



Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

ОТЗЫВ

О внедрении многоканальной системы регистрации телефонных вызовов Незабудка II в контактном центре АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»

В рамках дистанционного обслуживания представителей малого и среднего бизнеса из любого региона Республики Казахстан функционирует многоканальный контактный центр Фонда «Даму». Операторы регистрируют большое количество вызовов, и помимо оказания консультационных услуг принимают жалобы со стороны предпринимателей.

Для поддержания безопасности на должном уровне и оперативного решения вопросов по обслуживанию клиентов компания «Си Ти Ай» совместно с ЦРТ реализовала проект внедрения многоканальной системы регистрации телефонных вызовов Незабудка II и перевод записи на телефонию Cisco. Развертывание нового комплекса обеспечило:

- регистрацию телефонных вызовов, при этом каждый вызов сопровождается оповещением клиента о записи;
- возможность получения сопроводительной информации о телефонном соединении, включая телефонные номера абонентов, направление вызова, длительность разговора и другие количественно-временные параметры.

Многолетний опыт работы решений ЦРТ на базе контактного центра Фонда продемонстрировал нам готовность компании интегрировать свои решения с различными коммуникационными платформами. Выражаем благодарность специалистам ЦРТ, работавшим над данным проектом, и надеемся на дальнейшее сотрудничество в области интеграции систем многоканальной записи.

Директор ТОО «Си Ти Ай ЦА»



Маркин В.Л.