

№ _____
На № _____ от _____

Г _____ Т _____

**Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому****Рекомендательное письмо****Уважаемый Дмитрий Викторович!**

В 2014-2015 годах в компании Мосэнергосбыт, крупнейшей энергосбытовой компании Группы «Интер РАО» был успешно осуществлен масштабный проект по миграции контактного центра на платформу российского производителя NAUMEN в партнерстве с Центром Речевых Технологий (ЦРТ).

В рамках проекта компания ЦРТ предложила современное решение по контролю качества работы оператора (quality management), полнотекстовому распознаванию переговоров, и речевой аналитике, а также ряд наиболее востребованных Сервисов голосового самообслуживания абонентов на базе собственных технологий распознавания и синтеза речи:

- маршрутизация вызова на основе определения тематики запроса (call steering),
- информация о состоянии лицевого счета абонента,
- информация о тарифах на электроэнергию,
- поиск ближайшего офиса обслуживания,
- передача показаний счетчика,
- исходящее информирование о наличии задолженности.

Альянс компаний Naumen и ЦРТ в качестве поставщиков решения был выбран в ходе открытого тендера по совокупности всех важных для нашей организации параметров: они продемонстрировали не только лучшие технические характеристики (качество распознавания речи, ее синтез) и функциональные возможности, но и наименьшую стоимость.

Отмечаем высокий технический и организационный уровень специалистов ЦРТ, благодаря которому процесс перехода на новое решение российских разработчиков прошел успешно и в кратчайшие сроки. Все необходимые интеграции с внутренними системами были качественно и своевременно выполнены с минимальными трудозатратами со стороны заказчика.

Опыт взаимодействия с ЦРТ считаем полностью успешным, планируем развивать совместное сотрудничество в области речевых технологий. Благодарим за профессионализм технических специалистов и высокий уровень проектного менеджмента.

Начальник управления Контактный центр



Сункин А.И.