

Генеральному директору  
ООО «ЦРТ»  
Д.В. Дырмовскому

11.05.2016 № 5-304. Дел. 00002/16

на \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## ОТЗЫВ

### *О пилотном проекте пилотного внедрения виртуального консультанта «Елена» в контактном центре «МегаФон»*

В 2014 году компания ЦРТ успешно реализовала пилотный проект для контактного центра «МегаФон», в рамках которого была внедрена и протестирована система интеллектуальной маршрутизации телефонных вызовов на базе виртуального консультанта по имени «Елена». «Елена» общалась с клиентами благодаря встроенной технологии синтеза и распознавания речи ЦРТ, а за счет интеграции с IVR-подсистемой легко ориентировала абонентов в многоуровневом меню или перенаправляла на нужных операторов.

Высокий уровень компетенции и профессионализма сотрудников ЦРТ в области разработки и проектного управления позволили создать виртуального консультанта, который не только синтезирует и распознает речь, но также обучается новым словам и выражениям, распознаванию новых тем и запросов. В рамках проекта была учтена специфика телеком-оператора и создан виртуальный консультант, который правильно использует специальную лексику и терминологию «МегаФон», корректно читает сокращения и аббревиатуры.


Ответственный подход к поставленным задачам и их оперативное решение позволили в короткие сроки реализовать проект и получить положительные результаты всего за несколько месяцев эксплуатации:

- За месяц «Елена» обрабатывала в автоматическом режиме около до 600 000 вызовов по 70 различным темам
- Снижалась повторная обращаемость
- Снижалась нагрузка на операторов первой линии за счет высвобождения ресурсов на обработку типовых обращений клиентов
- Повысилась удовлетворенность клиентов от использования сервисов самообслуживания

«МегаФон» первым из операторов сотовой связи в России провел столь масштабное коммерческое тестирование подобного инновационного решения.

Выражаем благодарность за совместную работу и рекомендуем ЦРТ как надежного и квалифицированного партнера по созданию систем с интеллектуальной маршрутизацией телефонных вызовов.

Руководитель по системам самообслуживания



С.А. Милых

Исп. Милых С.А.

+79264426164