

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9416

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ НЕБОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 мест).
УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	АтомЭнергоСбыт
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Смоленск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	30
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://atomsbt.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единый контактный центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/D3bSIkydwrE

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

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

Клиентами АтомЭнергоСбыта являются **более 50 тысяч юридических лиц и свыше 2 миллионов частных потребителей.**

Открытие Единого Контактного Центра (ЕКЦ) стало первым шагом в реализации идеи создания Центра заочных компетенций для всех филиалов и обособленных подразделений Общества, следующий шаг - это модернизация ЕКЦ на базе технологий искусственного интеллекта. Создание Центра заочных компетенций в АтомЭнергоСбыте обеспечит централизацию коммуникаций с клиентами в омниканальном режиме, единство и непротиворечивость нашего сервиса во всех точках взаимодействия с компанией.

ЕКЦ сегодня – это сердце центра заочных компетенций, уже сейчас нашим клиентам доступны различные каналы для обращения в компанию:

- телефонный звонок оператору контакт-центра;
- обслуживание с помощью виртуального помощника;
- мессенджеры Viber, WhatsApp, Telegram;
- обращения по электронной почте
- запрос обратного звонка с сайта
- сообщения в социальные сети

Работая в режиме 24/7 мы предоставляем информацию по всем возникающим вопросам:

- порядок заключения договоров энергоснабжения;
- актуальные цены и тарифы;
- установка/замена/выход из строя приборов учета;
- отключение или ограничение подачи электроэнергии;
- состояние лицевого счета и размер текущей задолженности по оплате;
- способы оплаты электроэнергии;
- прием показаний приборов учета;
- сопутствующие товары и дополнительные услуги;
- технологии энергосбережения;
- прием жалоб, претензий;

Консультационную поддержку клиентов обеспечивают более 30 сотрудников во главе с Руководителем отдела заочного обслуживания, в подчинении которого находятся:

- Главный специалист;
- Ведущие специалисты (4 чел.);
- Специалисты 1-ой категории (5 чел.);
- Специалист 2-ой категории (1 чел.);
- Специалисты - операторы (20 чел.).

Такая комплектация отдела помогает оперативно предоставлять консультацию по сложным вопросам, переключая клиентов в зависимости от тематики обращения на сотрудников, обладающих необходимыми навыками. Операторы ЕКЦ – это основное звено коммуникации между клиентом и компанией. Их главная задача – решить вопрос клиента с первого обращения.

Мы заботимся о том, чтобы рабочее пространство ЕКЦ было максимально комфортным и дружелюбным. Мы придумали оригинальное дизайн-решение офиса: рабочие места специалистов каждой группы различаются по цвету. Во время перерывов или после рабочего дня оператор может отдохнуть в специальной комнате отдыха, где располагаются массажное кресло и качели, послушать любимую музыку и расслабиться под ароматы цветов, хвойного леса или имбирного печенья.

Для новых сотрудников разработана пошаговая программа адаптации: за ним закрепляется куратор, который обучает, рассказывает основные моменты, информирует о специфике работы. Также с новыми специалистами работает психолог, чтобы сделать адаптацию максимально комфортной для них.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Самая многочисленная тематика обращений в АтомЭнергоСбыт – это «**прием показаний приборов учета**». В 2022 году было принято **3,3 млн. обращений по данной теме**. Благодаря внедрению роботизированных систем и популяризации цифровых сервисов **92% от общего количества обращений по передаче показаний были обработаны автоматически без участия оператора**. Таким образом мы смогли проходить пиковые нагрузки без увеличения штата и не прибегая к услугам аутсорсинга, избавили клиентов от длительного ожидания ответа оператора и уменьшили риски профессионального выгорания наших сотрудников, занятых рутинными операциями.

Каждый день ЕКЦ работает над созданием положительного впечатления у клиентов от компании АтомЭнергоСбыт, наши специалисты принимают тысячи обращений, обрабатывают и передают их в смежные подразделения для быстрого решения вопроса клиента. **За 9 месяцев 2022 года мы обработали более 1,3 млн звонков, процент пропущенных звонков снизился более чем в 2 раза (с 2,98% в январе, до 1,3% в сентябре). Среднее время ожидания клиента на линии также было снижено с 58 секунд в январе до 13 секунд в сентябре 2022 года.**

Положительная динамика по ключевым показателям свидетельствует об интенсивном развитии нашего контактного центра и о росте его эффективности.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для увеличения скорости обработки звонка, а также для хранения достоверной информации была создана База Знаний – система подсказок для операторов, ежедневно она дополняется. Данный ресурс включает всю актуальную информацию, необходимую для консультирования клиента, а также для самообучения операторов. База знаний состоит из разделов и подразделов, объединенных по темам, что позволяет специалисту оперативно найти необходимую информацию.

В АтомЭнергоСбыт был разработан удобный программный комплекс «Единое окно оператора» (далее – ЕОО). При поступлении звонка в ЕКЦ данная программа определяет регион, из которого поступил звонок, лицевой счет и автоматически открывает карточку клиента со всей необходимой информацией для консультации. В открывшемся окне оператор может создать обращение клиента и передать его в обособленное подразделение или филиал для решения вопроса. Единое окно оператора позволяет сократить время разговора, а также помогает оперативно передавать вопросы клиентов в другие подразделения АтомЭнергоСбыт для того, чтобы клиенты быстро получали ответы на возникающие вопросы. Кроме того, работа в едином окне обеспечивает омниканальный подход к обработке обращений – в одном окне оператор видит все обращения клиента по всем каналам связи и может оперативно предоставить информацию.

В ЕОО также собирается статистика по обращениям и обратная связь клиентов. На основании отзывов и системы анализа входящих/исходящих звонков по тематикам дорабатываются сервисы и внедряются новые разработки, чтобы сделать их более эффективными.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

АтомЭнергоСбыт и российский вендор-интегратор программного обеспечения NAUMEN при поддержке инновационного центра «Сколково» запустили проект модернизации контакт-центра на базе технологии искусственного интеллекта.

Благодаря модернизации мы смогли повысить оперативность и точность обработки обращений, которые поступают в единый контакт-центр АтомЭнергоСбыт.

Проект предполагает **переход на гибридную модель обслуживания**: каждое обращение клиента интеллектуальная система передает на обработку боту-помощнику или оператору, в зависимости от его темы и контекста 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. **Система уже умеет консультировать по следующим тематикам без участия специалиста:**

- Открытие и переоформление лицевого счета.
- Прием текущих показаний.
- Информирование о цифровых сервисах.
- Замена или установка приборов учета.
- Адреса и режимы работы Центров обслуживания клиентов.
- Информация о действующих тарифах (в том числе по конкретному лицевому счету).
- Вопросы по отключению электроэнергии.
- Информация по оформлению рассрочки платежа.
- Данные о балансе, последних переданных показаниях и последних платежах.

Гибридная модель обслуживания делает наш сервис более доступным для клиентов и повышает скорость консультаций.

В рамках реализации проекта по модернизации контактного центра уже выполнено:

- **внедрение роботизированных сервисов с использованием технологии искусственного интеллекта** на входящих и исходящих проектах;
- настройка гибкого меню IVR с учетом наиболее востребованных тематик запросов;
- автоматическая идентификация клиента по номеру телефона, лицевого счета с подтягиванием данных из CRM и биллинговой системы;
- настройка дашбордов для оперативного контроля работы контактного центра АтомЭнергоСбыт.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Взаимодействие с клиентом в АтомЭнергоСбыт осуществляется по принципу клиентоцентричности. Все процессы организованы в интересах клиента для максимально удобной коммуникации с ним. В ЕКЦ выстроена удобная система сбора и работы с обратной связью, каждый клиент может заказать обратный звонок.

Для клиента **разработаны удобные цифровые сервисы «Личный кабинет» и «Мобильное приложение»** АтомЭнергоСбыт, через которые быстро, комфортно и безопасно можно передать показания счетчика, произвести оплату без комиссии в любое удобное время и в режиме онлайн. Клиенту доступна функция формирования квитанции, просмотр истории начислений и платежей, подключение автоплатежа и многое другое. К одному Личному кабинету можно привязать несколько лицевых счетов, в том числе из других регионов присутствия АтомЭнергоСбыт (Курск, Мурманск, Смоленск, Тверь, Хакасия). Через мобильное приложение АтомЭнергоСбыт можно обратиться с вопросом к специалистам компании, а также заказать и оплатить онлайн дополнительные услуги.

На июль 2022 года **более четверти клиентов использует услугу «Электронный счет»**. Счет-извещение на адрес электронной почты приходит существенно раньше, чем его бумажный аналог, его можно сразу оплатить онлайн с помощью банковской карты, нажав на кнопку оплаты. Печать электронного счета для осуществления оплаты не требуется.

В мае 2022 года была реализована идея внедрения системы оценки консультации после звонка, т.е. клиент после разговора с оператором может оценить качество консультации, назвав оценку от 1 до 5. Оценка качества консультации после звонка и организация процесса работы с ней позволяет совершенствовать умения и навыки специалистов в работе с клиентами. На основании прослушивания звонков с низкой оценкой дорабатываются скрипты и разрабатывается система обучения специалистов, что вывело качество обслуживания клиентов на новый уровень и повысило лояльность клиентов. Благодаря успешной реализации проекта «Оценка качества консультации после звонка в контакт-центр» в ЕКЦ появилась возможность отследить уровень удовлетворенности клиентов. **Более 80% клиентов оценили работу специалистов контактного центра на 5 баллов из 5 возможных.**

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

В АтомЭнергоСбыт для сотрудника с целью его заинтересованности и повышения вовлеченности разработаны специальные механизмы. Посредством корпоративного портала каждый сотрудник узнает новости, а также предстоящие события компании. За активную деятельность в жизни компании присваиваются электронные значки, например, «Спортсмен»- за спортивные достижения, «Эрудит» - за членство в группе знатоков игры «Что? Где? Когда?», значок «Лидер энергетики» - за участие в конкурсе «Энергетика лидеров», а также поощряются активности в проектной деятельности, при проявлении таланта, волонтерстве и др.

На портале разработана реализация проекта «Человек труда». Это короткие видео о деятельности сотрудников разных специальностей, которое включает обзор основных полномочий, а также увлечения и хобби сотрудника. Благодаря данной рубрике сотрудники лучше узнают друг друга – это полезно для сплочения нашей компании.

В Личном кабинете сотрудника можно запланировать и перенести отпуск, запросить копию трудовой книжки и заказать справку 2-НДФЛ, ознакомиться со структурой зарплаты и оформить командировку. Для сотрудника все прозрачно, а значит работа доставляет удовольствие.

В АтомЭнергоСбыт организовано обучение сотрудников на базе рекорд и рекорд mobile, где доступны курсы для изучения и повышения компетенции: это и исторические данные об атомной промышленности и курсы, направленные на проработку личностных качеств сотрудника, например, ораторского искусства и даже курсы по английскому языку, а также многие другие.

Сотрудники ЕКЦ с удовольствием участвуют в активной жизни компании, предлагают и реализуют проекты для улучшения процессов компании и совершенствования сервисов.

Операторы ЕКЦ – замечательные спортсмены! Весной 2022 года двое сотрудниц, специалисты 1-ой категории Аверкиева Дина и Фетисова Ирина завоевали золото при сдаче норм ГТО!

В ЕКЦ создана доска почета, где каждый месяц фотографии лучших операторов вывешиваются на стенд. Отбор происходит по двум критериям: качество предоставления консультации и продуктивность звонка (количество принятых звонков и минимальное время обработки вызова).

На корпоративной почте сотрудника практически еженедельно появляется информация об интересных конкурсах и акциях. На протяжении долгого времени действует акция «Добрые крышечки», на входе в здание располагается специальный контейнер для переработки пластиковых крышек, а также батареек. Вырученные средства направляются на благотворительность.

Еще одной традицией стала закупка товаров первой необходимости для нуждающейся категории

граждан. Сотрудники ЕКЦ с удовольствием принимают участие в субботниках, являются активистами молодежной организации компании. Волонтерство так же очень популярно в ЕКЦ.

Коллектив операторов ЕКЦ сплоченный, разносторонний и креативный. Нашей традицией стала игра «Тайный Санта» накануне новогодних праздников. Суть игры состоит в анонимном обмене подарками между всеми участниками.

Для операторов ЕКЦ была оборудована комфортная светлая кухня, которая стала не только зоной приема пищи, но и местом, где специалисты ЕКЦ могут собраться вместе и поздравить друг друга с днем рождения, новосельем, рождением детей и др. событиями в жизни. Это способствуют сплочению команды ЕКЦ и создает дружеские, доверительные взаимоотношения между сотрудниками.

Когда коллектив сплочен, есть поддержка и взаимовыручка, работа прекращает быть выполнением определенных действий, а становится миссией каждого оператора, именно поэтому у нас нет текучести рабочих кадров, потому что каждый сотрудник - это часть мозаики, необходимый для цельного восприятия ЕКЦ.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы взяли на вооружение весь арсенал средств для качественного дистанционного обслуживания клиентов. **Принятый уровень сервиса (SLA) гарантирует что 80% входящих звонков будут приняты нашими операторами в течение 20 секунд, но среднее время ожидания при этом составляет всего 13 секунд.** Практики, которые мы внедряем, улучшают качество и эффективность клиентского сервиса. Среди них:

- **Создание комфортного и дружелюбного офисного пространства для сотрудников**
- **Рабочие места с доступом в Единое окно оператора и к Базе знаний**
- **Роботизированные сервисы для решения типовых массовых запросов клиентов**
- **Оmnikanальные коммуникации с клиентами для упрощения доступа к интересующей их информации**
- **Проработанные программы обучения и адаптации сотрудников**

Наши специалисты постоянно проводят мозговые штурмы, отслеживают лучшие практики, анализируют, дорабатывают их и внедряют в процессы компании. Для операторов ежемесячно организовано посещение специальных психологических тренингов, на которых обсуждаются и оцениваются психологом «сложные» звонки. Происходит проработывание таких тем как: «Типы клиентов, темпераменты», «Техники работы с возражениями», «Техники убеждения» и др. Занятия с психологом, решение кейсов очень помогают лучше понять клиента и предоставить качественную консультацию. На базе занятий происходит укрепление здорового эмоционального состояния оператора

В качестве основы проекта модернизации контакт-центра мы выбрали экосистему российских программных решений компании Naumen, которые обеспечивают нам импортонезависимость, движение в сторону развития omnikanальности и более глубокой роботизации на базе искусственного интеллекта.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В ЕКЦ ежемесячно поступает в среднем **150 тысяч звонков** от клиентов из всех регионов

присутствия компании – Смоленской, Курской, Тверской, Мурманской областей и республики Хакасия - и вся деятельность Единого Контактного Центра АО «АтомЭнергоСбыт» направлена на то, чтобы сделать жизнь наших клиентов комфортнее, удобнее, безопасней. **К сентябрю 2022 года мы снизили средний показатель по пропущенным звонкам до 1,3%, а время ожидания клиента на линии до 13 секунд.**

Наша команда состоит из компетентных, энергичных и позитивных людей, которые вместе смогли:

- **повысить эффективность работы и качество обслуживания в ЕКЦ;**
- **запустить процесс модернизации с применением технологии искусственного интеллекта;**
- **реализовать омниканальную систему обработки обращений.**

Особое внимание мы уделяем внутреннему клиенту – нашим специалистам, для которых разработана система мотивации и обучения, стимулирующая их активность, позволяющая им совершенствоваться и развиваться. Залог успешной работы ЕКЦ – единство системы ценностей в рамках дивизиона Росатом:

- **Единая команда.** Операторы ЕКЦ - единомышленники. Взаимовыручка и сплоченность - наши сильные стороны.
- **Эффективность.** Мы всегда находим наилучшие варианты решения поставленных задач.
- **Уважение.** Уважение к клиенту и уважение к коллегам – неотъемлемая часть деятельности оператора.
- **Ответственность за результат.** Каждый оператор ЕКЦ несет личную ответственность за результат своей работы и качество своего труда.
- **Безопасность.** Безопасность клиента для нас – наивысший приоритет. Мы заботимся об их здоровье, наши клиенты могут решить любой вопрос, обратившись в ЕКЦ, без очного посещения офиса.
- **На шаг впереди.** Мы проходим корпоративные обучения и тренинги, чтобы развиваться и завтра быть лучше, чем вчера.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

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