|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Медиацентр атомнойпромышленности[atommedia.online](https://atommedia.online/) | **Пресс-релиз**25.02.25 |

**Компания Электроэнергетического дивизиона «Росатома» реализован новый сервис речевой аналитики**

*Импортонезависимое решение позволяет повысить качество обслуживания клиентов и уровень автоматизации процессов компании*

**Компания «Атомэнерго» (дочернее общество концерна «Росэнергоатом», Электроэнергетический дивизион госкорпорации «Росатом») внедрила в работу новый сервис речевой аналитики на базе своей виртуальной автоматической телефонной связи (АТС).**

Внедрение было осуществлено при участии «МТС Exolve» (дочерняя компания ПАО «МТС»). Колл-центр «Атомэнерго», оператора по созданию и управлению сетью электрозарядных станций, ежедневно принимает более 100 звонков, и ручной выборочный анализ разговоров уже не позволяет получить полную картину технических вопросов, качества обслуживания. Примененное цифровое решение позволяет подробно анализировать звонки клиентам, выявлять проблемные зоны и быстро на них реагировать, повышая тем самым качество клиентской поддержки.

«Теперь мы можем не только собирать статистику диалогов, но и наглядно и оперативно распознавать, что интересует клиента и реагировать сразу, без временных задержек. Система позволяет проводить более глубокую аналитику и быстро реагировать на желания клиента, улучшая пользовательский опыт», – прокомментировала начальник отдела клиентской поддержки «Атомэнерго» **Юлия Олофинская**.