



**СБЕРБАНК РОССИИ**

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ДОЧЕРНИЙ БАНК СБЕРБАНКА РОССИИ»

01601, Киев, ул. Владимирская, д. 46  
Телефон: 0 (800) 5-03-033, +38 (044) 354-15-15,  
Факс: +38 (044)247-45-45  
www.sberbank.ua

*от 17.07.2015г*  
*N 16/02*

«Астерос Украина»

#### ОТЗЫВ

Сотрудничество ПАО «Дочерний банк Сбербанка России» с компанией «Астерос Украина» началось в 2010 году и продолжается по сегодняшний день.

Одним из важных совместных проектов является создание, модернизация и развитие функциональности Контакт Центра банка. В ходе реализации этапов проекта была разработана и внедрена новая архитектура Контакт Центра, отвечающая всем современным стандартам, было установлено телекоммуникационное оборудование и выполнена настройка решения Cisco UCCE, реализована логика маршрутизации и обработки вызовов с учетом бизнес требований, разработаны и реализованы IVR сценарии, внедрен программно-аппаратный комплекс CISCO SIP Dialer для осуществления внешних звонковых кампаний, (как автоматических, так и кампаний с участием агентов), созданы кастомизированные отчеты в среде CISCO CUIС, позволяющие в режиме реального времени отслеживать ключевые показатели работы Контакт Центра.

Важной составляющей проекта была разработка и внедрение специалистами «Астерос Украина» специализированного приложения для интеграции Контакт Центра Cisco UCCE и Siebel CRM, основанного на Cisco JTAPI и соответствующих СТИ интерфейсах Siebel CRM. В результате внедрения была обеспечена возможность обработки вызовов в пользовательском интерфейсе Siebel CRM.

Результатом проекта стало достижение его главной цели – повышение качества обслуживания клиентов банка, внедрение современных каналов взаимодействия и нового функционала, позволяющего бизнесу оперативно информировать клиентов о новых продуктах. Также была решена задача сокращения расходов на содержание Контакт Центра и повышение надежности решения.

«Астерос Украина» оказывает комплексную техническую поддержку внедренных систем и продолжает работу по внедрению новой функциональности согласно бизнес-задач банка.

Все работы по проекту были выполнены компанией «Астерос Украина» в полном объеме и в установленные сроки. Хочу отметить высокий профессиональный уровень специалистов «Астерос Украина».

С уважением,

Заместитель Председателя Правления

С.И. Адаменко