




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10240

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	АтомЭнергоСбыт и Naumen
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Смоленск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	32
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://atomsbt.ru/smolensk/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Модернизация Единого контактного центра
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 <p>АТОМЭНЕРГОСБЫТ РОСАТОМ</p>
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

АО «АтомЭнергоСбыт» - энергосбытовая компания, выполняющая функции гарантирующего поставщика электрической энергии в пяти регионах России: Мурманской, Тверской, Курской, Смоленской областях и республике Хакасии. АО «АтомЭнергоСбыт» входит в контур управления АО «Концерн Росэнергоатом» - электроэнергетического дивизиона ГК «Росатом».

Клиентами АтомЭнергоСбыт являются более 60 тысяч юридических лиц и свыше 2-х миллионов домохозяйств. Единый контактный центр (далее ЕКЦ) - это сердце заочного обслуживания клиентов. При обращении на горячую линию клиент попадает в руки квалифицированного специалиста, который всегда готов ему помочь, решить его вопрос.

В 2022 году многие российские компании ощутили на себе технологические последствия, связанные с уходом иностранных вендоров. Появился риск расторжения заключенных контрактов,

начались сложности в техподдержке программного обеспечения, возникли трудности с некастомизированными под наши цели и задачи решениями. Поэтому АтомЭнергоСбыт в короткие сроки был вынужден осуществить поиск российского ПО, входящего в реестр отечественного программного обеспечения, для платформы контакт-центра. Важно было найти такое отечественное ПО, которое будет гармонично интегрироваться с собственными продуктами компании, разработанными внутренними специалистами.

АО «АтомЭнергоСбыт» и российский вендор-интегратор программного обеспечения NAUMEN при поддержке инновационного центра Сколково запустили процесс импортозамещения, в ходе которого контактный центр не только перешел на отечественное ПО, но и реализовал проект модернизации ЕКЦ на базе интеллектуальной платформы.

Помимо устранения рисков, связанных с использованием иностранного ПО основными целями проекта стали повышение эффективности работы, улучшение качества обслуживания и увеличение уровня автоматизации при обработке клиентских обращений, в том числе за счет:

- реализации единого рабочего места оператора, интегрированного с информационными системами АтомЭнергоСбыт
- внедрения подсистемы дашбордов для оперативного контроля ключевых коллцентровых метрик
- снижения нагрузки на операторов посредством развития сервисов роботизированного обслуживания
- применения технологий искусственного интеллекта для обработки голосовых и неголосовых обращений
- расширения возможностей настройки проектов и построения сценариев обслуживания;
- повышения удобства доступа к НСИ для работников контакт-центра

Реализация проекта импортозамещения проходила в 2 этапа.

В рамках первого этапа проведены следующие работы:

- Настройка роботизированной обработки входящих обращений с помощью технологии искусственного интеллекта
- Настройка обработки входящих обращений операторами;
- Настройка роботизированных исходящих обзвонков;
- Настройка проектов автоматического приема показаний через SMS и E-mail;
- Настройка интеграции с собственными программными ресурсами компании АтомЭнергоСбыт;
- Настройка единого дашборда для всех проектов;
- Разделение потока звонков на опытных и новых операторов.

В рамках второго этапа проведены следующие работы:

- Настройка роботизированной обработки обращений в текстовых каналах (чат на официальном сайте, мессенджеры, социальные сети);
- Настройка обработки обращений в текстовых каналах операторами;
- Настройка шаблонов пользовательских отчетов.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение системы Naumen положительно отразилось на всех аспектах деятельности компании: операционной эффективности, клиентском опыте и опыте сотрудников.

- омниканальность системы позволяет оперативно обрабатывать обращения и формировать единую историю взаимоотношений клиента, что делает контактный центр более доступным;
- после перехода на новую систему % обращений, обработанных роботом вырос с 48% до 60%;
- мы стали независимыми от иностранных вендоров в части технической поддержки продукта, а также сократили сроки доработок и кастомизации решений;
- успешная интеграция системы Naumen с собственными продуктами компании позволяет масштабировать функционал на новые проекты и подключать к обслуживанию новые регионы, уже успешно была подключена к обслуживанию республика Хакасия.

Настройка пользовательских отчетов, с учетом всех показателей работы контактного центра, позволила лучше отслеживать их динамику и оптимизировать нагрузку на сотрудников.

Единый дашборд позволяет мониторить деятельность контактного центра в режиме онлайн и быстро реагировать на сбои и другие отклонения в его работе.

Мы считаем, что доступность контактного центра для клиента и качественное роботизированное обслуживание – это гарантия положительного восприятия нашей компании населением. Каждый день мы работаем над положительным впечатлением от АтомЭнергоСбыт, чтобы клиент воспринимал нас как современную, передовую компанию, которая стремится вперед и идет в ногу со временем, а иногда и опережает его. Мы являемся примером для других организаций в сфере ЖКХ, которые также заинтересованы в формировании положительной репутации у населения России.

Внедрение современных технологий повлияло на снижение доли клиентских обращений на оператора, что позволило оптимизировать работу контактного центра и повысить его эффективность без набора дополнительного персонала.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Несмотря на небольшой срок с момента введения нового российского ПО в эксплуатацию, проект уже доказал свою эффективность. Количество звонков постоянно растет, например, с января 2023 года по октябрь 2023 оно выросло на 17,4%, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года, при этом общий процент пропущенных вызовов с момента внедрения системы в 2023 году уменьшился на 3,35% по отношению к показателю с начала 2022 года при старом ПО.

В части операционной эффективности новое программное обеспечение оказало существенное влияние на доступность контактного центра, т.к. были улучшены ключевые показатели:

- Среднее время разговора с клиентом снизилось с 2 минут 25 секунд до 2 минут 7 секунд;
- Среднее время ответа также удалось сократить с 24 секунд до 16 секунд;
- FCR (% обращений, решенных по 1 звонку) вырос до 89%.

Нам удастся не только соответствовать общепринятым стандартам качества обслуживания клиентов, но и значительно их улучшать.

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

Внедрение нового российского ПО положительно сказалось на клиентском опыте.

В связи с присоединением новых регионов и добавлением новых услуг для населения за 2023 год вырос поток обращений в контактный центр, но благодаря новому ПО с применением технологии

искусственного интеллекта удалось сохранить доступность контактного центра без увеличения штата операторов. При этом FCR (% обращений, решенных по 1 звонку) составляет 89%.

Клиентам стало доступно больше сервисов, таких как напоминание о задолженности, предварительное уведомление об угрозе ограничения электроснабжения или судебных взысканий, подача заявки на электронную квитанцию. Кроме того, расширены каналы автоматизированного приема показаний - самой многочисленной тематики обращений. Стало доступно круглосуточное обслуживание в текстовых каналах с помощью чат-бота по основным тематикам. Чат бот обслуживает клиентов на сайте, в Telegram и на странице ВКонтакте.

В результате такой работы контактного центра индекс удовлетворенности клиентов при обслуживании оператором составил 85,6%. 83% клиентов оценили консультацию оператора на 5 баллов по шкале от 1 до 5, при этом средняя оценка оператора составляет 4,65 балла.

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

На создание положительного опыта у персонала по работе в новой системе повлиял удобный интерфейс: принять звонок/сообщение, просмотреть историю взаимодействий с клиентом, посмотреть скрипт по вопросу клиента и обработать обращение стало гораздо проще, все это можно сделать в едином окне без дополнительных переключений.

Мы проводим опросы сотрудников, которые показывают высокий уровень удовлетворенности персонала работой программного продукта Naumen:

- Оцените, насколько понятен Вам интерфейс? По шкале от 10 до 1, где 10 – очень понятно, а 1 – совершенно непонятно, средний балл по ответам операторов составил 8,4.
- Насколько удобно работать в системе Naumen? По шкале от 10 до 1, соответственно 10 – очень удобно, 1 – совсем неудобно, средний балл по ответам специалистов – 8,3.
- Насколько устраивает вас скорость работы программы Naumen? По шкале от 10 до 1, средний балл – 8,1.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Сегодня контакт-центры все чаще внедряют чат-ботов и голосовых помощников, однако их диалоговые характеристики все еще невысоки. Около половины чат-ботов либо вообще не обеспечивают онбординг, либо советуют «сформулировать вопрос короче», не предлагая кнопок с темами вопросов. В рамках проекта импортозамещения мы выбирали такой программный продукт, который не только бы обеспечивал максимальное удобство при общении с ботом, но и имитировал бы для клиента консультацию живого человека.

Совместно с вендором NAUMEN мы внедрили роботизированную систему, которая умеет консультировать как в голосовых, так и в текстовых каналах связи, в том числе в свободной форме. Голосовой робот способен работать с перебиваниями, по требованию клиента чат-бот может сразу перевести диалог на оператора. Благодаря интеграциям роботы умеют предоставлять информацию о начислениях, задолженности, последних переданных показаниях по лицевому счету и т.д.

В системе Naumen разработана система подсказок, с помощью которых робот направляет диалог, обеспечен бесшовный переход по различным тематикам диалога, благодаря чему клиент получает консультацию, максимально приближенную к общению с живым человеком.

Внедрение системы Naumen позволило повысить уровень роботизированной обработки обращений до 60% от всех клиентских обращений. До внедрения нового ПО этот показатель в среднем составлял 48%. В отличие от системы, эксплуатируемой до 2022 года, в новом продукте реализована единая омниканальная система управления очередями, позволяющая совместно обрабатывать обращения как голосового, так и текстовых каналов.

Кроме того, при внедрении нового отечественного ПО был разработан единый дашборд по всем обращениям клиентов, который обеспечивает эффективное управление нагрузкой и ресурсами контактного центра.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Система Naumen легко масштабируется, что обеспечивает быстрый подхват как нового функционала, так и дополнительных объемов клиентских обращений. Новое программное обеспечение позволило разделить потоки звонков для опытных и новых операторов для лучшей адаптации персонала и повышения качества консультации. Критерий, по которому происходит распределение – это тематика звонка, ее определяет роботизированная система по первым фразам клиента, задавая уточняющие вопросы.

В рамках проекта импортозамещения были интегрированы и усовершенствованы собственные программные продукты АтомЭнергоСбыт: "Единое рабочее окно оператора", "База знаний" и "Конструктор ответов".

Для повышения качества обслуживания мы интегрировали наше «Единое окно оператора» с Naumen SoftPhone. Благодаря этому при поступлении обращения система определяет регион, лицевой счет и автоматически открывает карточку клиента, а также передает информацию, полученную при общении с роботом и вопрос, который клиент адресовал оператору. В открывшемся окне оператор может оформить обращение клиента и передать его в обособленное подразделение или филиал для скорейшего решения запроса.

При обработке клиентских обращений наши операторы используют «Базу Знаний» – программный ресурс, который содержит всю актуальную информацию, необходимую для консультирования, а также для самообучения операторов. «База знаний» состоит из разделов и подразделов, объединенных по темам, что позволяет специалисту оперативно найти необходимую информацию. При переходе на платформу Naumen мы настроили быстрый доступ из карточки клиента в «Базу Знаний» по необходимой тематике.

Также, для ускорения обслуживания наши сотрудники используют «Конструктор ответов» который позволяет использовать готовые шаблоны письменных ответов клиентам.

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

В результате внедрения нового отечественного программного обеспечения Naumen контакт-центр компании перешел на гибридную модель обслуживания: каждое обращение клиента интеллектуальная система передает на обработку боту-помощнику или оператору, опираясь на его тему и контекст общения с клиентом. При этом обращения из всех каналов обрабатываются в рамках одной очереди, а операторы и боты используют единые сценарии обслуживания и базу знаний. Такая модель обслуживания делает сервис более доступным для клиентов и повышает

скорость и качество консультаций.

В рамках реализации проекта импортозамещения выполнено:

- внедрение роботизированных сервисов с использованием технологии искусственного интеллекта на входящих и исходящих проектах, в голосовых и текстовых каналах;
- настройка гибкого меню IVR с учетом потребностей клиентов;
- персонализация клиента – знать его, предвидеть его потребности и вопросы (система предугадывает вопрос клиента, оценивая информацию по ЛС);
- настройка системы дашбордов в соответствии с потребностями и спецификой работы контактного центра АтомЭнергосбыт;
- настройка пользовательских отчетов для объективного отслеживания динамики работы контактного центра.

Положительная динамика по ключевым показателям свидетельствует о положительном влиянии нового ПО на работу контактного центра.

На 12 процентных пунктов выросла доля обращений, обработанных роботом: с 48% до 60%

Самый важный показатель эффективности реализации проекта импортозамещения – это удовлетворенность клиентов обслуживанием в ЕКЦ. Нам удалось сохранить показатель доли клиентов, положительно оценивших качество консультации: свыше 83% клиентов оценили качество консультации на 5 баллов, несмотря на изменение роботизированных сценариев, к которым привыкли клиенты.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Емельяненко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела заочного обслуживания клиентов