

16 января 2015

ГК «КОРУС Консалтинг» становится партнером Enghouse Interactive

ГК «КОРУС Консалтинг» объявила о заключении партнерского соглашения с компанией Enghouse Interactive по разработке комплексных решений для контакт-центров.

Компания **Enghouse Interactive** является ведущим разработчиком и поставщиком решений для автоматизации коммуникаций с клиентами. Компания основана в 1984 году, и на сегодняшний день является глобальным производителем, представленным на всех континентах. На российском рынке в начале 2014 года Enghouse Interactive представила новую линейку решений для построения контакт-центров в компаниях малого, среднего и крупного бизнеса.

«КОРУС Консалтинг» предложит клиентам три решения для повышения качества клиентского обслуживания из портфеля Enghouse Interactive:

- Профессиональная платформа мультимедийного контакт-центра (Enghouse Interactive Communication Center);
- Система записи разговоров, экранов и контроля качества работы как рядовых сотрудников компании, так и специалистов контакт-центра (Quality Management Suite);



- Консоль секретаря, личного ассистента, диспетчера, интегрированная с [Microsoft Lync](#).

Андрей Мелузов, руководитель департамента ИТ-аутсорсинга ГК «КОРУС Консалтинг» отметил: «Мы выбрали Enghouse Interactive как партнера по решениям для контакт-центров по двум причинам. Во-первых, продукты Enghouse Interactive хорошо адаптированы к Microsoft Lync, который мы считаем крайне удачным коммуникационным решением для организации IP-телефонии, видео-конференц-связи. Во-вторых, продукты компании ориентированы не только на крупный, но и на средний и малый бизнес, а до недавнего времени у нас не было готового предложения по контакт-центрам в данной ценовой категории. Мы проанализировали большое количество поставщиков и разработчиков: встречались интересные решения, но они либо не устроили нас по соотношению цена-качество и техническим возможностям, либо еще не были представлены в России. Поэтому мы остановили свой выбор на Enghouse Interactive».

Решения на базе Enghouse Interactive будут особенно интересны компаниям, которые уже работают на Microsoft Lync. Кроме того, экспертами «КОРУС Консалтинг» уже разработаны готовые сценарии взаимодействия решений на базе Enghouse и [Microsoft Dynamics CRM 2013](#). Опыт ИТ-интегратора в реализации базовой комплексных проектов для ритейла, логистики, финансовой сферы, строительства и других отраслей позволяет уверенно сочетать в рамках проекта продукты различных вендоров, эффективно используя как базовую функциональность, так и отраслевые наработки.

«Мы рады также предложить решения на базе Enghouse Interactive в связке с Microsoft Dynamics CRM 2013. Это позволяет полностью закрыть вопрос

автоматизации фронт-офиса компании и превратить контакт-центр в центр получения дополнительной прибыли и информации о клиентах. У нас уже разработаны готовые сценарии интеграции и совместной работы контакт-центра и CRM-системы для банков, финансовых организаций, и других компаний, которым приходится иметь дело со значительным потоком входящих и исходящих обращений. Теперь эти обращения могут обрабатываться еще быстрее, фиксироваться, анализироваться, своевременно разрешаться и трансформироваться в новые сделки», - подчеркнула **Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM** ГК «КОРУС Консалтинг».