

Тендерной комиссии
ОАО «МегаФон»

Отзыв о внедрении голосового меню авторизации клиентов

АО «Альфа-Банк» уделяет большое внимание эффективности бизнеса и сокращению операционных расходов. Особый интерес вызывают инновационные высокотехнологичные решения, позволяющие достигать поставленных целей. Одним из таких решений, была реализация голосовое меню авторизации клиента по дате рождения и ФИО основанная на технологиях распознавания речи для направления Collection.

В 2014 году в рамках открытого конкурса поставщиком решения по совокупности факторов была выбрана компания ООО «Центр речевых технологий». В задачу проекта входили: установка голосовых движков в инфраструктуру контактного центра Avaya, разработка голосового меню и его интеграция с информационными системами Банка.

Все этапы проекта были выполнены в сжатый срок на высоком инженерно-техническом уровне. Разработанное меню полностью интегрировано в инфраструктуру контактного центра Avaya, информационные системы Банка по стандартизированным протоколам.

Сервис внедрен в эксплуатацию и успешно выполняет поставленную задачу по автоматизации процесса авторизации Клиентов Банка. По результатам промышленной эксплуатации, был подтверждён расчетный экономический эффект проекта.

В ходе выполнения проекта команда разработки голосовых сервисов ООО «Центр речевых технологий» доказала свой высокий уровень профессионализма, способность решать сложные технические задачи, идти на встречу пожеланиям заказчика сверх оговоренных требований. Немаловажным фактором является тот момент, что компания располагается в России и это в свою очередь позволило повысить уровень коммуникаций и обеспечить доступность необходимых специалистов в любое время.

На основании опыта совместного проекта, рекомендуем ООО «Центр Речевых Технологий», как надежного и эффективного партнера.

Начальник управления
технологий контакт-центров
Дирекции розничных технологий



Алексей Кузнецов