



## Системы автоматизации телефонного обслуживания (САТО)

«» 4.4.2016

**«ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» (дочерняя компания ПАО «Ростелеком») предоставил саратовскому расчетному центру «Кировский» автоматизированную услугу сбора и обработки информации приборов учета коммунальных услуг.**

В соответствии с договором компания обеспечила прием и обработку показаний индивидуальных приборов учета потребления электроэнергии, горячей и холодной воды с помощью лицензионной системы автоматизации телефонного обслуживания (САТО) собственной разработки.

Система позволяет автоматически принимать телефонные звонки абонентов, поддерживать с ними диалог и предоставлять потребителям информацию посредством голосового сервиса (без участия оператора). Телефонные звонки будут поступать на специальный номер представительства ЗАО «ГЛОБУС-ТЕЛЕКОМ» в Саратове.

Программное обеспечение для распознавания речи помогает идентифицировать абонента по лицезовому счету. Показания счетчиков, принятые от абонентов расчетного центра, обрабатываются системой по специальному алгоритму и сохраняются в базе данных. Кроме того, САТО сохраняет запись диалога с абонентом на сервере, что позволяет ее прослушать и внести исправления в ручном режиме, если выявлен случай некорректного распознавания голосовой информации.

Предусмотрена возможность адаптации функционала системы под потребности клиентов. Например: отправка SMS с подтверждением приема показаний, поступления оплаты или наличия задолженности за услуги, прием оплаты на «короткий» номер через SMS, предоставление клиенту информации о тарифах на услуги, адресах пунктов оплаты и графике их работы, телефонных номерах аварийных служб.

В целом заказчик получит ряд преимуществ: круглосуточная доступность сервиса, высокая скорость обслуживания абонентов, сведение к минимуму ошибок за счет устранения человеческого фактора, многоканальная обработка обращений. Это не первый проект компании, реализованный в Саратове. В 2014 году внедрена автоматизированная система речевого сбора информации электросчетчиков на Саратовском предприятии городских электрических сетей.