

Рекомендательное письмо

Настоящим письмом мы выражаем нашу благодарность и искреннее удовлетворение сотрудничеством с **ТОО «Sanatel Development»** в рамках реализации проекта внедрения системы речевой аналитики.

Основной задачей проекта было создание решения для автоматического перевода голосовых записей телефонных звонков в текст и последующего анализа диалогов сотрудников, направленного на оценку соответствия стандартам обслуживания и бизнес-задачам нашей компании.

Компания **ТОО «Sanatel Development»** успешно выполнила все поставленные задачи в установленные сроки, продемонстрировав высокий уровень профессионализма и глубокую экспертизу в области речевых технологий и автоматизации контакт-центров.

Реализованное решение включило в себя следующие ключевые функции:

1. **Интеграция с телефонией Asterisk** для получения записей звонков в стереоформате, а также служебной информации о звонках через базу данных или веб-сервис.
2. **Интеграция с Vitrix24 и 1С** для получения информации о лидах и назначенных встречах соответственно.
3. **Интеграция с Active Directory** для автоматической загрузки информации о сотрудниках.
4. **Использование облачного сервиса Yandex Speechkit** для качественного и оперативного распознавания речи на русском и казахском языках, включая поддержку смешанной речи.
5. **Анализ речи по словарям и скриптам разговоров**, включая гибкие настройки и возможность автоматизированных уведомлений.
6. **Создание детализированных отчетов и графиков**, включая анализ данных по подразделениям, сотрудникам и бизнес-метрикам.
7. **Разработка интерфейсов для всех ролей пользователей системы** – администратора, супервайзера и сотрудников.

Особенно важно отметить соответствие технической реализации всем предъявленным архитектурным требованиям. Решение было построено исключительно на Open Source технологиях (TypeScript, Angular, Node.js, PostgreSQL), что обеспечивает его масштабируемость и отсутствие необходимости в дополнительных затратах на лицензии.

Работа компании **ТОО «Sanatel Development»** отличалась внимательным подходом к нашим требованиям, оперативной реакцией на запросы и высокой ответственностью.

Мы рекомендуем **ТОО «Sanatel Development»** как надежного партнера для реализации проектов в области речевой аналитики и автоматизации контакт-центров.

С уважением,

Петрунин Александр

Заместитель Генерального директора - Директор / Лексус-Алматы