

ВП 160418/ОМ от 18.04.2018



ТОМСКЭНЕРГОСБЫТ

Публичное акционерное общество «Томская энергосбытовая компания»

ул. Котовского, д. 19, г. Томск, Россия, 634034.
Телефон: +7 (3822) 48-47-77, факс: +7 (3822) 48-47-16. www: http://ensb.tomsk.ru

р/с40702810100000008850 ф-л Банка ГПБ (АО) в г. Томске; к/с30101810800000000758 ИНН 7017114680 БИК 046902758 КПП 701701001

18 04 2016 г № 08/3436

Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

*О выполнении проекта модернизации
контактного центра ПАО
«Томскэнергосбыт»*

ОТЗЫВ

Главной задачей ПАО «Томскэнергосбыт» является эффективное выполнение обязательств перед потребителями. Для выполнения этой задачи всегда очень большое внимание уделяется развитию систем, обеспечивающих максимально удобное и качественное предоставление услуг абонентам компании.

Проект оснащения контактного центра системой речевой аналитики Smart Logger II, в результате, позволил выявить целый ряд направлений для развития абонентского обслуживания. Отмечен рост качества оказываемых услуг, а также повышение производительности контактного центра.

Внедренные, совместно с компанией Naumen, системы голосового самообслуживания на базе Voice Navigator уже в первом квартале продемонстрировали рост уровня автоматизации IVR и снижение нагрузки на операторов.

Высвободившееся от типовых задач время операторов было направлено на выполнение экономически выгодной и полезной для компании деятельности.

ПАО «Томскэнергосбыт» выражает благодарность ООО «ЦРТ» за создание успешно зарекомендовавших себя решений. Отдельно хотелось бы отметить работу проектной команды, а именно внимательный подход к каждой задаче, своевременную реакцию и высокий уровень организации проектной деятельности.

Заместитель генерального директора
по реализации электроэнергии

А.В.Булгаков