




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10048

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Уралэнергосбыт
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Челябинская область
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	120
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://uralsbyt.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Цифровизация ЖКХ для комфорта и эффективности
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=KLbyA6DIWXE

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

ООО «Уралэнергосбыт» – совместное предприятие ПАО «Форвард Энерго» и АО «Энергосбытовая компания «Восток»», образованное сторонами на паритетных началах. ООО «Уралэнергосбыт» осуществляет деятельность гарантирующего поставщика электроэнергии в Челябинской области.

Более 2,5 млн клиентов по разным услугам, 46 принципалов на в едином платежном документе, 92 инфомата, 49 точек обслуживания с инфоматами.

Трансформация к изменению:

Компания ООО «Уралэнергосбыт» имеет несколько дистанционных каналов обслуживания. Вплоть до июня 2021 года обслуживание цифровых каналов было разрозненным: обработка телефонных вызовов осуществлялась через «Ростелеком» посредством обычной телефонной трубки, сообщения с сайта и мессенджеров обрабатывались отдельно - через Outlook, а работа с чатом вообще отсутствовала. Одной из ключевых задач года было объединить работу всех каналов на единой омниканальной платформе, повысить качество обслуживания клиентов и создать для них бесшовный путь, а также благодаря таким изменениям достичь стратегические задачи общества, а именно сбор дебиторской задолженности, привлечение принципалов на клиентский сервис.

Нам удалось сформировать омниканальную экосистему видеоконсультирования, успешно масштабировать ее на весь регион обслуживания и выстроить механизм сбора, учета и анализа клиентского опыта для внедрения непрерывных улучшений в свою работу.

Каких целей и задач удалось достичь или какими достижениями можно гордиться?

Все каналы объединить в одну омниканальную систему (см. выше), единую очередь, тем самым обеспечить:

- Очный прием клиентов через инфомат. Дистанционно для операторов. Сокращение затрат на аренде больших офисов.
- Привлечение принципалов на клиентский сервис и в квитанцию. Сейчас более 46 принципала.
- Развитие культуры в Челябинске ЕДИНОГО РАСЧЕТНОГО ЦЕНТРА. Благодаря принципалам, наша компания является мультисбытовой в нашем регионе.
- Повышение сбора дебиторской задолженности. На 5% улучшение показателей.
- Прием документов от клиента в момент звонка клиента по телефону через WhatsApp. Мы единственные в отрасли, кто предоставляет такую возможность. Получен высокий уровень оценки от клиентов. Помогает уменьшить время консультации. Клиенту просто необходимо назвать номер телефона, оператор вводит номер телефона в омниканальную систему, клиент тут же подключается к чату, а фото, документов передаются к конкретному оператору в момент обслуживания.
- Единая очередь всех каналов обслуживания (видеообслуживание (ранее прием в «окошке», чат-бот, мессенджеры, интернет-приемная, контакт-центр). Получение консультации в режиме единого окна
- Хранение истории обращений по всем каналам обслуживания
- Развитие интерактивных каналов благодаря коробочной омниканальной системе для удобства клиента
- Развитие культуры самообслуживания у клиентов
- Оптимизация рабочей среды оператора (минимизация количества рабочих окон за счет интеграции)
- Ускорение времени консультирования и времени ожидания (ASA, АТТ)
- Отсутствие привязки определённого оператора к территории, например раньше в офисе работало 2-3 сотрудника, то сейчас на вопросы готовы ответить порядка 70 человек из любой точки области.
- Увеличение локаций приема в удобных и доступных точках, как Сбербанк, МФЦ и даже торговые центры
- Равномерная нагрузка на операторов. Например, в отдаленных территориях региона уровень посещаемости был равен 5%. В городе – 95% посещаемости. Исходя из этого при получении одной заработной плате нагрузка на операторов являлась неравномерной.

Самое главное, что развитие CX стратегии помогает исполнять миссии компании.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Все задачи, которые были описаны выше выполнены.

Сейчас какие каналы входят в омниканальную систему (единая очередь).

(Видеообслуживание, чат на сайте, мессенджеры, социальные сети, чат-бот, контакт-центр).

Уралэнергосбыт получает ощутимые плюсы – грамотное распределение обращений, снижение нагрузки на специалистов, решение типовых вопросов чат-ботом, оценка обслуживания, безопасное хранение данных в закрытом ИТ-контуре. По нашей оценке, это помогло увеличить скорость обслуживания и ожидания клиентов на 50%

Мы собираем все данные о взаимодействии с клиентом в одну форму, позволяя специалистам компании сохранять контекст беседы и быть ближе к потребителю.

Контроль обслуживания осуществляется на всех этапах. При необходимости история переписки, видеозапись, оценка консультации могут быть выгружены для детального разбора. Хранение всей истории коммуникаций с конкретным клиентом по всем вопросам (без лимита хранения всех историй обращений).

Для контроля качества предусмотрены оценки по всем каналам обслуживания, которые видны как супервизору, так и оператору для самостоятельной мотивации. Благодаря подробной статистике и дашбордам, наши супервизоры получили возможность в онлайн-режиме отслеживать эффективность работы ВСЕХ каналов обслуживания, и всех операторов.

Инфомат – многофункциональное устройство, с помощью которого проходят консультации клиентов с оператором. На экране даны подсказки. Например, для вызова оператора достаточно нажать кнопку «Начать консультацию». Программа соединит со специалистом, который поможет разобраться в начислениях, проверит оплаты, а при необходимости распечатает бланки заявлений, подскажет, как их заполнить. В устройство встроены сканер и принтер, за счет этого обмен документами происходит в режиме реального времени. Также через инфомат можно предать показания приборов учета и оплатить электроэнергию без комиссии по встроенному терминалу оплаты.

Оmnиканальная система позволяет самообслужиться и передать необходимые документы. В настоящее время без оператора можно оплатить, передать показания, оставить заявку на опломбировку, замену, поверку приборов учета, перезаключить договор при смене собственника.

Для экономии времени клиента предусмотрена интеграция с терминалами электронной очереди и внедрена предварительная запись. Можно взять талон на конкретное время. Около 10 000 клиентов записались по предварительной записи с апреля 2022.

Наша практика внедрения чат-ботов показала отличные результаты. Наш бот обладает системой NLU (самообучения). Внедрена с января 2022 года и достигла закрытия обращений ботом 50%. В настоящее время реализуется автоматическая интеграция передачи документов без привлечения операторов, прием заявок на опломбирование, замену, поверку, проверку ПУ.

А благодаря переходу одного оператора из одного канала в другой и расстановке автоматического приоритета в оперативном режиме можно управлять очередями по котором «идет» поток обращений.

Что касается IVR, то можно выделить не только управление звонками, но и создание (построение в очереди) исходящих заявок на обратный звонок. В настоящее время в кампании можно заказать обратный звонок на сайте или выбрав кнопку на IVR. Что позволяет экономить время клиентов. А также система автоматически выстраивает очереди по обратным звонкам и распределяет на операторов.

Автоматизирована система учета повторных обратных звонков. В случае повторного заказа обратного звонка от клиента в течение дня, омниканальная система объединяет заказы в один обратный звонок и проговаривает клиенту, если он заказал звонок повторно.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В период цифровизации, ИИ, GPT GIGA чатов почти все контактные центры говорят о своей омниканальности и бесшовном обслуживании. Но в реальности мы не видим в других контактных центрах полной картины омниканального обслуживания, особенно в сфере ЖКХ.

Благодаря изменениям описанным выше удалось повысить операционную эффективность для

компании, а именно:

Привлечение принципалов.

1. **Прибыль в год составила около 65 млн- руб.**
2. **Экономия площадей. Уменьшение затрат на аренду площадей на 80%.**
3. **Сбор дебиторской задолженности. Улучшение собираемости сбора дебиторской задолженности на 5%.**
4. **Равномерная нагрузка на операторов благодаря инфоматам и подключению операторов из любой точки. Уровень занятости оператора по всем локациям 80%.**

Влияние омниканальной системы – это глобальное положительное изменение для всей структуры компании. Внедрение омниканальной платформы и интеграция с CRM системой – это перестройка структуры компании.

Ранее – оператор делал все работы, касающиеся биллинга начислений, расчетных систем, расчетов.

Сейчас – разделение фронт офиса и бэк офиса, что позволило сократить время обслуживания в 2 раза!

Подробная схема в инфографике.

Все поступившие обращения автоматически попадают в систему CRM, обеспечивающую оперативное направление документов ответственным сотрудникам и эффективно контролирующую сроки рассмотрения и предоставления обратной связи.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Всего обслужено по омниканальной системе более 2 млн клиентов.

150 000 клиентов воспользовались заказом обратного звонка с сентября 2022 года.

10 000 клиента сэкономили время и записались по предварительной записи.

Среднее значение	ASA (было/стало)	CSI (было/стало)	Объем оценок (было/стало)	SLA (было/стало)	FCR (было/стало)	АТТ (было/стало)
ВЦОК	15мин / 5,35мин	Не измеряли /4,81	0%/50%	50%/80%	Не измеряли /90%	17 мин / 8
КЦ	15 мин / 3,46 мин	Не измеряли /4,9	0%/50%	60%/80%	Не измеряли /85%	10 мин / 4,4
Мессенджеры	2:52:51	Не измеряли/ 4,6	0%/30%	2%/65%	Не измеряли /90%	Новый канал / 12

К 2023 достигли \следующих результатов по роботизации в каналах.

Доля передачи вопросов в БЭК – 30%

Доля IVR – 60%

Доля бота – 50%

Доля самообслуживания на инфоматах – 10%

Ожидание звонка при заказе обратного звонка – 2 часа

Передача документов при телефонном звонке с помощью WhatsApp – 17%.

Передача показаний в чатах ботом – ежемесячно более 10 000.

Мы проводим двойную проверку качества консультирования: 1 - супервизор фронт-офиса, который анализирует неудовлетворительные оценки и рандомно проверяет каждого сотрудника с выставлением своей оценки; 2 – специалист службы контроля качества, осуществляющий дополнительную выборочную проверку. В службу контроля качества могут обратиться все те, кто по каким-то причинам не смог решить свою проблему, посетив офис очного обслуживания, или остался недоволен качеством оказанных услуг. Сфера их ответственности – дополнительный контроль качества обслуживания и внутренние расследования по случаям ненадлежащего обслуживания.

Используя подробную многочисленную аналитику, статистику, дашборды, записи обслуживания по всем каналам консультирования, оценки клиентов, наши супервизоры проводят анализ обращений и анализ работы операторов с минимальными трудозатратами в сравнении с тем временем, когда все каналы обслуживания были разрознены. В данный период средняя оценка качества – более 4,8 баллов из 5.

Одним из способов измерений удовлетворенности наших клиентов является проведение на ежегодной основе анкетирования с привлечением специализированной подрядной организации и собственными силами.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Развитие проектов в компании это 100% вовлеченность каждого специалиста соответствующего отдела.

Для Уралэнергосбыт проект по внедрению омниканальной системы являлся глобальным.

От идеи до разработки реализовывать проект было интересно не только внутренним сотрудникам, но и внешним специалистам омниканальной системы.

Проектная деятельность в компании, является одним из инструментов вовлечения сотрудников в выполнение стратегических целей, организации межфункционального взаимодействия и реализации улучшений.

Уралэнергосбыт возвращает и каждый раз улучшает проактивную культуру внутри компании, масштабное вовлечение сотрудников в проектную деятельность и процессы непрерывных улучшений.

В настоящее время:

- Опрос лояльности и eNPS сотрудников. 2022-2023 год заключен с подрядной организацией, приводящей анализ вовлеченности персонала группы компаний УЭС Happy Job для улучшения внутреннего климата персонала (лояльность персонала). Подробная информация будет в инфографике.
- утвержден документ, регламентирующий проектную деятельность, описаны блок-схемы всех процессов жизненного цикла проекта
- Разработана и внедрена система материальной и нематериальной мотивации
- Автоматизирован процесс управления проектами - создана работоспособная автоматизированная система управления проектами
- Разработан обучающий курс по проектному управлению на платформе СДО WebTutor, проведено обучение сотрудников
- Сформирован резерв сотрудников по проектной деятельности, проведено аналитическое

исследование командных ролей (тест Белбина)

Утверждены документы по материальной и нематериальной вовлеченности персонала при участии в проектах компании.

Также в компании внедрены различные виды обучения (обязательное, дополнительное, внутреннее, дистанционное)

Внедренные инструменты обеспечили перевыполнение целей по стандартам обслуживания, улучшился контроль за качеством обслуживания и принятыми KPI в компании.

Каждый сотрудник вовлечен в процесс изменений и доработок в систему. Например, в 2022 году по инициативе операторов появились такие функции, как передача документов через WhatsApp, таймер времени отклика и обслуживания обращений по любому каналу.

А супервизоры и команда по клиентскому сервису добились замечательных результатов по закрытию обращений (типовых) через чат-бот.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Креативность подхода заключается в глубокой интеграции видеоконсультации в омниканальную систему. Вся суть развития омниканальной системы (тестирование, разработка) являлось данное условие.

Самые креативные изменения:

- Осуществление видеообслуживания через инфомат
- В системе также присутствует обратный звонок, т. е. при заказе обратного звонка на сайте или по телефону распределение данных звонков происходит в автоматическом режиме
- Омниканальная платформа (система) осуществляет распределение входящих обращений клиентов по всем каналам между операторами, регистрирует все обращения с идентификацией канала обращения, времени ожидания в очереди, времени консультирования клиента, показывает оценку консультации клиентом
- Система позволяет супервизору и самому оператору онлайн видеть KPI оператора, статусы (в работе, перерыв и т.п.), пропущенные и переведенные на других операторов звонки
- Передача фото документов через WhatsApp
- Ведется видео-запись консультации, что позволяет решать спорные вопросы. Мы используем все возможные методы анализа и контроля качества сервиса — помимо отчетности мы изучаем записи экранов операторов
- Реализован механизм поступления звонков в первую очередь на менее активного оператора, с возможностью изменения механизма
- Организована приоритезация операторов в группах обслуживания, по территориям или адресам обслуживания. Возможно изменение приоритета онлайн в зависимости от спроса
- У оператора один экран с тремя независимыми областями ПК Сигма, Пирамида, Битрикс 24. Переход осуществляется с помощью режима переключения между окнами
- Реализованы аналитические формы и графическая отчетность;
- Экономия времени клиента – предварительная запись на сайте и терминале электронной очереди, заказ обратного звонка на сайте и IVR;

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы первые запустили функцию передачи документов через телефон. Высокий уровень оценки от

клиентов получен по функционалу передачи фото, документов через WhatsApp. Механизм проса в использовании как для клиента, так и для оператора. Она способствовала сокращению времени консультации. Клиенту просто нужно назвать номер телефона, оператор вводит номер телефона в омниканальную систему, и клиент подключается к чату, а фото, документов передаются к конкретному оператору в момент обслуживания.

Мы смогли перейти к цифровизации и уходу от очного приема без потерь для клиента.

Мы используем все возможные методы анализа и контроля качества сервиса — помимо отчетности мы изучаем **записи экранов операторов**.

Главная особенность омниканальной платформы «Уралэнергосбыт» в том, что она позволяет грамотно организовать внутренние процессы получения и обработки обращений клиентов. Консультанты всех городов объединены в одну сеть, получают информацию от клиента и отвечают ему в едином окне, независимо от способа его обращения – звонок, видеовызов, электронная почта, социальные сети, мессенджеры, чат-бот. Полная история взаимодействия отображается в системе, что в разы ускоряет и упрощает решение вопросов. Запись и хранение всех обращений, включая видеозапись консультаций, помогают осуществлять полный контроль качества. Система позволяет получать и выгружать оценки в разрезе всех каналов и операторов. С помощью этих устройств операторы компании также могут принимать или распечатывать любые документы, принимать показания, оплаты и многое другое. Для этого потребуется только два квадратных метра площади, **розетка и интернет**.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Проблемы, которые мы решили благодаря омниканальной системе:

- Невозможность измерения KPI показателей
- Неравномерная загрузка операторов, привязка клиента к центру обслуживания
- Отсутствие удобного формата самообслуживания
- Отсутствие возможности оплаты при обращении
- Отсутствие перевода обращения на другого оператора
- Работа на бумажных носителях
- Работа оператора в разных ПК
- Отсутствие единой регистрации обращений
- Отсутствие контроля качества обслуживания
- Отсутствие возможности оценки консультации по завершению обслуживания
- Отсутствие детальной отчетности

<https://uralsbyt.ru/kompany/>. **Небольшой ролик для знакомства с компанией.**

В части контроля качества консультирования:

Мы каждый день прорабатываем стратегию развития на будущие периоды

Например – на 2024 год запланирована доработка чек-листа в омниканальной системе.

Это новый апгрейд контроля качества.

В части улучшения чат-бота запланированы доработки:

- Очеловечивание бота. Полная имитация под оператора.

- Исходящая коммуникация из действующих чат-ботов
- Переход на платформенную систему в чатах
- Применение бота в интернет-приёмной и электронной почте
- Перестройка архитектуры бота на системе «наводящий вопрос» клиенту и предугадывания вопроса клиента

В части IVR:

- На 2024 год запуск голосового бота на линию КЦ по передаче IVR
- Переход на интеллектуальный IVR
- Рассмотрение применения дефективного IVR при звонке
- Предиктивная аналитика IVR

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фацино
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник управления по взаимодействию с клиентами