

№  
на №**Отзыв о внедрении голосового сервиса в контактном центре банка ВТБ24 (ПАО)**

В 2014 году компания Центр Речевых Технологий (ЦРТ) завершила проект по разработке и внедрению голосового сервиса, предоставляющего Клиентам банка справочную информацию о расположении ближайших банкоматов и отделений в автоматическом режиме.

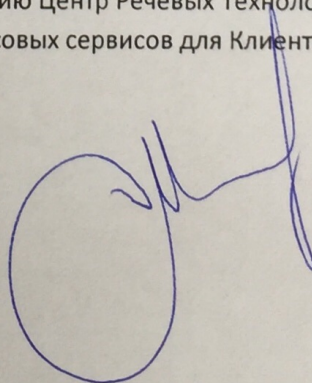
В ходе проекта команда ЦРТ профессионально справилась со всеми поставленными задачами. Реализованный на базе платформы VoiceNavigator сервис успешно интегрирован в инфраструктуру контактного центра банка, построенного на решении AVAYA.

Благодаря многолетнему опыту, силами ЦРТ был создан простой и удобный инструмент для поиска банкоматов и отделений. В диалоге с системой, Клиенту достаточно произнести название своего города, улицы и номер дома. С помощью геосервиса система в кратчайшие сроки определяет местоположение Клиента и предлагает маршрут до ближайшего банкомата или отделения.

В ходе коммерческой эксплуатации решение ЦРТ доказало свою высокую эффективность и надежность. В настоящий момент голосовой сервис поиска отделений и банкоматов обслуживает клиентов банка более чем в 100 городах России, предоставляя информацию, не только о собственных банкоматах и отделениях сети ВТБ24, но и о банкоматах Группы ВТБ.

Благодарим ЦРТ за проявленный профессионализм и высокий уровень технической поддержки. Выражаем готовность рассмотреть компанию Центр Речевых Технологий в качестве потенциального партнера в развитии голосовых сервисов для Клиентов ВТБ24.

Вице-президент,  
Зам. директора Департамента  
клиентского обслуживания  
ВТБ24 (ПАО)



/Медведев М.А./