

**El Contact Center de RACC Servihogar 24h integra nous canals digitals per comunicar-se amb els seus clients i ofereix veu, correu electrònic, xat, web i mòbil**

## **RACC Servihogar 24h incorpora la tecnologia més avançada al seu centre de gestió i atenció al client**

- La companyia, especialista en assistència i gestió de sinistres a la llar, ha integrat diferents solucions tecnològiques per poder oferir més prestacions i nous canals de comunicació als seus clients.
- RACC Servihogar 24h ofereix cobertura a més de 3 milions de llars i anualment coordina més de 330.000 intervencions i gestiona més de 2.000.000 de trucades a tot Espanya.

**Barcelona, 13 de juny de 2019** – RACC Servihogar 24h, especialista en assistència i gestió de sinistres a la llar, ha incorporat noves solucions tecnològiques al seu Contact Center que li permeten millorar la seva capacitat de resposta i oferir serveis amb més valor afegit.

La companyia ha integrat la nova plataforma omnicanal "Genesys", la solució líder en el sector, que inclou la tecnologia intel·ligent més avançada i afavoreix l'operativa del Contact Center, el centre propi des d'on es coordinen les operacions i l'atenció al client. A més, ofereix millors prestacions als gestors del servei i és compatible amb nous canals digitals de comunicació ajustats a les demandes actuals dels clients, com veu, correu electrònic, xat, web i mòbil. També incorpora funcionalitats avançades com enrutament intel·ligent de trucades, reconeixement cognitiu de veu, llenguatge i algoritmes de *sentiment analysis* o integració xatbot. Així mateix, la nova plataforma permet potenciar al màxim les possibilitats operatives del Contact Center. Tot això, amb una major flexibilitat i facilitat d'adaptació a les necessitats futures.

Aquestes solucions han aportat a RACC Servihogar 24h la capacitat necessària per donar un pas més en l'atenció que ofereix als seus clients, on busca la màxima qualitat, agilitat i eficiència, i li permeten avançar cap al seu objectiu d'assolir l'excel·lència en el servei, superant sempre les expectatives dels clients. Prova d'això és l'alt índex de qualitat amb el que el puntuen, que el 2018 va arribar als 8,54 punts segons l'avaluació realitzada per la consultora independent Stiga.

Actualment, RACC Servihogar 24h ofereix cobertura a tot Espanya a més de 3 milions de llars, gestiona més de 2.000.000 de trucades i coordina més de 330.000 intervencions a l'any a través del seu propi Contact Center i la seva xarxa exclusiva de reparadors de la llar.

**Per a més informació:**

RACC Premsa [saladeprensa.racc.cat](mailto:saladeprensa.racc.cat) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

**Segueix-nos a:**



**RACC**

# NOTA DE PREMSA

---

## **Sobre RACC Servihogar 24h**

Servihogar 24h és especialista en l'assistència a la llar, gestiona sinistres i coordina els serveis de reparació que realitzen els seus equips de pintors, paletes, lampistes, electricistes, perits, etc. L'empresa, que està present a tot Espanya, ha apostat pel model de l'automòbil club, creant els seus propis Contact Center i implantant la seva xarxa exclusiva de reparadors de la llar. En aquest sentit compta amb més de 100 tècnics reparadors i 300 empleats que desenvolupen la seva activitat en els centres que l'empresa té a Madrid i Barcelona.

Servihogar 24h, els clients del qual són empreses dels sectors de banca assegurances i grans col·lectius que tenen algun producte relacionat amb l'assistència a la llar, ofereix cobertura a més de 3 milions de llars i gestiona més de 330.000 intervencions a l'any.

## **Sobre el RACC**

El RACC és una entitat que ofereix cobertura i serveis d'alta qualitat per atendre les necessitats de més de 10 milions de persones a qualsevol lloc del món. És especialista en la prestació d'assistència personal, familiar, mecànica, sanitària urgent i a la llar i té la xarxa d'autoescoles més gran de l'Estat. Per cobrir les seves necessitats, l'entitat realitza 1.185.000 assistències a l'any i gestiona 600.000 pòlisses d'assegurances de diferents rams.

El RACC promou una nova cultura de la mobilitat més segura i respectuosa amb el medi ambient. En el món del motor dona suport a joves pilots fomentant les habilitats per competir i els valors humans de l'esport. Gaudeix d'un reconegut prestigi internacional com a organitzador rigorós de les quatre proves puntuables per als campionats del món de Fórmula 1, Moto GP, Ral·lis i Rallycross.

---

**Per a més informació:**

RACC Premsa [saladeprensa.racc.cat](mailto:saladeprensa.racc.cat) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

**Segueix-nos a:**

