

# СОЗДАНИЕ ЕДИНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА ЭНЕРГОСБЫТОВЫХ КОМПАНИЙ ГРУППЫ «ИНТЕР РАО» НА БАЗЕ КЦ ПАО «МОСЭНЕРГОСБЫТ»



## О ЗАКАЗЧИКЕ

Группа «Интер РАО» — энергетический холдинг, присутствующий в различных сегментах электроэнергетической отрасли в России и за рубежом. В группу «Интер РАО» также входят энергосбытовые компании, являющиеся поставщиками в 11 регионах России. ПАО «Мосэнергосбыт» — крупнейшая энергосбытовая компания страны, реализующая свыше 8% вырабатываемой в России электрической энергии.

## ПРЕДПОСЫЛКИ

Контактный центр «Мосэнергосбыт» был построен в 2007 году. Со временем программно-аппаратный комплекс устарел и был снят производителем с технической поддержки. Это делало невозможным его дальнейшее функциональное развитие. В тоже время руководство ставило перед КЦ совершенно новые задачи, направленные на достижение бизнес-целей компании в целом.

### Заказчик:

Публичное акционерное общество «Интер РАО»

### Отрасль:

Электроэнергетика (генерация и сбыт)

### Некоторые факты:

- Более 7 млн. клиентов в Москве и Московской области
- В контактном центре «Мосэнергосбыт» вызовы обрабатывают 150 операторов
- Опыт продаж коммерческих услуг (электромонтажные работы; услуги, направленные на энергосбережение и пр.)

### Цели блока Розничный Бизнес:

- Снижение операционных расходов
- Рост доходности

### Задачи контактного центра (КЦ):

- Оптимизация затрат на взаимодействие с клиентами за счет переноса КЦ «Мосэнергосбыт» из Москвы в регион с более низким уровнем оплаты труда, и за счет перевода обслуживания из клиентских офисов в телефонные каналы
- Эффективное распределение нагрузки на операторов за счет формирования оптимальных расписаний рабочих смен
- Повышение качества работы операторов, обслуживающих клиентов
- Предоставление автоматических сервисов голосового самообслуживания
- Повышение продаж дополнительных услуг
- Организация кампании исходящего обзвона должников с целью снижения дебиторской задолженности

### Решением стоящих задач стало внедрение в КЦ следующих систем:

- Программное решение для построения контактного центра Naumen Contact Center
- Система контроля качества и речевой аналитики для контактных центров Smart Logger II
- Система голосового самообслуживания для контактных центров VoiceNavigator
- Решение для стратегического управления персоналом Teleopti WFM

### Период внедрения:

IV кв. 2014 г. – II кв. 2015 г.

### Результаты:

- Миграция контактного центра на платформу нового поколения
- Рост уровня автоматизации работы контактного центра в 2 раза в 2015 году (по сравнению с аналогичным периодом 2014 года)
- Сокращение времени обслуживания клиентов в контактном центре за счет повышения качества работы операторов
- Повышение занятости операторов за счет оптимального планирования расписаний

Основными бизнес-предпосылками, которые привели к замене существующего КЦ, стали:

- ✓ высокая стоимость одной минуты обслуживания абонента
- ✓ недостаточная производительность КЦ: операторы не справлялись с потоком обращений абонентов, особенно в дни ежемесячной передачи абонентами показаний приборов учета
- ✓ высокая стоимость обслуживания абонентов в офисах, что привело к необходимости вывода основной массы обращений в телефонный канал

## ЭТАПЫ ПРОЕКТА

### 1. Миграция на платформу нового поколения

На данном этапе первоочередной задачей был перенос КЦ «Мосэнергосбыт» из Москвы и перевод обслуживания из клиентских офисов в контактный центр. Проект миграции на платформу Naumen Contact Center стартовал осенью 2014 года, и уже в декабре начался прием звонков на новом решении в городе Орле.

Проектная команда в предельно сжатые сроки выполнила большой объем работ:

- ✓ разработала детальную процессную модель единого контактного центра
- ✓ реализовала глубокую интеграцию платформы со смежными информационными системами
- ✓ внедрила новую функциональность: планирование смен операторов, управление персоналом (WFM/WFO), обучение операторов, использование системы единого окна оператора, автоматическое управление качеством и голосовое самообслуживание

### 2. Реализация сервисов голосового самообслуживания

Перед проектной группой стояла масштабная задача - с помощью решения VoiceNavigator требовалось создать систему голосового самообслуживания и оптимизировать процесс исходящего обзвона должников.

Чтобы реализовать поставленную задачу, проектная группа провела обследование контактного центра. В результате были выявлены темы обращений в КЦ, автоматизация обработки которых позволяла максимально эффективно решать вопросы:

- ✓ наличие в группе «Интер РАО» нескольких энергосбытовых компаний, обладающих собственными независимыми КЦ

Многие решения требовалось разработать с нуля, поэтому условия выполнения работ в рамках конкурса на создание единого контактного центра были достаточно сложными. Победителями в конкурсе стали российские компании Центр речевых технологий (ЦРТ) и NAUMEN, представившие совместное решение, в которое была включена система управления рабочим временем операторов Teleopti.

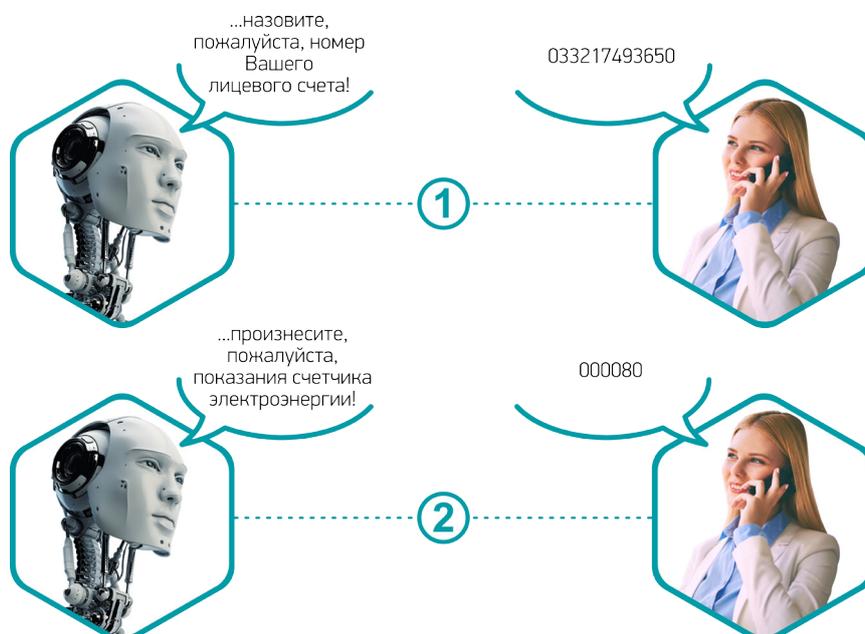
- ✓ поиска офисов
- ✓ получения информации о тарифах
- ✓ передачи показаний приборов учета
- ✓ уточнения информации по лицевому счету и оплате счетов

Для автоматизации обработки обращений граждан по единому номеру 8(495)981-981-9 был разработан и внедрен пакет автоматических сервисов голосового самообслуживания, созданных на платформе Voice Navigator. В его основе лежат технологии синтеза и распознавания речи компании ЦРТ.

Отличительной особенностью реализации сервисов является интеллектуальное меню диалога, где общение с клиентом строится в режиме «один вопрос – один ответ». Диалог начинается с вопроса «Скажите, что Вас интересует?», при этом система распознает ответ клиента в свободной форме. Если необходимо, система формирует подсказки и уточнения, и в результате предоставляет в автоматическом режиме запрошенную информацию.

Внедрение голосовых сервисов привело к снижению операционных расходов, т.к. клиент стал тратить меньше усилий и времени для поиска нужной ему информации, не привлекая операторов контактного центра.

Интеграция системы голосового самообслуживания с IT-инфраструктурой компании позволила не только передавать клиенту интересующую его информацию, но и регистрировать обращения во внутренних системах, например, принимать текущие показания приборов учета, а также работать с персонализированной информацией о клиенте: состоянием лицевого счета, типом тарифа, номером и датой установки счетчика и др.



### 3. Внедрение системы речевой аналитики и автоматического контроля качества

Другой масштабной задачей было внедрение системы контроля качества и речевой аналитики на базе продукта Smart Logger II. В рамках проекта были разработаны шаблоны автоматической и ручной оценки, а также методики их использования, позволяющие сотрудникам «Мосэнергосбыта» решать следующие задачи:

- ✓ Выявление недостатков взаимодействия оператора с клиентом:
  - несоблюдение речевого этикета оператором (использование недопустимых слов)
  - несоблюдение процедур обслуживания (необоснованная рекомендация клиенту посетить офис для решения его вопроса)
  - аномальное увеличение обращений по отдельным темам (например, «работа в личном кабинете», «вопросы по квитанциям» и пр.)
- ✓ Проведение последующей работы по устранению выявленных недостатков: обучение, разработка и применение мер административного воздействия
- ✓ Повышение эффективности продаж с помощью автоматического контроля предложения продажи в разговоре, а также анализа лучших практик
- ✓ Мониторинг и анализ причин повторных обращений
- ✓ Поиск претензионных обращений среди всех фонограмм и отдельно среди повторных обращений для контроля тренда и снижения числа жалоб в вышестоящие инстанции

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

С первых дней запуска новый контактный центр позволил добиться заметных результатов в работе с клиентами, обеспечив высокую эффективность по всем направлениям: справочное обслуживание, работа с дебиторской задолженностью, продажи дополнительных платных сервисов, прием показаний счетчиков, персональное обслуживание и др.

Реальный эффект от внедрения решений был получен уже после трех месяцев работы контактного центра:

- Процент автоматизации работы контактного центра увеличился в 2 раза за счет обслуживания типовых обращений клиентов с помощью сервисов голосового самообслуживания
- Охват должников, информируемых ежемесячно, вырос до 100%
- Среднее время разговора оператора сократилось на 10%
- Занятость операторов во время рабочей смены выросла до 75 %
- Оптимизированы операционные затраты и затраты на поддержку и развитие системы

За счет контроля 100% обращений по всем ключевым параметрам и их комплексного анализа было обеспечено выявление наиболее значимых областей развития контактного центра.

### 4. Автоматизация управления трудовыми ресурсами контактного центра

Для совершенствования процедуры планирования рабочих смен и большего вовлечения операторов в работу компании выбрали систему управления персоналом Teleopti WFM – инструмент долгосрочного и оперативного планирования, а также наблюдения в реальном времени за рабочими процессами.

Система интегрирована с платформой контактного центра NAUMEN: она автоматически получает все необходимые данные для контроля работы. Сразу после внедрения системы «Мосэнергосбыт» получил возможность прогнозировать будущую нагрузку и потребности, автоматически составлять рабочие графики, строить точные и информативные отчеты для улучшения общего уровня предоставления сервисов и повышения информированности руководства для принятия ими дальнейших решений.

Для удобства и большей вовлеченности в рабочий процесс в системе Teleopti WFM предусмотрен личный веб-портал, с помощью которого оператор получает актуальную для работы информацию, а также вносит свои пожелания и предпочтения для формирования графика работы с учетом индивидуальных потребностей.

- Внедрение инструментов речевой аналитики и контроля работы операторов открыли перед компанией широкие возможности для создания единых стандартов дистанционного обслуживания
- Достигнут новый уровень качества обслуживания клиентов: количество ошибок с необоснованными рекомендациями снизилось в 2,5 раза, в то время как число предложений операторов воспользоваться удобными сервисами самообслуживания выросло в 3,16 раза

После успешно реализованного проекта и достижения положительных результатов «Мосэнергосбыт» и «Интер РАО» приняли решение о дальнейшем развитии функционала контактного центра. В частности, были озвучены идеи по развитию единого рабочего места оператора, совершенствованию внедренных голосовых сервисов и разработке новых для дальнейшего повышения процента самообслуживания. Поэтапно развивая и масштабируя мощность контактного центра, руководство компании планирует обслуживать не только клиентов «Мосэнергосбыта», но и клиентов других энергосбытовых компаний, входящих в группу «Интер РАО».

Активное участие в работе над проектом принимал Дмитрий Юрьевич Алтухов, директор по информационным технологиям «Интер РАО». Благодаря его содействию работа с голосовыми сервисами стала простой и функциональной:



«Реализованный проект по созданию единого контактного центра с использованием отечественных продуктов компаний NAUMEN и ЦРТ выводит ГК «Интер РАО» на принципиально новый уровень автоматизации взаимодействия с потребителями электроэнергии. Впервые в истории энергосбытовых компаний был внедрен комплекс решений на основе технологии распознавания и синтеза речи, позволивший автоматически обрабатывать звонки наших абонентов без привлечения операторов КЦ. Реализация данного проекта значительно повысила качество обслуживания абонентов при одновременном снижении стоимости обработки вызовов. Архитектура программного комплекса рассчитана на горизонтальное и функциональное масштабирование, что дает возможность постепенно повышать эффективность других бизнес-процессов обслуживания контактного центра МЭС».

*Дмитрий Алтухов, директор по информационным технологиям «Интер РАО»*

«Мы убедились в том, что Naumen Contact Center является достойной альтернативой импортному программному обеспечению. При сопоставимых с зарубежными аналогами характеристиках российский продукт оказался более выгоден с экономической точки зрения. Мы получили экономию бюджета в 38%, плюс богатый функционал и совершенно новый уровень аналитики. С внедрением системы эффективность работы контактного центра повысилась в разы. Переход на новую платформу был легким и комфортным».

*Денис Кириенко, директор по управлению проектами блока Розничного Бизнеса «Интер РАО»*



«Мы постоянно ищем способы повысить эффективность и качество работы контактного центра, как одного из ключевых компонентов нашего бизнеса, и внедрение речевой аналитики и WFM – однозначно огромный шаг в правильном направлении».

*Антон Сункин, руководитель контактного центра «Мосэнергосбыт»*



Узнать больше о возможностях системы контроля качества и речевой аналитики для контактных центров Smart Logger II Вы можете здесь:

<http://www.speechpro.ru/product/audio-video/voice-recording/smartlogger2>

Описание возможностей Voice Navigator доступно по ссылке:

<http://www.speechpro.ru/product/recognition/platform/vn>

Для того чтобы узнать больше о решениях компании NAUMEN и Teleopti вы можете ознакомиться с описанием на сайте: <http://www.naumen.ru/products/phone/>

<http://www.teleopti.com/wfm/ru.aspx>

Санкт-Петербург  
196084, ул. Красуцкого, 4  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

Москва  
109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com