

**RACC**

# NOTA DE PRENSA

---

**El Contact Center de RACC Servihogar 24h integra nuevos canales digitales para comunicarse con sus clientes y ofrece voz, e-mail, chat, web y móvil**

## **RACC Servihogar 24h incorpora la tecnología más avanzada a su centro de gestión y atención al cliente**

- La compañía, especialista en asistencia y gestión de siniestros en el hogar, ha integrado distintas soluciones tecnológicas para poder ofrecer más prestaciones y nuevos canales de comunicación a sus clientes.
- RACC Servihogar 24h ofrece cobertura a más de 3 millones de hogares y anualmente coordina más de 330.000 intervenciones y gestiona más de 2.000.000 de llamadas en toda España.

**Barcelona, 13 de junio de 2019** – RACC Servihogar 24h, especialista en asistencia y gestión de siniestros en el hogar, ha incorporado nuevas soluciones tecnológicas a su Contact Center que le permiten mejorar su capacidad de respuesta y ofrecer servicios de mayor valor añadido.

La compañía ha integrado la nueva plataforma omnicanal “Genesys”, la solución líder en el sector, que incluye la tecnología inteligente más avanzada y favorece la operativa del Contact Center, el centro propio desde donde se coordinan las operaciones y la atención al cliente. Además, ofrece mejores prestaciones a los gestores del servicio y es compatible con nuevos canales digitales de comunicación ajustados a las demandas actuales de los clientes, como voz, e-mail, chat, web y móvil. También incorpora funcionalidades avanzadas como enrutamiento inteligente de llamadas, reconocimiento cognitivo de voz, lenguaje y algoritmos de *sentiment analysis* o integración chatbot. Asimismo, la nueva plataforma permite potenciar al máximo las posibilidades operativas del Contact Center. Todo ello, con una mayor flexibilidad y facilidad de adaptación a las necesidades futuras.

Estas soluciones han aportado a RACC Servihogar 24h la capacidad necesaria para dar un paso más en la atención que ofrece a sus clientes, donde busca la máxima calidad, agilidad y eficiencia, y le permiten avanzar hacia su objetivo de alcanzar la excelencia en el servicio, superando siempre las expectativas de los clientes. Prueba de ello es el alto índice de calidad con el que le puntúan, que en 2018 alcanzó los 8,54 puntos según la evaluación realizada por la consultora independiente Stiga.

Actualmente, RACC Servihogar 24h ofrece cobertura en toda España a más de 3 millones de hogares, gestiona más de 2.000.000 de llamadas y coordina más de 330.000 intervenciones al año a través de su propio Contact Center y su red exclusiva de reparadores del hogar.

---

**Para más información:**

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

Síguenos en:



**RACC**

# NOTA DE PRENSA

---

## **Acerca de RACC Servihogar 24h**

Servihogar 24h es especialista en la asistencia en el hogar, gestiona siniestros y coordina los servicios de reparación que realizan sus equipos de pintores, albañiles, fontaneros, electricistas, peritos, etc. La empresa, que está presente en toda España, ha apostado por el modelo del automóvil club, creando sus propios Contact Centers e implantando su red exclusiva de reparadores del hogar. En este sentido cuenta con más de 100 técnicos reparadores y 300 empleados que desarrollan su actividad en los centros que la empresa tiene en Madrid y Barcelona.

Servihogar 24h, cuyos clientes son empresas de los sectores de banca seguros y grandes colectivos que tienen algún producto relacionado con la asistencia al hogar, ofrece cobertura a más de 3 millones de hogares y gestiona más de 330.000 intervenciones al año.

## **Acerca del RACC**

El RACC es una entidad que ofrece cobertura y servicios de alta calidad para atender las necesidades de más de 10 millones de personas en cualquier lugar del mundo. Es especialista en la prestación de asistencia personal, familiar, mecánica, sanitaria urgente y en el hogar y tiene la mayor red de autoescuelas del Estado. Para cubrir sus necesidades, la entidad realiza 1.185.000 asistencias al año y gestiona 600.000 pólizas de seguros de diferentes ramos.

El RACC promueve una nueva cultura de la movilidad más segura y respetuosa con el medio ambiente. En el mundo del motor apoya a jóvenes pilotos fomentando las habilidades para competir y los valores humanos del deporte. Goza de un reconocido prestigio internacional como organizador riguroso de las cuatro pruebas puntuables para los campeonatos del mundo de Fórmula 1, Moto GP, Rallies y Rallycross.

---

**Para más información:**

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

**Síguenos en:**

