

Atos предоставил гибкое цифровое рабочее место для холдинга КЛЮЧАВТО

Москва, 15 июня 2021 — Atos, международный лидер в области цифровой трансформации, предоставил компании КЛЮЧАВТО услуги цифрового рабочего места, организовав эффективное физическое и виртуальное рабочее пространство для сотрудников клиента.

На основе данного решения КЛЮЧАВТО реализовывает службу поддержки клиентов, одну из ключевых функций для своего бизнеса. В рамках поддержки оказывается консультационная помощь по любому аспекту работы компании, включая вопросы по качеству и стоимости автомобиля, квалификации сотрудников, оформлению документации, времени ожидания при приеме автомобиля на сервисное обслуживание и срокам выполнения работ, ДТП и удаленному урегулированию убытков на базе автоцентров компании, малярно-кузовным работам и их качеству, гарантии и отказу в гарантийном обслуживании, программе лояльности и т. д.

В рамках реализованного проекта Atos подключил телефонию и оборудовал рабочие места сотрудников КЛЮЧАВТО всеми необходимыми устройствами и программами.

На текущем этапе на базе офиса Atos в Воронеже создано более 30 рабочих мест для заказчика, ожидается, что в июне 2021 года их количество увеличится до 50. В рамках заключенного договора Atos предоставляет КЛЮЧАВТО не только качественное оборудование и ПО, но и полное техническое обслуживание в случаях, когда ИТ-поддержка необходима.

Для обеспечения эффективной коммуникации Atos интегрировал систему OpenScape Contact Center Enterprise, которая позволяет организовывать работу операторов колл-центра, и OpenScape Voice, обеспечивающую работу клиентов, учет и регистрацию учетных записей, а также обмен сообщениями телефонных протоколов. Эти инструменты были разработаны Unify, брендом компании Atos, предоставляющим интегрированные решения для корпоративной связи.

В числе других преимуществ решения — запись и прослушка разговоров операторов в режиме реального времени, возможность обратного вызова, гибкое распределение вызовов по группам операторов, озвучивание порядкового номера очереди для сокращения времени ожидания ответа клиентам.

Оплата услуг цифрового рабочего места происходит по мере потребления (Pay-as-you-go), что позволяет оптимизировать затраты на сервис, оплачивая только те ресурсы, которые были использованы в конкретный период времени.

«Мы заинтересованы в своевременном ответе на все запросы клиентов, поэтому выделяем для себя несколько приоритетов: надежность,

нацеленность на результат и безотказность работы оборудования. Выбор подрядчика – это непростая задача, к решению которой мы всегда подходим ответственно. Мы решили сотрудничать с Atos, потому что у этой компании есть большой опыт в предоставлении ИТ-решений крупным компаниям из смежных отраслей. Благодаря партнерству с Atos нам удалось добиться поставленных целей в сжатые сроки», — сообщила **Юлия Овчинникова, директор по развитию и инновациям КЛЮЧАВТО.**

«Мы рады, что нам удалось начать сотрудничество с автомобильным холдингом КЛЮЧАВТО. Работа с такими крупными компаниями способствует наращиванию нашей отраслевой экспертизы и расширению портфеля предоставляемых услуг. Цифровое рабочее место на данный момент является одним из приоритетных для Atos направлений, так как на рынке появляется все больше запросов по организации эффективного рабочего пространства», — отметил **Михаил Лядов, директор индустрии «Ресурсы и услуги» Atos в России и СНГ.**

«Atos предоставляет ИТ-услуги уже более 20 лет. За это время мы успешно реализовали множество проектов, в том числе в автомобильной сфере. На основе нашего опыта можно сделать вывод, что для большинства наших заказчиков в предоставлении услуг, как и для нас, главное – это клиентоориентированность. Каждый кейс для нас индивидуален: мы всегда строим свою работу исходя из бизнес-задач конкретного заказчика – именно это и помогает достигать высоких результатов», — прокомментировал **Эдгарс Пузо, генеральный директор Atos в России и СНГ.**

Компании Atos и КЛЮЧАВТО заключили контракт в конце 2020 года. В течение двух месяцев велись работы по налаживанию оборудования, и уже с февраля 2021 проект находится в эксплуатации.

О компании

Atos – международный лидер в области цифровой трансформации с годовым оборотом 12 миллиардов евро и количеством сотрудников более 110 000 человек. Atos предоставляет высокотехнологичные комплексные решения в области консалтинга, системной интеграции, управляемых сервисов и аутсорсинга бизнес-процессов, облачных вычислений, безопасности и управления большими данными для всех отраслей в 73 странах мира. Являясь лидером в сфере декарбонизации, Atos стремится обеспечить безопасность и обезуглероживание цифровых технологий для своих клиентов. Atos является международным ИТ-партнером Олимпийских и Паралимпийских игр, а также представлен на Парижском фондовом индексе CAC40. Atos работает под брендами Atos и Atos|Syntel.

Цель Atos – создать цифровое будущее, которое представляет собой неотъемлемую часть прогресса. Широкая экспертиза Atos способствуют развитию знаний и образованности в области цифровизации, приближая наше общество к научно-техническому совершенству. Atos позволяет своим клиентам, сотрудникам, а также обществу в целом жить, работать и устойчиво развиваться в безопасном и надежном информационном пространстве.

КЛЮЧАВТО - Сегодня КЛЮЧАВТО является официальным дилером автомобилей таких всемирно известных марок, как Audi, Bentley, BMW, Changan, Chery, Datsun, Ford, Fuso, Geely, Genesis, Haval, Hino, Hyundai, Infinity, Jaguar, Kamaz, KIA, Land Rover, Lexus, Mazda, Mercedes-Benz, Mercedes-Benz Trucks, Mercedes-Benz VAN, Mitsubishi, Nissan, Renault, ŠKODA, smart, Toyota, Volkswagen и в настоящее время насчитывает 98 современных автоцентров (82 дилерских центра по продаже новых автомобилей, 16 центров по продаже автомобилей с пробегом) и 31 автомобильный бренд. Обширная дилерская сеть КЛЮЧАВТО представлена автоцентрами в 19 крупных городах страны. В 2020 году заняла 112-е место в рейтинге 200 крупнейших частных компаний России по версии Forbes.

«Мы создаем гармоничные отношения клиента с автомобилем»

Press contact:

Anna Terentyeva | anna.terentieva.external@atos.net | PR & MarCom manager Atos Russia