

Пресс-релиз

Resilient Contact Center примет обращения клиентов ЛУКОЙЛ

Компания АРСИЭНТЕК разработала уникальное ИТ-решение – контакт-центр Resilient Contact Center, которое применено в рамках реализации масштабного проекта «Единой горячей линии ЛУКОЙЛ» и обеспечивает качественный приём обращений клиентов.

Москва. 30 сентября 2015 года. Внедрённая в проект «Единой горячей линии» ЛУКОЙЛ разработка АРСИЭНТЕК **Resilient Contact Center (RCC)** – это современное решение, созданное специально Единой горячей линии, но применимое для любых компаний.

Система предоставляет по-настоящему независимую услугу контакт-центра для многих клиентов на базе одной платформы. Унифицированное решение позволяет создать единый контакт-центр без привязки к месту, то есть даёт полную свободу в выборе физического размещения агентов, при этом обеспечивая возможность централизованного управления и контроля. Решение оснащено набором дополнительных сервисов, таких как система распознавания и генерации речи, fax-to-email и др.

Resilient Contact Center (RCC) создан на основе облачного контакт-центра Enghouse Interactive Contact Center: Service Provider – лидера на рынке подобных систем.

Евгений Новиков, вице-президент АРСИЭНТЕК по телекоммуникациям и связи:

«Контакт-центр для компании сегодня – это лицо фирмы, и от того, насколько грамотно и качественно он будет работать, зависит успех всего бизнеса. Сложность данного проекта была в том, чтобы настроить контакт-центр под CRM-систему заказчика. Мы с этим успешно справились. Этот кейс – украшение портфолио наших проектов и может быть успешно применён для любого другого заказчика».

О проекте «Единая горячая линия ЛУКОЙЛ»

Запуск "Единой горячей линии ЛУКОЙЛ" (**8-800-1000-911**), объединившей диспетчерские службы 10 организаций Группы "ЛУКОЙЛ" в один контакт-центр численностью более 70 операторских мест, состоялся во второй декаде сентября. Сегодня это один из наиболее современных контакт-центров России, созданный на базе передовых технологических решений.

Работы по созданию Единой горячей линии были начаты в 2013 году. Проектирование и интеграция технологических систем осуществлялись компанией "ЛУКОЙЛ-Интер-Кард"



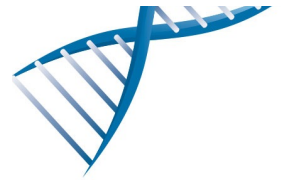
ООО «АРСИЭНТЕК»

127018, Москва, ул. Полковая, д.3

E-mail: info@rcntec.com

Телефон: +7 495 620 8787

Факс: +7 495 620 8777



совместно с генеральным подрядчиком ООО "ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ" при активном участии и поддержке со стороны дочерних обществ Группы "ЛУКОЙЛ": российских организаций нефтепродуктообеспечения (НПО) и ООО "ЛЛК-Интернешнл".

Проектные решения, использованные при создании контакт-центра, позволили интегрировать программное обеспечение для сетей АЗС с комплексом управления взаимоотношениями с клиентами Oracle Siebel CRM и платформой контакт-центра Resilient Contact Center (разработка АРСИЭНТЕК).

Единый центр принимает и обрабатывает обращения клиентов по всей территории РФ, переадресовывая их при необходимости специалистам профильных организаций. Клиенты в режиме реального времени получают справочную информацию по стоимости топлива и товаров на каждой российской АЗС ЛУКОЙЛа. Система также позволяет эффективно контролировать качество обслуживания клиентов и обработки их обращений в организациях НПО и ООО "ЛЛК-Интернешнл", входящих в Группу "ЛУКОЙЛ".

Официальный релиз о проекте «Горячей линии» можно посмотреть здесь:

http://www.lukoil.ru/press.asp?div_id=1&id=5024&year=2015

О компании:

ООО АРСИЭНТЕК

Специалисты АРСИЭНТЕК обладают более чем 20-летним опытом в сфере ИТ.

Основной профиль деятельности АРСИЭНТЕК — создание и поддержка ИТ-инфраструктуры компаний любого размера и профиля, разработка и продажа уникальных ИТ-решений для повышения эффективности бизнеса и предоставление операторских услуг связи.

Компания представлена более чем в 80 городах России и Европы, в штате — более 1000 человек. АРСИЭНТЕК обслуживает 3 ЦОД, более 5 000 серверов, 12 000 радиостанций, 210 станций спутниковой связи, 1 173 телекоммуникационных узла, 36 000 почтовых ящиков. Количество абонентов корпоративной телефонии насчитывает более 40 000 человек.

Среди клиентов и партнёров АРСИЭНТЕК — ПАО «ЛУКОЙЛ», крупнейший оператор экспресс-доставки DHL, аэропорт Шереметьево, представительство республики Башкортостан при Президенте РФ и другие крупные компании.

В топ-10 решений компании входят отказоустойчивая и легко масштабируемая система хранения данных Resilient Cloud Storage, контакт-центр Resilient Contact Center, сервис двухфакторной аутентификации AUTH.AS., виртуальные офисы SOCOCO и др.

Более подробную информацию можно получить на сайтах компании www.rcntec.com, www.sococo.ru





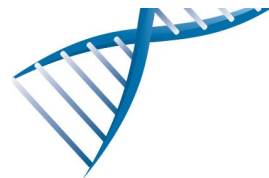
ООО «АРСИЭНТЕК»

127018, Москва, ул. Полковая, д.3

E-mail: info@rcntec.com

Телефон: +7 495 620 8787

Факс: +7 495 620 8777



За дополнительной информацией, пожалуйста обращайтесь:

Пресс-служба ООО «АРСИЭНТЕК»:

Валерия Решетняк,

PR-директор АРСИЭНТЕК,

8 (495) 620-87-87 (доб. 725-00),

+7 (921) 439-27-33

valeria.reshetniak@rcntec.com

- end -

