

Задачи:

- внедрение технологической платформы, обеспечивающей быстрое и качественное взаимодействие с клиентской базой 4-х энергосбытовых компаний (Рязань, Чувашия, Башкирия, Красноярск);
- повышение производительности работы операторов, увеличение скорости приема показаний расхода электроэнергии;
- повышение собираемости платежей путем внедрения автоматизированной системы информирования о задолженностях;
- повышение качества обслуживания путем внедрения систем оперативной и исторической статистики работы ЦОВ, позволяющей супервизорам и руководству принимать стратегические решения по управлению, и системы записи вызовов для контроля качества работы операторов;
- снижение операционных затрат путем внедрения систем самообслуживания.

Единый контактный центр «ЭСК РусГидро»



Группа «РусГидро» — один из крупнейших российских энергетических холдингов. «РусГидро» является лидером в производстве энергии на базе возобновляемых источников, развивающим генерацию на основе энергии водных потоков, морских приливов, ветра и геотермальной энергии. Энергосбытовые активы холдинга консолидированы в дочерней компании АО «Энергосбытовая компания РусГидро» (АО «ЭСК РусГидро»). В сбытовой сектор «РусГидро» входят гарантирующие поставщики электроэнергии в четырех субъектах Российской Федерации: ООО «Энергетическая сбытовая компания Башкортостана», ОАО «Красноярскэнергосбыт», ОАО

«Рязанская энергосбытовая компания» и ОАО «Чувашская энергосбытовая компания». Одним из основных принципов деятельности «ЭСК РусГидро» была и остается ориентация на эффективное и качественное управление дочерними компаниями, создание благоприятных условий для осуществления ими своей деятельности, направленной на потребителя.

Единый контактный центр для «ЭСК Русгидро» должен стать эффективным инструментом для повышения качества обслуживания потребителей и увеличения спектра предоставляемых населению услуг, а также средством сбора показаний электросчетчиков и

технологической платформой для борьбы с должниками. После анализа рынка и предложений выбор был остановлен на центре обработки вызовов от Avaya, функционал которого дополняет российская система «Атмосфера.АРМ».

Единый контактный центр «ЭСК РусГидро» обеспечивает потребителям единую точку контакта с подразделениями холдинга по общему телефонному номеру. Сегодня клиенты энергосбытовых компаний могут воспользоваться его услугами, набрав бесплатный телефонный номер 8-800-333-80-00. ЕКЦ осуществляет обработку входящих голосовых обращений, информирует о задолженностях, изменении тарифных планов, тем самым реализуя стандарты обслуживания потребителей услуг в рамках продвижения современной клиентоориентированной политики. Опытные операторы сообщают абонентам о способах и порядке платы за электроэнергию, принимают показания счетчиков, помогают рассчитать задолженность и выяснить все вопросы, которые связаны с аварийными отключениями электроэнергии, заменой счетчиков, технологическим присоединением к сетям. Для повышения скорости обработки обращений внедрен модуль автоматического самообслуживания.

Основной интерфейс рабочего места оператора и интеграцию с CRM системами осуществляет российская разработка – «Атмосфера.АРМ». Система «Атмосфера.АРМ» позволяет провести глубокую автоматизацию деятельности операторов и управляющего персонала контакт-центра. С помощью единого автоматизированного рабочего места сотрудники ЦОВ получают полную информацию о взаимодействии с заказчиком, включая данные из внешних источников – биллинговых систем, систем CRM и региональных баз данных. Взаимодействие со всеми системами интегрировано в единый процесс в рамках одного окна, ввод информации осуществляется оператором один раз, и, при необходимости, тиражируется в сопряженные системы без участия сотрудника, что исключает ошибки повторного ввода данных.

Операторы ЕКЦ централизованно обслуживают все организации холдинга, что позволяет эффективно планировать численность операторов. Расположенный в Рязани ЕКЦ обеспечивает работу 50 рабочих мест операторов в режиме 24x7, при этом операторы получают данные из всех информационных систем холдинга, вне зависимости от их географического положения, в унифицированном положении, в унифицированном и удобном виде с простыми и

быстрыми инструментами поиска и фильтрации. Что немаловажно для эффективной работы оператора, в «Атмосфера.АРМ» встроены механизмы поддержки бизнес-процессов: диалоги операторов автоматизированы с помощью сценариев обслуживания, система «ведет» сотрудника по процессу обслуживания и контролирует его работу в интегрированных системах. Система автоматического исходящего обзвона положительно влияет на снижение дебиторской задолженности за счет информирования абонентов и снижения нагрузки на операторов контакт-центра при проведении массовых исходящих кампаний. Для оповещения абонентов о задолженностях используется автоматизированная система, получающая информацию из финансовых баз данных, дозванивающейся до абонента и проговаривающей нужный текст в автоматическом режиме. В случае установки факсимильного аппарата на стороне абонента, информация передается факсом.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Единый контактный центр «ЭСК РусГидро» позволяет решать вопросы взаимодействия с клиентской базой в рамках всего холдинга. Высокая степень автоматизации производственных

процессов позволяет повысить эффективность работы операторов и сократить время обработки вызовов.

Внедрение систем самообслуживания дало возможность уменьшить нагрузку на сотрудников центра обработки вызовов и позволило автоматическое исполнение сценариев взаимодействия без подключения операторов.

Использование современных систем статистики работы ЦОВ дало возможность централизованно управлять ресурсами центра обработки вызовов и оценивать эффективность его работы.

«Использование в решении российского программного обеспечения “Атмосфера” и его глубокая интеграция с ЦОВ – Avaya существенно снижает стоимость решения по сравнению с конкурентами и расширяет функционал контактного центра, рабочего места оператора, предоставляя информацию агентам ЦОВ и руководителям подразделений полностью на русском языке»

— Сергей Цветков,
директор по работе с компаниями
топливно-энергетического комплекса Avaya

«С точки зрения сотрудников компании и операторов ЦОВ работа в “Атмосфера.АРМ” стала намного эффективней. Они отмечают, что АРМ дает полную картину истории взаимодействия с каждым заказчиком, включая историю обращений, график платежей, установленное оборудование. Наглядность представления информации дает возможность снизить время на обработку взаимодействия»

— Александр Филатов,
начальник департамента энергосбытовых технологий «ЭСК РусГидро»

О компании Avaya

Avaya — глобальный поставщик решений в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям. Более подробная информация представлена на корпоративном сайте Avaya:

www.avaya.com/ru

Решения Avaya

- подсистема телефонии (Avaya Aura Communication Manager);
- подсистема ЕКЦ (Avaya Aura Elite);
- подсистема мониторинга и отчетности (Avaya CMS);
- подсистема записи переговоров;
- подсистема интерактивного речевого взаимодействия (Avaya Aura Experience Portal);
- подсистема автоматического исходящего обзвона Proactive Outreach Manager.

