



Открытое акционерное общество междугородной  
и международной электрической связи «Ростелеком»

МАКРОРЕГИОНАЛЬНЫЙ ФИЛИАЛ «СЕВЕРО-ЗАПАД»

ул. Гороховая, д. 14/26  
г. Санкт-Петербург, Россия, 191186  
тел.: (812) 595-45-56, факс: (812) 710-62-77  
e-mail: office@nw.rt.ru  
www.nw.rt.ru, www.rt.ru

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О внедрении системы IVR  
в контакт-центре ОАО "Ростелеком"

## ОТЗЫВ

В 2014 году силами ООО «Центр речевых технологий» (далее – ООО «ЦРТ») в Макрорегиональном филиале «Северо-Запад» ОАО «Ростелеком» был реализован проект по внедрению системы интерактивно-голосового взаимодействия IVR с системой синтеза и распознавания речи для обслуживания абонентов сегмента «физические лица».

Целью проекта являлось внедрение IVR системы нового поколения, осуществляющей распознавание запроса клиента, выраженного в свободной форме; определение темы запроса и маршрутизация вызова на нужную службу контакт-центра или в определенный пункт IVR.

В ходе реализации проекта ООО «ЦРТ» разработало и внедрило систему, полностью отвечающую требованиям Технического Задания.

В настоящий момент система успешно функционирует и обладает следующими характеристиками:

- реализована в виде модуля, интегрируемого в существующий IVR ОАО «Ростелеком» посредством Avaya Dialog Designer;
- обрабатывает порядка 30 000 звонков клиентов в сутки;
- успешно распознает и определяет тему запроса более чем для 65 различных тем высказываний клиентов;
- имеет графический интерфейс, позволяющий сотрудникам ОАО «Ростелеком» самостоятельно оптимизировать систему под внутренние бизнес-процессы компании.

В ходе разработки, внедрения и последующей эксплуатации Системы у ООО «ЦРТ» было отмечено следующее:

- Качество организации проектной деятельности. Выполнение работы в срок;
- Активный анализ потребностей заказчика и стремление их реализовать;
- Высокий уровень компетенции и оперативная реакция технической поддержки.

На основании вышеизложенного, рекомендуем ООО «ЦРТ» как надежного и квалифицированного подрядчика по созданию систем с голосовым управлением.

Начальник единого  
контактного центра

А.М. Рагиснский



**Ростелеком**

Конкурсной комиссии  
ОАО «МегаФон»

Открытое акционерное общество междугородной  
и международной электрической связи «Ростелеком»

МАКРОРЕГИОНАЛЬНЫЙ ФИЛИАЛ «СЕВЕРО-ЗАПАД»

ул. Гороховая, д. 14/26  
г. Санкт-Петербург, Россия, 191186  
тел.: (812) 595-45-56, факс: (812) 710-62-77  
e-mail: office@nw.rt.ru  
www.nw.rt.ru, www.rt.ru

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О внедрении системы IVR  
в контакт-центре ОАО "Ростелеком"

### ОТЗЫВ

В 2014 году силами ООО «Центр речевых технологий» (далее – ООО «ЦРТ») в Макрорегиональном филиале «Северо-Запад» ОАО «Ростелеком» был реализован проект по внедрению системы интерактивно-голосового взаимодействия IVR с системой синтеза и распознавания речи для обслуживания абонентов сегмента «физические лица».

Целью проекта являлось внедрение IVR системы нового поколения, осуществляющей распознавание запроса клиента, выраженного в свободной форме; определение темы запроса и маршрутизация вызова на нужную службу контакт-центра или в определенный пункт IVR.

В ходе реализации проекта ООО «ЦРТ» разработало и внедрило систему, полностью отвечающую требованиям Технического Задания.

В настоящий момент система успешно функционирует и обладает следующими характеристиками:

- реализована в виде модуля, интегрируемого в существующий IVR ОАО «Ростелеком» посредством Avaya Dialog Designer;
- обрабатывает порядка 30 000 звонков клиентов в сутки;
- успешно распознает и определяет тему запроса более чем для 65 различных тем высказываний клиентов;
- имеет графический интерфейс, позволяющий сотрудникам ОАО «Ростелеком» самостоятельно оптимизировать систему под внутренние бизнес-процессы компании.

В ходе разработки, внедрения и последующей эксплуатации Системы у ООО «ЦРТ» было отмечено следующее:

- Качество организации проектной деятельности. Выполнение работы в срок;
- Активный анализ потребностей заказчика и стремление их реализовать;
- Высокий уровень компетенции и оперативная реакция технической поддержки.

На основании вышеизложенного, рекомендуем ООО «ЦРТ» как надежного и квалифицированного подрядчика по созданию систем с голосовым управлением.

Начальник единого  
контактного центра

А.М. Рагиснский