

ОТЗЫВ

«Телеком-Экспресс» сотрудничает с ООО «ЦРТ» с 2010 года. В 2013 году специалистами ЦРТ был успешно завершен проект по внедрению программного обеспечения «VoiceNavigator» в контактном-центре «Телеком-Экспресс» для автоматизации обслуживания вызовов клиентов ОАО «РЖД» по номеру 8-800-775-0000.

В ходе выполнения проекта ООО «ЦРТ» разработало и внедрило два голосовых сервиса на основе технологии распознавания слитной речи. Первый сервис определяет тематику высказывания, предоставляет информацию или переводит на группу операторов, отвечающих за обработку данной темы. Второй - предоставляет информацию о поездах дальнего следования, получая данные в режиме реального времени из системы «Экспресс-3».

На настоящий момент система ООО «ЦРТ» успешно работает на пяти географически разнесенных площадках обслуживания более 30 000 вызовов в день.

Работы были выполнены в срок, с надлежащим качеством и полным соответствии с техническим заданием. Инженерами технической поддержки ООО «ЦРТ» осуществляется регламентирование сопровождение внедренной системы.

Конечный заказчик голосового сервиса – ОАО «РЖД» полностью удовлетворен качеством услуг предоставляемых в автоматическом режиме. Голосовой сервис одинаково эффективно обслуживает вызовы во всех регионах России, учитывая различные демографические группы, акценты и диалекты.

Особо отмечаю качество работы проектной команды ООО «ЦРТ». За время выполнения работы они показали свою высокую квалификацию в построении отказоустойчивых, клиентоориентированных и эргономичных голосовых сервисов.

«Телеком-Эспресс» планирует продолжать сотрудничество с ООО «ЦРТ» в части развития автоматизации Клиентского обслуживания.

С уважением,
Генеральный директор
ООО «Телеком-Экспресс»



С.И. Синягин