



Генеральному директору
ООО «ЦРТ»
Д.В. Дырмовскому

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

29.08.2014 № 02/05/17103-14

На № от

Об использовании системы «Незабудка II»
в контактном центре ОАО «Ростелеком»

ОТЗЫВ

Система записи телефонных разговоров «Незабудка II» находится в эксплуатации в контактном центре ОАО «Ростелеком» с 2008 года. «Незабудка II» применяется в целях обеспечения высокого качества телефонного обслуживания клиентов в условиях увеличивающейся нагрузки и роста спектра предоставляемых услуг.

В ходе реализации проекта внедрения и последующей эксплуатации Системы у ООО «ЦРТ» были отмечены:

- Качество организации проектной деятельности. Выполнение работы в срок.
- Грамотность проектирования распределенной архитектуры. Система осуществляет запись 9 филиалов (более 1350 операторских рабочих мест) с обеспечением хранения записей в централизованных базах в Санкт-Петербурге и Череповце.
- Высокий уровень и оперативная реакция технической поддержки.
- Функциональные возможности комплекса, обеспечивающие его эффективное применение и оптимизацию времени на поиск значимой информации.

Начальник отдела организации
дистанционного обслуживания

А.М. Рагинский