ЛУКОЙЛ

ПРЕСС-РЕЛИЗ
18.09.2015

ЛУКОЙЛ ЗАПУСТИЛ ЕДИНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

Состоялся 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. 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» 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.

Единый центр будет принимать и обрабатывать обращения клиентов по всей территории РФ, переадресовывая их при необходимости специалистам профильных организаций. Клиенты смогут в режиме реального времени получать справочную информацию по стоимости топлива и товаров на каждой российской АЗС ЛУКОЙЛа. Система также позволит эффективно контролировать качество обслуживания клиентов и обработки их обращений в организациях НПО и ООО «ЛЛК-Интернешнл», входящих в Группу «ЛУКОЙЛ».

Тел:
E-mail: media@lukoil.com