



*С помощью решений Genesys страховая компания «СОГАЗ» увеличила телефонную доступность контакт-центра и повысила уровень удовлетворенности клиентов сервисом компании.*

Компания Genesys ([www.genesys.com/ru](http://www.genesys.com/ru)), ведущий поставщик в области решений для контакт-центров и обслуживания клиентов, объявила о том, что страховая компания «СОГАЗ», вторая по величине страховая компания в России, в рамках программы по оптимизации доступности контакт-центра и улучшения качества клиентского сервиса установила в своем контакт-центре платформу для обслуживания клиентов Genesys Customer Experience Platform.

Внедрение решения Genesys способствовало улучшению ряда ключевых показателей и повышению общего уровня удовлетворенности клиентов сервисом компании. Например, был создан единый контакт-центр, позволивший организовать централизованную работу различных подразделений компании на базе единой платформы. Решения Genesys дали возможность увеличить количество обрабатываемых обращений и сократить долю потерянных звонков. В результате телефонная доступность компании повысилась на 15%.

«Решения Genesys доказали свою эффективность и универсальность, – комментирует Георгий Чудаев, руководитель Единого контакт-центра ОАО «СОГАЗ». – Например, за три года после ввода в эксплуатацию контакт-центра на базе решений Genesys, число операторов контакт-центра в СОГАЗе увеличилось с 40 до 115, в то время как количество клиентов, обращающихся в КЦ, выросло в 4 раза, а объем потерянных звонков снизился в несколько раз».

Выбор в пользу Genesys обусловлен целым рядом преимуществ. Прежде всего, решения Genesys не зависят от платформ телефонии, что избавляет клиентов от дополнительных затрат при миграции. Немаловажен и тот факт, что, в отличие от других производителей, Genesys позволяет создать полнофункциональную систему для относительно небольшого числа пользователей без переплаты за уровень Enterprise.

Компания «СОГАЗ» активно расширяет деятельность своего контакт-центра и продолжает регулярно проводить исследования по изучению телефонного обслуживания силами внутреннего мониторинга качества, стараясь непрерывно повышать уровень клиентского сервиса в контакт-центре.

Genesys является ведущим мировым поставщиком в области решений для контакт-центров и многоканального обслуживания клиентов на базе облачной и локальной платформ. Имея более 4500 партнеров в 80 странах, Genesys предлагает уникальные возможности объединения и использования внутренних ресурсов компании и каналов коммуникации. Решения Genesys ежедневно поддерживают более 100000000 взаимодействий с клиентами в контакт-центрах, а также через другие каналы коммуникации. Результатом является повышение лояльности и предоставление уникального клиентского опыта благодаря персонализации и многоканальному обслуживанию.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 17.03.15