



Будущее клиентского сервиса Цифровая трансформация Единого Расчетного Центра



ЕРЦ «Уралэнергосбыт» действует на территории всей Челябинской области с 2022 года

~1 630 000 ЛС

Уралэнергосбыт
Поставка электроэнергии

~500 000 ЛС

УСТЭК-Челябинск
ГВС, теплоснабжение

~82 000 ЛС

Прочие

В 2024 году запущены пилотные проекты поставки сервисов ЕРЦ в другие регионы России

93 информата
Сеть точек обслуживания

26 информатов
Размещены в МФЦ, ТК и отделениях Сбербанка

120 операторов на линии
Видеоконсультация, контакт-центр, мессенджеры

35 000
Видеоконсультаций в месяц

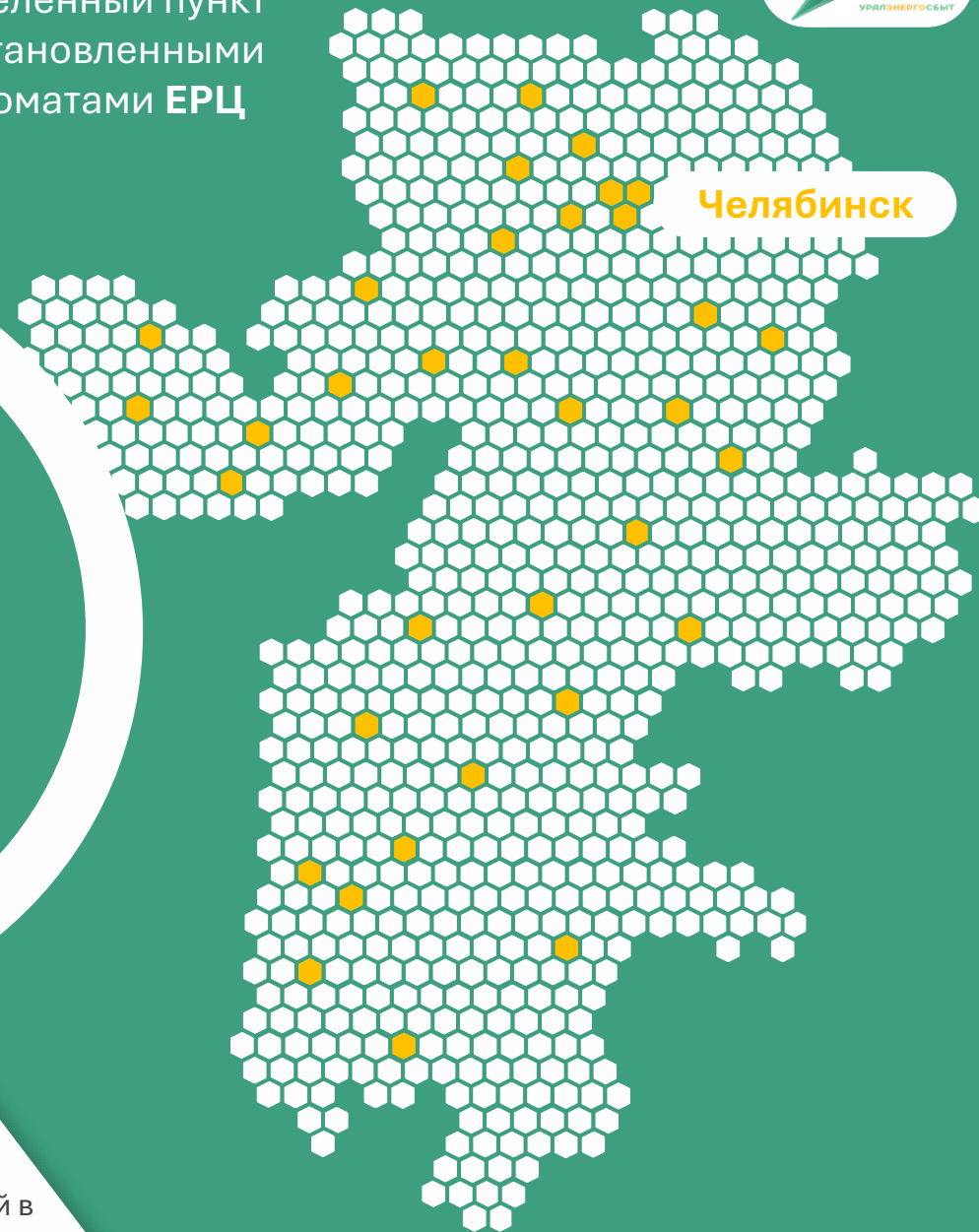


Населенный пункт с установленными информатами ЕРЦ



Челябинск

2 200 000
лицевых счетов



Миссия и Ценности компании



Наша миссия — превосходить ожидания клиентов, внедряя лучшие российские и мировые практик в области сбыта энергоресурсов, и предлагая эффективные и удобные способы взаимодействия.



Наша цель — стать ведущей энергосбытовой компанией, используя инновации, улучшая качество обслуживания клиентов и создавая команду профессионалов.



Мы стремимся поддерживать и улучшать уровень обслуживания, быстро реагировать на изменения запросов клиентов и постоянно повышать эффективность системы управления качеством.

Мы решаем вопросы клиентов с первого раза и минимизируем повторные обращения.

«ДО» ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



Экономически неэффективная модель обслуживания клиентов

- Высокие затраты на арендуемые офисы
в 2019 году площадь офисов составляла более 1 000 м²
- Высокие затраты на ФОТ
в 2019 году обслуживанием клиентов занимались более 400 сотрудников



Низкое качество клиентского сервиса в офисах компании

- Неравномерная нагрузка на операторов (очереди)
- Отсутствие единой истории взаимодействия с клиентами
- Отсутствие анализа сервиса на всем пути взаимодействия с клиентом



Немасштабируемая модель клиентского сервиса

- Высокие временные и финансовые затраты на открытие клиентского офиса
- Нет возможности открыть офисы в малых населенных пунктах
- Неравномерное распределение операторов между каналами обслуживания



«ПОСЛЕ» ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Экономически эффективная модель обслуживания клиентов

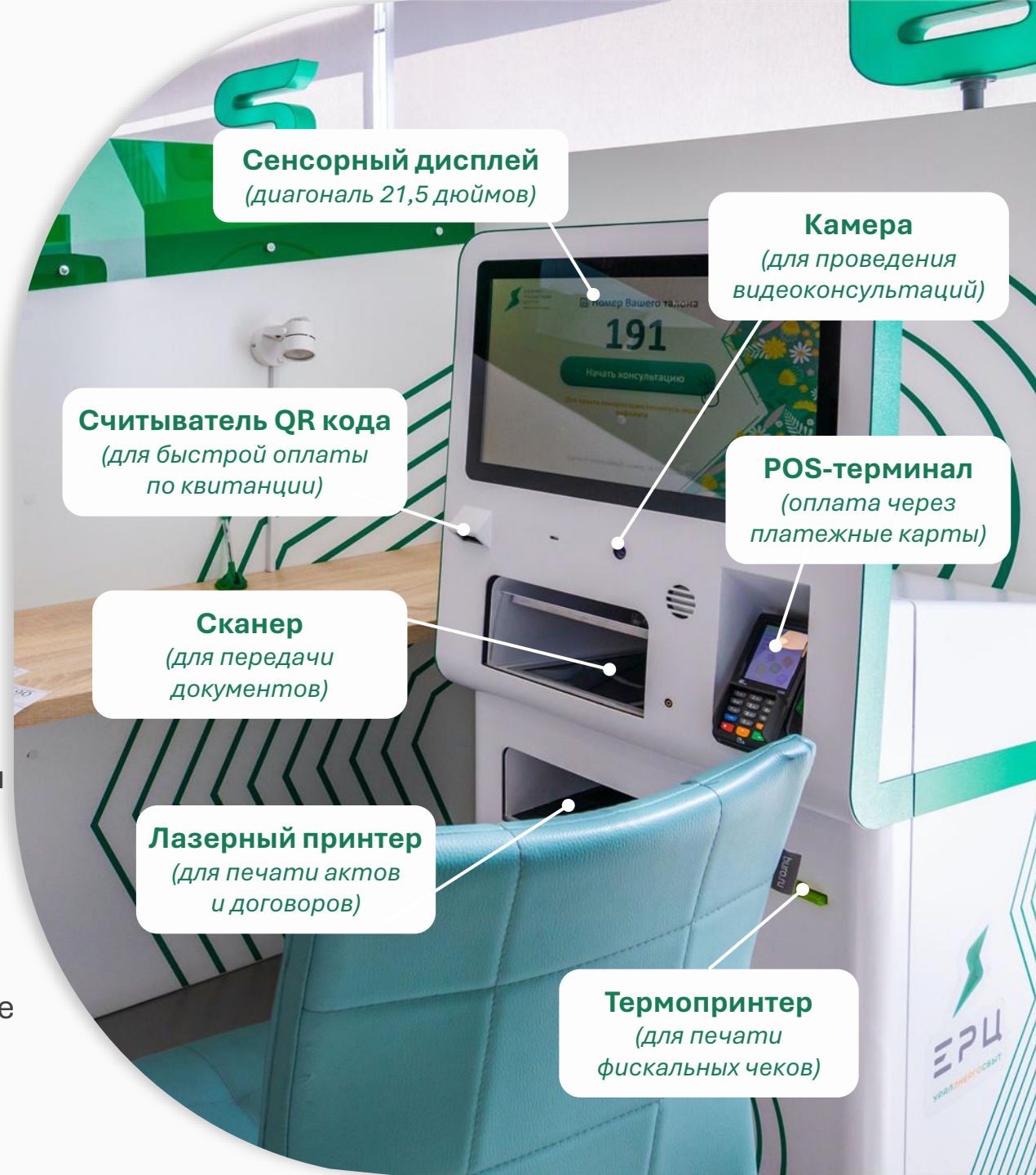
- Значительно снизились затраты на арендуемые офисы
в 2025 году площадь офисов составляла менее 400 м²
- Кратно снизились затраты на ФОТ
в 2025 году обслуживанием клиентов заняты 120 сотрудников

Выросло качество клиентского сервиса в офисах компании

- Нагрузка распределена равномерно. Мы **эффективно используем 90%** времени сотрудников
- Всё взаимодействие с клиентом доступно из омниканальной платформы
- Полный охват метриками всего процесса обслуживания

Сверхмасштабируемая модель клиентского сервиса

- Не требуется открывать новые офисы
- Инфомат можно привезти в любое удаленное поселение
- Клиент получит консультацию от высококлассного специалиста



Поиск целевого решения



2019

Окно приёма



Нет единой CRM системы



Живое общение

Клиент приходит в конкретный офис, ждет своей очереди к специалисту в окне



2020

Компьютеры



ПК+камера+колесики+микрофон



Skype for business

Клиент самостоятельно выбирает свободного оператора для консультации



2021

Поиск решения



Единое устройство



Различные омниканальные платформы

- Поиск оптимальной эргономики
- Разработка целевого дизайна
- Тестирование различных аудиоустройств
- Тестирование различного ПО



2022

Целевое решение



Единое устройство + капсула



Целевая, кастомизированная Омниканальная платформа ПроДиалог

- Платёжный терминал
- Приватная капсула
- Интеграция с эл.очередью
- Размещение на внешних площадках
- Модуль самообслуживания

Ценность для клиента и оператора



Для клиента

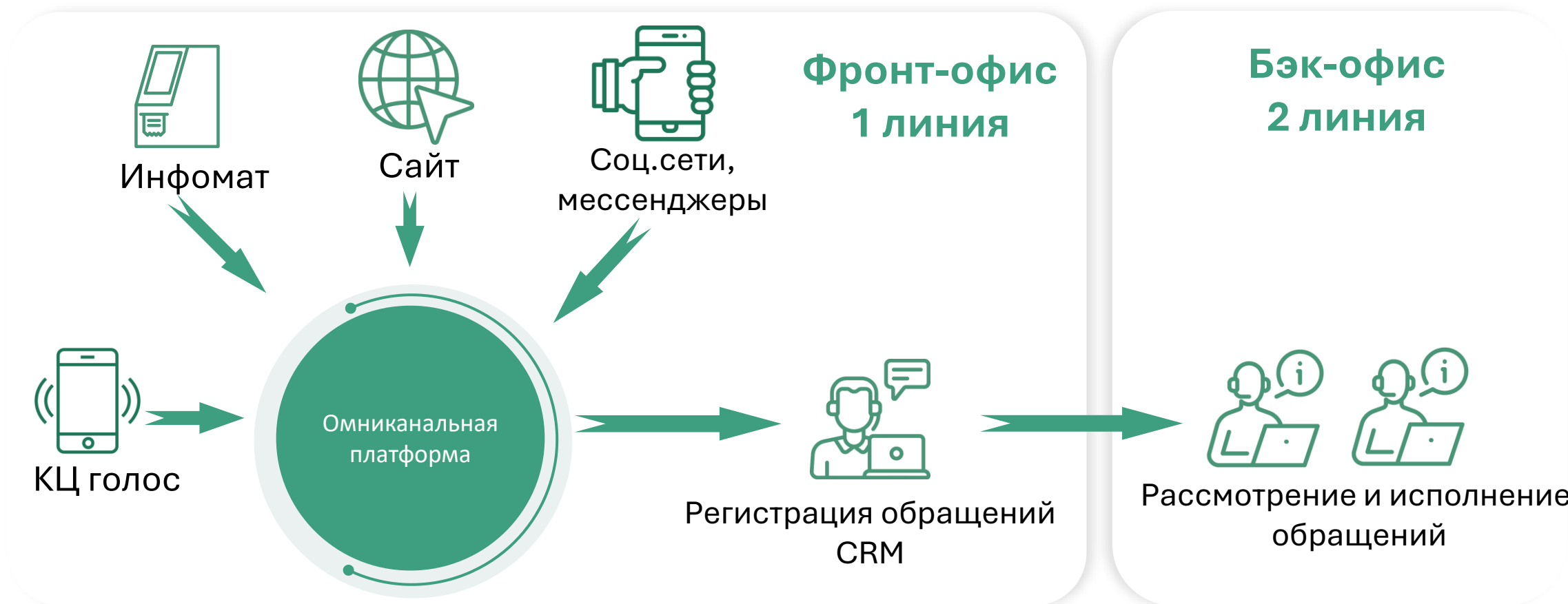
- Единая очередь на видеоконсультирование. **Лучшие операторы** из любой точки России подключается в небольшие населенные пункты
- Интуитивно понятный интерфейс
- Возможность **передать документы** при консультации
- Возможность оплаты через встроенный терминал
- Режим самообслуживания: передача показаний, оплата, заявка на опломбировку



Для оператора

- **Оmnikanальность**: все каналы взаимодействия с клиентом в одном окне
- **Равномерная нагрузка**
- Возможность **работать удаленно**
- Отсутствие прямого контакта с клиентом
- Установка приоритетности консультирования по центру обслуживания клиентов

Омниканальная система



Снижение очередей и равномерная нагрузка за счёт внедрения омниканальной системы и схемы работы ФРОНТ-БЭК. Время ожидания в было более 30 минут (в крупных областях). Сейчас до 10 минут по всем локациям.



Расширение зоны клиентского обслуживания за счет размещения инфоматов в любом месте, где есть электросеть и интернет, например в Сбербанке, торговом центре, МФЦ, администрации населенного пункта

Популярность каналов обслуживания

4%

Интернет-приемная

7%

Обращений из
мессенджеров (до 50% Бот)

21%

Обращений из
инфоматов

68%

Обращений
(до 60% IVR)

140 000

обращений поступают в месяц по всем каналам

Call-центр самый популярный



Оптимизация **операционных затрат** и повышение удовлетворенности клиентов

92 **49**
инфомата локаций

17 офисов УЭС
12 офисов Сбербанка
3 офиса МФЦ
17 иных локаций

-25% Затрат ФОТ

За счет оптимизации и омниканальной системы
(равномерное распределение обращений)

-70% Сокращение затрат на
аренду площадей
клиентских залов

Сокращение площади с 10 м² собственного зала до 2,3 м²
капсулы во внешнем офисе

-60% Сокращение затрат на
аренду площадей для
бэк-офиса

За счёт частичного перехода на дистант и отказа
от дорогих офисов с легкой доступностью



4,9 из 5*
CSI

Омниканальность, как инструмент качества обслуживания или как повысить CSI и FCR

Что повысило FCR и CSI

01

Разработали чек – лист в омниканальной системе

- Модальные блоки
- Отчет по операторам (Excel в разрезе каждого и индивидуальный отчет по проверке)
- Оператор видит развернутую оценку
- Можно применять на все виды проверок по операторам

02

Запись экрана обслуживания (всех каналов)

- Проверка не записей разговора в аудио формате, а проверка видеоформата. Супервайзер видит действие оператора

03

У супервайзера есть возможность присоединиться к разговору в момент обслуживания

- Имеется возможность подключиться к разговору и проконсультировать оператора, при этом клиент нас не будет слышать.

04

Учет рабочего времени оператора и онлайн контроль за его работой

Что снизило пропуск и время обслуживания и ожидания

05

Единое окно работы оператора со всеми информационными системами

06

Заказ обратного звонка клиентом на сайте или IVR

07

Оптимизация персонала. Распределение операторов-универсалов в зависимости от спроса и одновременно на несколько каналов

- Промышленный образец информат запатентован
- Клиентский сервис отмечен наградами:
 - Лучший омниканальный клиентский опыт, международная программа CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура, 2024 г.
 - Лучший цифровой клиентский опыт, CX WORLD AWARDS профессиональная премия в индустрии клиентского опыта, 2023 г.



Пиларов Дании Сергеевич
Владелец продукта «Продиалог»

+7(909)104-10-18
Daniil.Pilarov@uralsbyt.ru