



1653/5/21-2-4

от 06.03.2014 г.

Отзыв

АО «СБЕРБАНК РОССИИ» в Украине выражает свою признательность компании ООО «Астерос Украина» за надежное многолетнее сотрудничество в проектах по модернизации телекоммуникационной платформы Контакт-центра банка.

В рамках проекта специалисты «Астерос Украина» реализовали проект расширения и модернизации Контакт-центра, а так же выполнили интеграцию с CRM-системой банка.

В рамках проекта было выполнено:

1. Расширение рабочих мест операторов (итоговое количество 60 линий IVR).
2. Модернизация функционала, благодаря установке следующих систем:
 - система исходящего обзвона Avaya Proactive Contact,
 - УАТС Avaya,
 - пакет прикладных программ автоматического распределения вызовов Avaya Call Center Elite
 - СТИ-сервер Avaya Application Enablement Services,
 - система интеллектуальной маршрутизации вызовов Avaya Interaction Cente,
 - система интерактивного речевого взаимодействия Avaya Voice Portal и другие.
3. Интеграция Контакт-центра с системой Siebel CRM (Oracle).

В рамках проекта специалисты «Астерос Украина» осуществили полный комплекс работ: от поставки и монтажа оборудования до интеграции решений с корпоративными системами банка и автоматизации ряда новых операционных процессов Контакт-центра. Важной особенностью проекта было то, что во время интеграции Контакт-центра банка с CRM-системой, качество обслуживания клиентов банка сохранялось на высоком уровне благодаря тому, что операторы работали в штатном режиме, не прерывая свою работу. Все работы и тестирование были проведены специалистами «Астерос Украина» в специальной тестовой среде, а после перенесены на продуктив без приостановки работы Контакт-центра.

В результате проекта банк смог сократить среднее время обработки оператором вызова на 15%, автоматизировать меню интерактивного голосового самообслуживания клиентов, позволяющее в режиме on-line получать доступ к банковским услугам и сервисам.

За все года работы с ООО «Астерос Украина» компания зарекомендовала себя как надежный, проверенный и сильный ИТ-партнер. Её специалисты обладают высокими профессиональными компетенциями, а качество выполненных работ всегда сохраняется на неизменно высоком уровне.

С уважением,

заместитель Председателя Правления

С.И. Адаменко

06.03.2014