



«KASPI BANK» АҚЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «KASPI BANK»

Қазақстан Республикасы, 050012, Алматы қ., Әди Шәріпов к-сі, 90
Республика Казахстан, 050012, г. Алматы, ул. Ади Шарипова, 90
Тел. +7 (727) 250 18 00; факс +7 (727) 250 95 96
e-mail: office@kaspibank.kz; www.kaspibank.kz

09.11.2012

№

25/146

На №

от

Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
М.В. Хитрову

ОТЗЫВ

Об использовании многоканальной системы
регистрации телефонных вызовов и системы
оценки качества работы операторов контакт-центра
АО «KASPI BANK» г. Алматы

В целях гарантированного обеспечения высокого качества телефонного обслуживания клиентов АО «KASPI BANK» с 18 сентября по 31 октября 2012 г. в центре информационной поддержки АО «KASPI BANK» была внедрена многоканальная система регистрации телефонных переговоров Незабудка II/Smart Logger II разработки ООО «ЦРТ».

Техническое задание на выполнение работ включало:

- осуществление регистрации всех телефонных переговоров контакт-центра (Cisco Unified Call Manager 7.1) на 560 операторов;
- обязательное оповещение абонентов о введущейся записи средствами Системы;
- реализация функционала по оценки фонограмм супервизорами, обеспечивающего беспристрастную и объективную оценку качества работы операторов, требования для которой были сформированы специалистами АО «KASPI BANK».

В результате выполнения проекта сотрудниками контакт-центра АО «KASPI BANK» было отмечено:

1. соответствие возможностей Системы требованиям Технического задания;
2. удобство и понятность графических пользовательских интерфейсов Системы;
3. высокое качество и необходимая степень детализации эксплуатационной документации, обеспечивающей возможность самостоятельного обучения новых сотрудников контакт-центра;
4. грамотность обучения пользователей, сократившего время перехода от опытной эксплуатации к полноценному использованию Системы.

Член Правления АО «Kaspi Bank»

М.В. Хитрову

0059146