

PLL LOT wykorzystuje Genesys Cloud, aby zapewnić obsługę klienta na najwyższym poziomie



Profil klienta

Polskie Linie Lotnicze LOT, polski narodowy przewoźnik, łączy kraj z resztą świata dzięki ponad 100 kierunkom na kilku kontynentach. W 2025 roku linie przewiozły ponad 11,7 milionów pasażerów.

Wraz ze wzrostem liczby pasażerów LOT odnotował rosnącą liczbę zapytań i próśb o pomoc. To zwiększone zapotrzebowanie na obsługę klienta mocno obciążało centrum kontaktu. Wspólnie z NTT DATA linie lotnicze unowocześniły swoje centrum obsługi, wdrażając Genesys Cloud CX, który w ramach jednej platformy zintegrował wszystkie kanały komunikacji z klientami. Dzięki temu poprawiono czas odpowiedzi, zwiększono efektywność agentów i zapewniono pasażerom jakość obsługi, jakiej oczekują w podróży.



Wraz ze wzrostem liczby pasażerów nasze centrum kontaktu było przeciążone zapytaniami z wielu kanałów. Musieliśmy uporządkować systemy, aby zapewnić stałą, wysoką jakość obsługi. Partnerskie podejście NTT DATA dało nam pewność, że wybieramy rozwiązanie dopasowane do naszych potrzeb.”

Marzena Szałańska, Manager – CXO, PLL LOT

50%

krótszy czas odpowiedzi
w WhatsAppie
i Messengerze

90%

Stabilny, 90-
procentowy wskaźnik
odbieranych połączeń

75%

krótszy czas
odpowiedzi na
e-maile

Potrzeba biznesowa

Jedna platforma do obsługi całej komunikacji z klientem

LOT obsługuje ponad 1.25 mln kontaktów rocznie poprzez telefon, e-mail, komunikatory i media społecznościowe. Wraz ze wzrostem liczby pasażerów wzrosła też liczba i złożoność pytań. Centrum kontaktu miało trudność z nadążaniem, zwłaszcza w okresach zwiększonego ruchu, takich jak wakacje.

Dane były rozproszone w wielu systemach. Utrudniało to agentom uzyskanie pełnego obrazu komunikacji z klientem i szybką, spójną obsługę.

Aby poprawić doświadczenie pasażera i najlepiej wykorzystać inwestycję w contact center, LOT potrzebował zmiany sposobu pracy zespołów obsługi klienta. Pasażer powinien otrzymać pomoc szybko, niezależnie od wybranego kanału kontaktu. Konieczna była platforma, która połączy wszystkie kanały w jednym miejscu i umożliwi agentom sprawną pracę nawet w szczytach sezonu.

Rozwiązanie

Nowoczesne contact center oparte na chmurze

LOT podjął współpracę z NTT DATA, aby unowocześnić contact center, poprawić jakość obsługi i wesprzeć codzienną pracę agentów. Najpierw dokładnie przeanalizowano sytuację operacyjną LOT-u, wyzwania i cele biznesowe. Dopiero potem rozpoczęto wybór odpowiedniej platformy chmurowej.

Przyjęte podejście rozpoczynające się od doradztwa pozwoliło znaleźć rozwiązanie zapewniające natychmiastowe korzyści i jednocześnie dające przestrzeń do dalszego rozwoju.

Wspólnie wdrożyliśmy Genesys Cloud CX, który połączył wszystkie kanały komunikacji: telefon, e-mail, komunikatory i media społecznościowe. Agenci otrzymali jeden, spójny widok wszystkich interakcji z klientem bez konieczności przełączania się między systemami. Poprawiło to czasy odpowiedzi i zwiększyło pewność agentów nawet w najbardziej intensywnych okresach.

Transformację przeprowadzono stopniowo, aby zminimalizować ryzyko i zachować ciągłość obsługi. Kolejne kanały włączano etapami, agenci byli sukcesywnie szkoleni, a momenty wdrożeń starannie planowano, również w sezonie wakacyjnym. NTT DATA wspierała LOT na każdym etapie i pomagała dostosowywać nowe narzędzia do potrzeb zespołów.

Po wdrożeniu współpraca była kontynuowana, by rozwijać rozwiązanie i przygotować je do przyszłych innowacji, w tym automatyzacji i personalizacji opartej na sztucznej inteligencji.

Wyniki

Szybsza i bardziej przejrzysta obsługa klienta

Dzięki jednej, jednolitej platformie LOT zastąpił cztery osobne systemy jednym środowiskiem. Ułatwiło to agentom dostęp do informacji i usprawniło obsługę pasażerów. Agenci mogą teraz szybko pozyskać potrzebne dane i poświęcić więcej czasu na realne rozwiązywanie problemów klientów.

Szybsze odpowiedzi we wszystkich kanałach

Jedna platforma pozwoliła skrócić czas reakcji i utrzymać spójność obsługi w różnych strefach czasowych oraz w okresach wzmożonego ruchu. Ku uciesze pasażerów połączenia odbierano szybciej, a czas kontaktu zwrotnego się skrócił, pomimo wciąż rosnącej liczby zgłoszeń.

Lepsze doświadczenia agentów i pasażerów

Dzięki pełnemu podglądowi historii kontaktu agenci nie muszą już przełączać systemów ani ręcznie kompletować informacji. Mniej administracji oznacza więcej czasu dla pasażerów, którzy otrzymują szybszą i lepiej dopasowaną pomoc.

Solidna podstawa dalszego rozwoju

Platforma chmurowa jest elastyczna i gotowa na kolejne kroki, takie jak automatyzacja i rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji.

Odwiedź nttdata.com i dowiedz się więcej.

NTT DATA to firma o wartości ponad 30 mld USD, będąca globalnym liderem w usługach biznesowych i technologicznych, ze szczególnym naciskiem na AI i infrastrukturę cyfrową. Przyspieszamy sukces naszych klientów i pozytywnie wpływamy na społeczeństwo dzięki odpowiedzialnym innowacjom. Jako Global Top Employer mamy ekspertów w ponad 70 krajach. NTT DATA jest częścią Grupy NTT.

