

Председателю правлению
группы «Астерос»
Бякову Ю.А.

Столичный филиал ПАО «МегаФон»
127006, Москва, Оружейный пер., д. 41, офис 517

т: +7 495 504 50 20 ф: +7 495 504 50 21
www.megafon.ru, msk-public@megafon.ru

ОКПО 86587598, ОГРН 1027809169585
ИНН / КПП 7812014560 / 770743001

Уважаемый Юрий Александрович!

От лица ПАО «МегаФон» выражаем Вам и команде группы «Астерос» благодарность за участие в реализации инновационного проекта по созданию виртуального помощника «Елена» для повышения качества клиентского сервиса ПАО «МегаФон».

Команда «Астерос», выступая генподрядчиком проекта, в кратчайшие сроки обеспечила интеграцию голосового IVR с системой биллинга и инфраструктурой контакт-центра Столичного филиала ПАО «МегаФон». Решение, созданное специалистами группы «Астерос» на базе технологий Yandex SpeechKit и интегрированное с внутренними информационными и учетными системами ПАО «МегаФон», обеспечивает обработку более чем 75 000 звонков ежедневно.

Виртуальный консультант помогает нашим клиентам решать ключевые вопросы, связанные с управлением и получением телекоммуникационных услуг в центральном макрорегионе страны. В частности, созданное решение позволило увеличить количество операций в каналах самообслуживания, повысить удобство их использования, а также снизить операционные затраты на поддержку контакт-центра.

Опираясь на полученные результаты, мы планируем дальнейшее расширение проекта за счет тиражирования решения в других макрорегионах. Уверены, что работая совместно, мы сможем обеспечить новое качество клиентского сервиса ПАО «МегаФон» и будем способствовать развитию инновационных решений на базе российских технологий распознавания речи и искусственного интеллекта. Рекомендуем «Астерос» как ответственного и компетентного партнера для реализации сложных высокотехнологичных проектов.

Станислав Милых,

Руководитель по системам самообслуживания
«МегаФон»

