

Генеральному директору
ООО «Центр речевых технологий»
М.В. Хитрову

ОТЗЫВ

О внедрении системы контроля и оценки качества
работы операторов в контакт-центре
ООО «Телеком-Экспресс», г. Москва

ООО «Телеком-Экспресс» является динамично развивающейся компанией, успешно реализующей высокотехнологичные проекты в области связи, информационных технологий, систем управления отношениями с клиентами и информационных услуг. В конце 2009 года руководством компании было принято решение о начале проекта по созданию распределенного аутсорсингового контакт - центра. Один из условий успешной реализации проекта являлось ориентация на высокопроизводительные инфраструктурные решения и инновационные прикладные системы. Именно в рамках этого проекта началось плодотворное сотрудничество компаний ООО «Телеком-Экспресс» и ООО «Центр речевых технологий» (ЦРТ).

В ходе проекта, первый этап которого успешно завершён в августе 2010 года, состоялось внедрение системы контроля и анализа качества работы операторов контакт - центра Smart Logger II разработки ЦРТ на центральной площадке в городе Москва, ёмкостью 400 рабочих мест. Необходимо отметить, что в составе решения ЦРТ используются технологии распознавания речи и определения невербальных характеристик устной речи дикторов (детектирование эмоционального состояния). Автоматические средства контроля качества работы, реализованные в решении ЦРТ, позволяют решить ряд принципиальных задач, неминуемо возникающих перед крупными, распределёнными контакт –центрами. Вот некоторые положительные аспекты, отмечаемые сотрудниками КЦ «Телеком-Экспресс» по результатам внедрения системы:

- значительное увеличение производительности работы супервизоров;
- формализация параметров, входящих в систему оценки качества;
- создание эффективно контролируемой и централизованно управляемой системы мотивации.

Проект выполнялся в соответствии с согласованным техническим заданием. Система Smart Logger II поддерживает СТИ интеграцию с программным обеспечением Genesys Contact Center Express. Работы по внедрению системы были выполнены в срок. Необходимо отметить, что разработчиками и бизнес - аналитиками ЦРТ постоянно осуществляется эффективное взаимодействие с партнерами по проекту «УСП КомпьюЛинк», а также техническим и административным персоналом контакт – центра «Телеком-Экспресс», что эффективно сказывается на общем ходе проекта и его деловой атмосфере. Специалистами ЦРТ выполняются необходимые работы по кастомизации и адаптации своих решений в соответствии с требованиями бизнес - процессов заказчика.

Синягин Сергей Иванович
Заместитель генерального директора
Директор бизнес-единицы «Развитие контактных центров»
ООО «Телеком-Экспресс»

