



ОТЗЫВ

Об использовании системы многоканальной регистрации телефонных вызовов разработки ООО «Центр речевых технологий» в контакт-центре ОАО «КИТ Финанс Инвестиционный банк» г. Санкт-Петербург

ОАО «КИТ Финанс Инвестиционный банк» сотрудничает с ООО «Центр речевых технологий» (ЦРТ) с 2008 года. Во втором квартале 2008 года специалистами ЦРТ совместно с сотрудниками Отдела систем телекоммуникации «КИТ Финанс» был завершен проект по внедрению многоканальной системы регистрации телефонных переговоров «Незабудка II» / «Smart Logger II» разработки ЦРТ в контакт-центре ОАО «КИТ Финанс» в городе Санкт-Петербурге.

Проект выполнялся в соответствии с согласованным Техническим заданием. По результатам проекта в состав оборудования контакт – центра была включена система контроля работы Операторов на основе многоканального комплекса регистрации телефонных вызовов «Незабудка II» / «Smart Logger II» разработки ЦРТ. Комплекс поддерживает сопряжение с оборудованием и программным обеспечением контакт – центра Avaya IP Contact Center Elite и обеспечивает регистрацию вызовов, поступающих в контакт - центр от клиентов и сотрудников, работающих в распределенной филиальной сети предприятия.

Работы по внедрению комплекса были выполнены в срок. Инженерами технической поддержки ЦРТ осуществляется регламентированное сопровождение комплекса.

Необходимо отметить, что разработчиками и бизнес - аналитиками ЦРТ осуществляется постоянное развитие своих решений в соответствии с современным требованиями к IT системам контроля качества клиентского обслуживания.

В плане работ Отдела систем телекоммуникации на второй квартал 2010 года запланирована апробация новой версии программного обеспечения «Незабудка II» / «Smart Logger II» с функциями записи экранов Операторов и речевой аналитики на основе технологии распознавания речи.

Александр Даречкин
Начальник Отдела систем телекоммуникаций
«КИТ Финанс Технический Центр» (ООО)