


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9978

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Уралэнергосбыт
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Челябинск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	36
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://uralsbyt.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Счастье в ЖКХ: практики контакт-центра в энергосбыте
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=KLbyA6DIWXE&t=2s

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 в едином платежном документе.

В эпоху цифровизации обслуживания и массового перехода на интерактивные каналы мы сохранили и улучшили контактный центр.

Мы принимаем обращения не только по каналу «Контакт – центр», но и:

- Видеообслуживание через специальные устройства - инфоматы
- Чат на сайте
- Мессенджеры
- Социальные сети

- Чат-бот

Спрос по каналам будет отображен в инфографике.

Уралэнергосбыт принимает обращения более чем по 50 тематикам:

- Начисление, в т.ч. перерасчеты
- Заключение, расторжение, переоформление, разделение, выдача договора
- Сумма к оплате
- Внесение изменений в базу данных
- Показания ПУ, прием
- Опломбирование/снятие пломбы МКД, ИЖС
- Замена/поверка ПУ, МКД, ИЖС, МПИ консультация
- Оплата, возврат/перенос ДС
- Ограничение, уведомление
- Автоинформирование по долгам
- Исковое производство
- Иные ресурсоснабжающие организации
- Качество доставки квитанций
- Неисправность ПУ, настройка, проверка МКД ИЖС
- Арест/ снятие/ отзыв ИД

Миссия – превосходить ожидания клиентов, обеспечив внедрения лучших российских и мировых практик, предлагая эффективные и удобные инструменты взаимодействия.

Трансформация к изменению:

- Нехватка персонала в пиковый период
- Отсутствие перевода обращения на другого оператора
- Отсутствие истории обращения клиента
- Усовершенствование онлайн контроля качества работы оператора
- Отсутствие функции заказа звонка (CallBack)

Наш КЦ работает с понедельника по пятницу с 08:00 до 19:00.

Вплоть до июня 2021 года, обслуживание телефонных вызовов осуществлялась посредством обычной телефонной связи.

Сейчас мы смогли интегрировать линию контакт – центра в омниканальную систему (в единую очередь).

Это помогает в достижении стратегических целей компании.

- Повышения качества работы операторов
- Собираемость дебиторской задолженности
- Привлечение принципалов в единую квитанцию

Также одной из ключевых целей - экономии ФОТ на операторов.

Ранее 18 операторов отвечали по обычной телефонной трубке со стандартным IVR.

Благодаря включению в омниканальную систему канала КЦ, то есть мы интегрировали операторов в единую очередь, стало 118 операторов. В среднем на линию контакт – центра всегда подключены 36 операторов.

Это достижение, а именно увеличение операторов в два раза без дополнительных штатных единиц, позволило эффективнее удовлетворять потребности и ожидания клиентов, и сэкономить

бюджет компании на 18 млн в год!

Также благодаря единой очереди в одном ПО оператор может не только отвечать на входящие вызовы, но также узнать информацию о начислениях, судебных задолженностях, по перерасчетам по всем услугам.

Обслуживание проходит не только по одной услуге - электроэнергия, но и по тепловой энергии, водоснабжению и другим принципалам.

Поэтому очень важно для оператора не только обращаться в единое окно к информационным и расчетным базам по всем услугам, но иметь и полную базу знаний, которая также находится в едином окне.

Помогло в усовершенствовании и других дополнительных возможностей – это собственная разработка IVR.

О других возможностях нашего КЦ опишем ниже и в инфографике.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Дополнительным плюсом включения КЦ в единую очередь – стало то, что мы собираем все данные о взаимодействии с клиентом в одну форму, позволяя специалистам компании сохранять контекст беседы и быть ближе к потребителю. Предприятие также получает ощутимые плюсы – грамотное распределение обращений по всем операторам.

Расскажу подробнее чем мы еще отличаемся от контактных центров наших конкурентов:

- У кого вы видели или слышали, что можно получать документы обратившись в КЦ и не заставлять клиента нести документы в очный офис? Мы первые кто смог перевернуть систему разговора по телефону и наш оператор может с легкостью в разговоре оперативно получить их по WhatsApp. Получен высокий уровень оценки от клиентов. Функция проста в использовании для клиента и для оператора. Клиенту просто необходимо назвать номер телефона, оператор вводит его в омниканальную систему, клиент подключается к чату и фото, документов передаются к конкретному оператору в момент обслуживания. Она внесла большой вклад в сокращение обращений в офис.
- А у кого вы видели такой контроль обслуживания, проверки разговоров, где супервайзер не просто прослушивает разговор, а просматривает полностью запись экрана (видео)? Проводится видеозапись консультации, что позволяет решать спорные вопросы, помогать контролировать как оператор ищет ответ на вопрос и в каких программных комплексах. Этот функционал помогает минимизировать ошибки к минимуму, давать корректные консультации с первого раза, а значит снижать процент повторных обращений и увеличивать FCR. Решение вопросов с первого раза – 90%.
- История переписки, оценка консультации могут быть выгружены для детального разбора. Хранение всей истории коммуникаций с конкретным клиентом по всем вопросам (без лимита хранения всех историй обращений). Это помогает оператору консультировать и супервизору для полной оценки и разбора обращения.
- У супервайзера теперь есть возможность присоединиться к разговору в момент обслуживания.
- для обучения нового специалиста есть возможность подключиться (с доп. наушниками) во время обслуживания наставника.
- Оценка обслуживания (стандартный уже функционал), который использовался. Оценка сейчас 4,9.

- Что касается IVR, то у нас не просто стандартный IVR, а это наша собственная разработка. Мы не зависим от подрядчиков. Можем создавать любой вид отчета. Например, выделили для себя удобный вид отчета – по каким кнопкам IVR «ходил» клиент. Он помог нам усовершенствовать IVR, сделать его проще и доступней для клиента.
- Можно выделить не только управление звонками, но и создание (построение в очереди) исходящих заявок на обратный звонок. В настоящее время в компании 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 на операторов и распределяет. Заказано 150 000 звонков с сентября 2022 года.
- Учет повторных обратных звонков. Система исключает и проговаривает клиенту, если он заказал звонок повторно.
- Улучшили передачу показаний в автоматическом режиме без оператора (тоновым набором). Был голосовой, но клиентам удобнее нажимать на кнопки. Иногда автоматизация не такая эффективная.
- А у кого вы видели применение в ответах операторов не просто базы знаний, а специального ПО Скрипт-Дизайнер. Там нет таблиц, текстов с ответами на вопрос. Там путь оператора по возможным вопросам. Использование в работе ПО «Скрипт-Дизайнера» помогает улучшать качество консультирования, уменьшать ошибки, приведения диалога к единому консультированию, а новички высоко оценили данный функционал.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Благодаря изменениям описанным выше удалось повысить операционную эффективность компании, а именно:

Благодаря грамотному распределению операторов на линии КЦ - привлечение принципалов. Прибыль в год составила около 65 млн руб.

Улучшение собираемости дебиторской задолженности на 5%.

Также на оплату задолженности влияет функция автоматического перевода на живого оператора при автодозвоне роботом по информированию задолженности.

НаIVR предусмотрена автоматическая передача показаний без привлечения оператора. Собираемость показаний выросла по более 200 000 лицевым счетам, а это ведет к корректным расчетам.

За счет корректного расчета – уменьшение обращений. Одно обращение в КЦ – 17 рублей. * 200 000 = 3 400 000 руб. экономия в месяц на входящие звонки и трудозатраты оператора.

Также 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.

Также с операторами работает психолог, чтобы сделать работу максимально комфортной.

Выделяются индивидуальные сертификаты на 5000 рублей в психологический центр.

Ведь от эмоционального состояния зависит эффективность для компании.

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

Несмотря на то, что мы являемся монополистами, мы сохраняем высокий уровень обслуживания клиентов: Контактный центр предоставляет высококачественное обслуживание. Операторы контактного центра обучены эффективно общаться с клиентами и решать их проблемы благодаря нашим внедрениям.

С 2021 года уже более миллиона клиентов получили консультацию по телефону.

Объем оценок – 50%. Средний CSI – 4,9.

Благодаря собственной разработке IVR мы можем выстраивать самостоятельно приоритет звонков по выбранной цифре IVR.

Например, вопросы ограничения требуют оперативного реагирования, поэтому выставлен бОльший приоритет и соединение с оператором достигает до 2 минут.

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

10 000 клиента сэкономили время и записались предварительно. Ведь через IVR возможно даже записаться на прием в офис обслуживания!

Среднее значение	ASA (было/стало)	CSI (было/стало)	Объем оценок (было/стало)	SLA (было/стало)	FCR (было/стало)	ATT (было/стало)
КЦ	15 мин / 3,46 мин	Не измеряли /4,9	0%/50%	60%/80%	Не измеряли /85%	10 мин / 4,4

Доля передачи вопросов в БЭК – 30%

Доля IVR – 60%

Ожидание при заказе обратного звонка – 2 часа

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

Повышение качества обслуживания: появилась возможность просматривать онлайн информацию по операторам в омниканальной системе. Можно просмотреть не только оценки, которые поставил клиент, а сколько был **на линии, какой статус**.

Имеется возможность видеть онлайн обслуживание клиента КЦ, а также разговор клиент – специалист на линии КЦ. Имеется возможность подключиться к разговору и проконсультировать оператора, при этом клиент нас не будет слышать.

В компании закреплены супервизоры за группой операторов, которые анализируют неудовлетворительные оценки и рандомно прослушивают каждого закрепленного сотрудника с выставлением своей оценки. При прослушивании выявляются пробелы в знаниях и затем проводятся обучение, что позволяет увеличить качество обслуживания

На основании проверок супервизором заполняется чек-лист, который направляется специалисту в автоматическом режиме. Специалист может просмотреть чек – лист, просмотреть комментарии, провести работы над ошибками, при предложении изменений оператор может прописать свой

комментарий для супервизора.

Такие рычаги на контроль качества улучшили такие KPI, как CSI, ASA, ATT, FCR.

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

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

Для Уралэнергосбыт развитие КЦ в постоянном режиме – это основная задача. Ведь от того, как мы проконсультируем клиента, как разъясним начисления - будет зависеть оплата.

Чтобы мы не говорили, но мотивация и эмоциональное состояние зависит от заработка.

Поэтому мы разработали доп. премирование. Нет, это не просто премия к окладу. Это возможность заработать на высокой оценке и высокой выработке.

А также ежемесячно выбираем лучшего специалиста обслуживания, размещаем фото их достижений на внутреннем порталах общества.

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

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 культуры внутри компании, масштабное вовлечение сотрудников в проектную деятельность и процессы непрерывных улучшений.

В настоящее время:

- Проводится опрос лояльности и eNPS сотрудников. 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 кампании.

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

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.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Креативность подхода заключается в постоянном доработке функционала по линии КЦ, **интегрирования в омниканальную систему**. А также в умении слушать своих операторов.

- Контактный центр, точнее IVR имеет удобный интерфейс и легкую навигацию, что делает процесс поиска информации и решения проблем более простым и быстрым.
- Собственная разработка IVR. Разделение по вопросам IVR распределил персонал на: новички (те, кто набирается опыта, проходят обучение) и опытных. Это помогает разгрузить линию, а также привлекать к практике стажеров на реальных случаях при выборе клиентом таких вопросов как «Сумма к оплате», «Информация о тарифах». А возможность перевода на нужного специалиста помогает во многих случаях.
- Прием показаний без участия оператора. Полностью наши клиенты пока не готовы к переходу на искусственный интеллект. У нас, как у сбытовой компании, большинство обращений — это люди возрастные. А так как мы умеем слышать клиентов, то полный переход считаем пока не клиентоориентированным. Мы соблюдаем баланс между интересами компании и клиентов.
- Алгоритмы диалогов в ПО «Скрипт-Дизайнере» вместо типичной базы знаний помогают оператором в решение любого вопроса от клиента. Такой подход позволяет операторам всегда быть в курсе любых изменений в ответах на вопросы. В 2-4 быстрее обучение новичков и на 30% меньше текучка кадров. Есть возможность комментировать
- Передача фото, документы через WhatsApp.
- У оператора один экран с тремя независимыми областями ПК Сигма, Пирамида, Битрикс 24.
- Экономия времени клиента - предварительная запись на сайте и на терминале электронной очереди, заказ обратного звонка на сайте и IVR.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы, можем без лишней скромности назвать себя одними из лидеров в отрасли.

Мы, наверное, один из самых первых ЖКХ систем, которые обгоняют конкурентов на 5-10 лет вперед.

Собственная разработка IVR.

IVR и отчётность реализована своими силами на основе Open source решений.

Реализация IVR своими силами позволила оперативно менять сценарии, аудио-ролики.

Реализовывать интеграционные сценарии.

Мы первые запустили функции передачи документов через телефон.

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

Первые кто при обзвоне роботом о долгах, при необходимости разобраться с задолженностью в автоматическом режиме переключаем на линию КЦ на живого оператора. Это также помогает увеличивать сбор дебиторской задолженности.

Внутренняя культура в обществе позволяет не выгорать и повышать работоспособность:

- 2 раза в год операторы проходят очное обучение по эмоциональному интеллекту.
- Корпоративы для сплочения коллектива, конкурсы, детские праздники для детей
- Выходной оплачиваемый день в ДР. Получила высокую оценку

- ДМС
- Размещение на площадках для операторов очень комфортное. Был опрос по созданию зоны отдыха и вместо привычных диванов, кресел было куплено огромное электровибромассажное кресло YAMAGUCHI

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

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

В части контроля качества консультирования:

Мы планируем дальнейшее развитие. Например – на 2024 год запланирована доработка чек-листа в омниканальной системе.

Это не просто чек-лист – это полный апгрейд контроля качества.

Это будет инструмент, который позволяет систематизировать и контролировать процесс обслуживания клиентов. Она даст возможность комплексно и непредвзято оценить качество работы оператора по множеству критериев: соблюдение скриптов, KPI оператора, полноту, содержание, корректность консультации и многое другое. Работа с оценочной формой улучшает качество работы, снижает вероятность повторных ошибок за счет автоматического ознакомления. А также упрощает работу специалистов контроля качества в плане контроля и аналитики.

В части IVR запланированы:

- 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

На 2024 год запланировано внедрение WFM системы и речевая аналитика.

В дополнение можно сказать, что мы используем не только негативные рычаги (как информирование о задолженности, ограничение, автодозвон роботом), но и положительные рычаги подходы к взаимодействию с клиентами, например, ежегодные акции, например при передаче показаний в декабре и оплаты за декабрь авансом клиент может выиграть ноутбук, смартфон и пополнение средств на лицевой счет. Эта акция стала доброй предновогодней традицией.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

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