

ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Управление пиковыми нагрузками

Надежда Косова, руководитель проектов
Общегородского контакт-центра



КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ. ПОЧЕМУ ВАЖНО БЫТЬ НА СВЯЗИ

1

✓ Качество продукта

✓ Цена

✓ Качество обслуживания

✓ Впечатления от сайтов, сервисов и пр.

✓ Персональные и ситуационные факторы



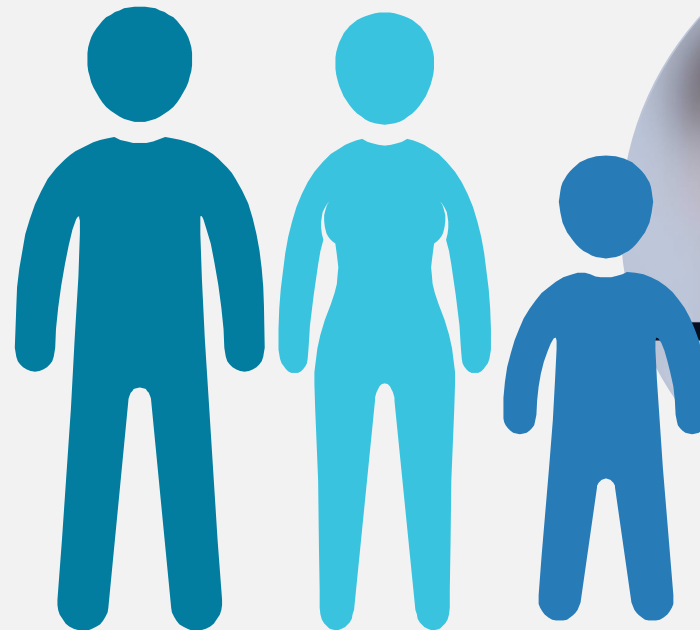
2

Клиентский опыт



3

Лояльность жителей



ОПИСАНИЕ РАБОТЫ ПРОЕКТА

В Едином диспетчерском центре (ЕДЦ) жители могут сообщить об отсутствии или ненадлежащем качестве коммунальных услуг, получить информацию о дате планового отключения горячей воды или когда осенью домой придет тепло.

700 ТЫС. ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ

поступает в среднем в ЕДЦ через голосовой канал взаимодействия



1



Оператор ЕДЦ выясняет причину обращения, предоставляет консультацию или принимает решение о регистрации заявки

2



Заявка регистрируется в системе ЕДЦ

3



Система направляет заявку в соответствии с адресом в объединенную диспетчерскую службу района на выполнение

4

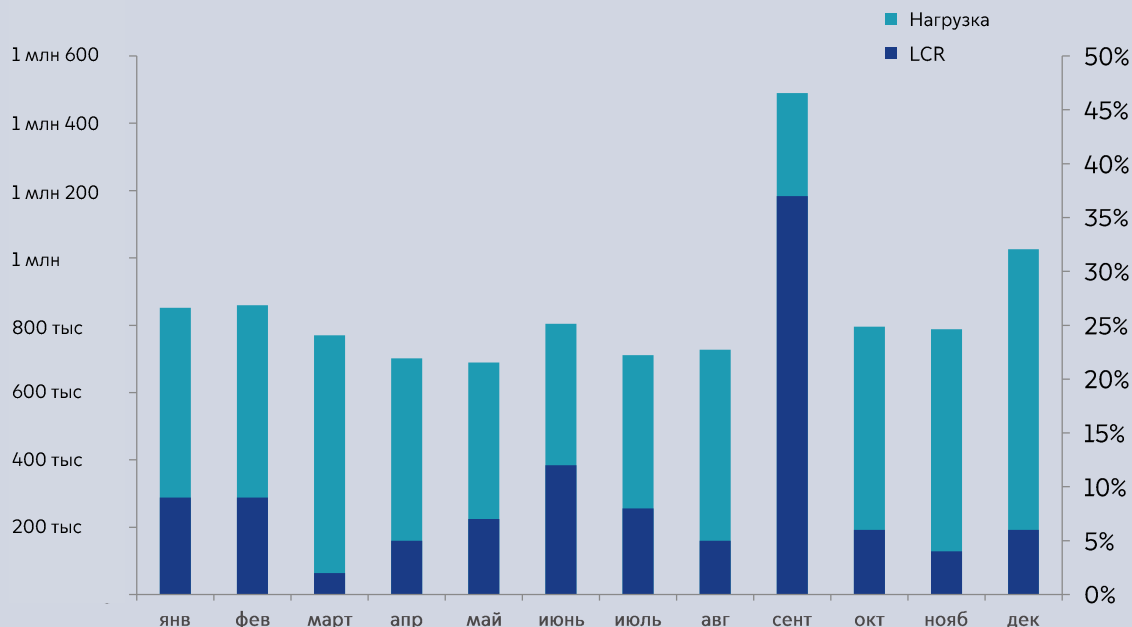
Диспетчер объединенной диспетчерской службы направляет заявку исполнителю и контролирует ход выполнения работ

НАЧАЛО ОТОПИТЕЛЬНОГО СЕЗОНА.

Наш способ управления пиковой нагрузкой

Основная цель – обеспечение доступности Единого диспетчерского центра (ЕДЦ) в период пуска тепла.

- ✓ аварийные ситуации
- ✓ **> 250** других причин обращений



Количество обращений в период пуска тепла перешагивает миллионную отметку



Затрагивает всех жителей столицы

Последствия:



Снижение доступности ЕДЦ по всем типам обращений



Снижение уровня удовлетворенности жителей

ДОСТУПНОСТЬ – ЗАДАЧА КЦ



ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ УЧАСТНИКИ



С ЧЕГО НАЧАТЬ?



- 1 Сценарии возникновения и обработки пиковой нагрузки
- 2 Участники
- 3 Схема взаимодействия
- 4 Зоны ответственности
- 5 Задачи участников в рамках каждого сценария
- 6 Сроки
- 7 Порядок внесения изменений в сценарии
- 8 Действия в случае отклонений от процесса
- 9 План восстановления стандартной работы

СОКРАЩЕНИЕ НЕЦЕЛЕВЫХ И ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ



Расскажите своим клиентам о процессах.

Ответьте на вопросы до того как их зададут.

Сократить поступающие обращения



Регулярные новости в СМИ,
размещение постов в социальных
сетях и telegram-каналах
Охват более **35** млн чел.



Запуск видеоролика
в московском метро
Более **3** млн показов



Целевые информационные e-mail
рассылки
Более **20** тыс.

Почему отопление
появляется не сразу?

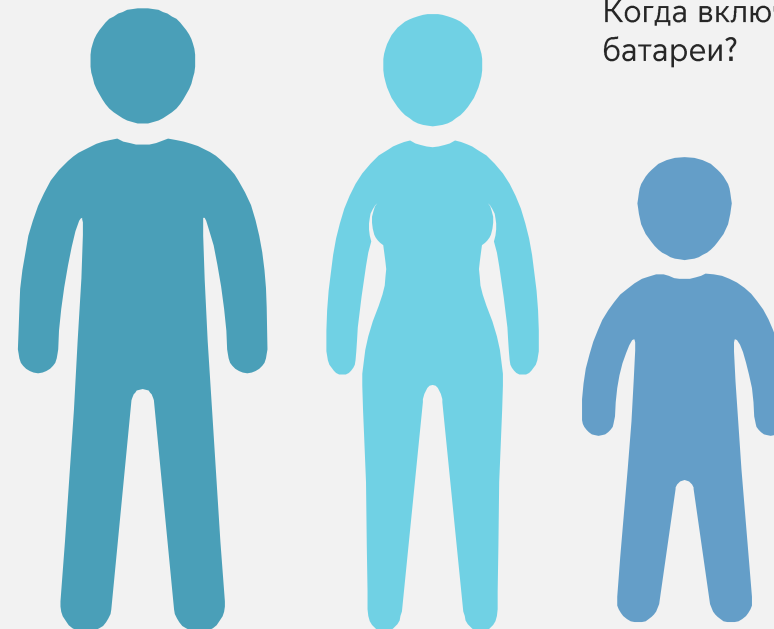
Что делать, если
батареи холодные?

Когда включают
батареи?

Сколько ждать?

В соседнем доме батареи уже
горячие, почему у нас нет?

Куда обращаться?



АВТОМАТИЗАЦИЯ

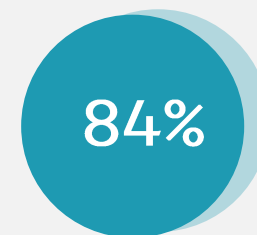


Достаточно ли автоматизировать обработку тематик – причин пиковой нагрузки?

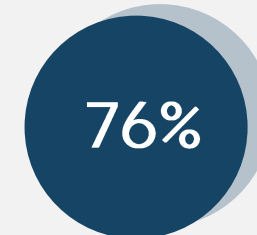
Внимание к реализации технического решения = минимальное снижение качества обработки звонков.

Автоматизировать обработку

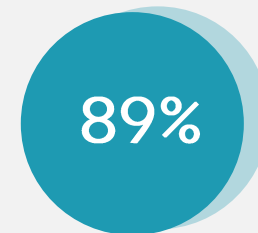
- ✓ Разделение потока обращений в зависимости от тематики
- ✓ Внедрение сценариев обработки звонков голосовым помощником
- ✓ Управление приоритетами обработки звонков
- ✓ Предиктивное обслуживание



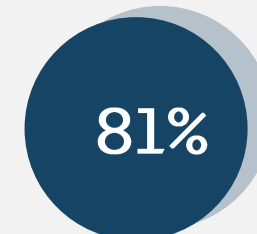
FCR операторов



FCR голосового помощника



QS операторов



QS голосового помощника

ПРО ЛЮДЕЙ



А значит про самое дорогое во всех смыслах.

Использование внутренних ресурсов = почти полностью исключен набор дополнительных сотрудников сверх плановой сезонной нагрузки в ЕДЦ.

Управление ресурсами



Снижение нагрузки за счет перераспределения и автоматизации обработки обращений, как следствие сокращение оттока



Skill-группы



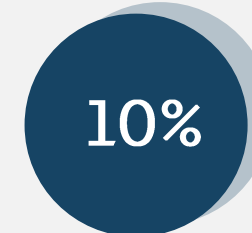
Сокращение срока подготовки операторов



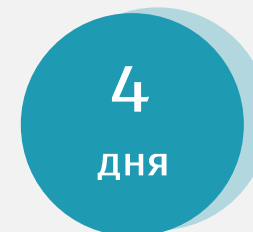
Использование внутренних ресурсов



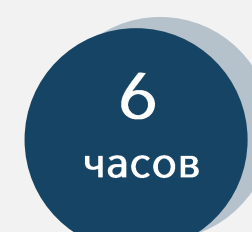
Увеличение ресурса за счет внешнего подбора



Увеличение ресурса за счет внешнего подбора



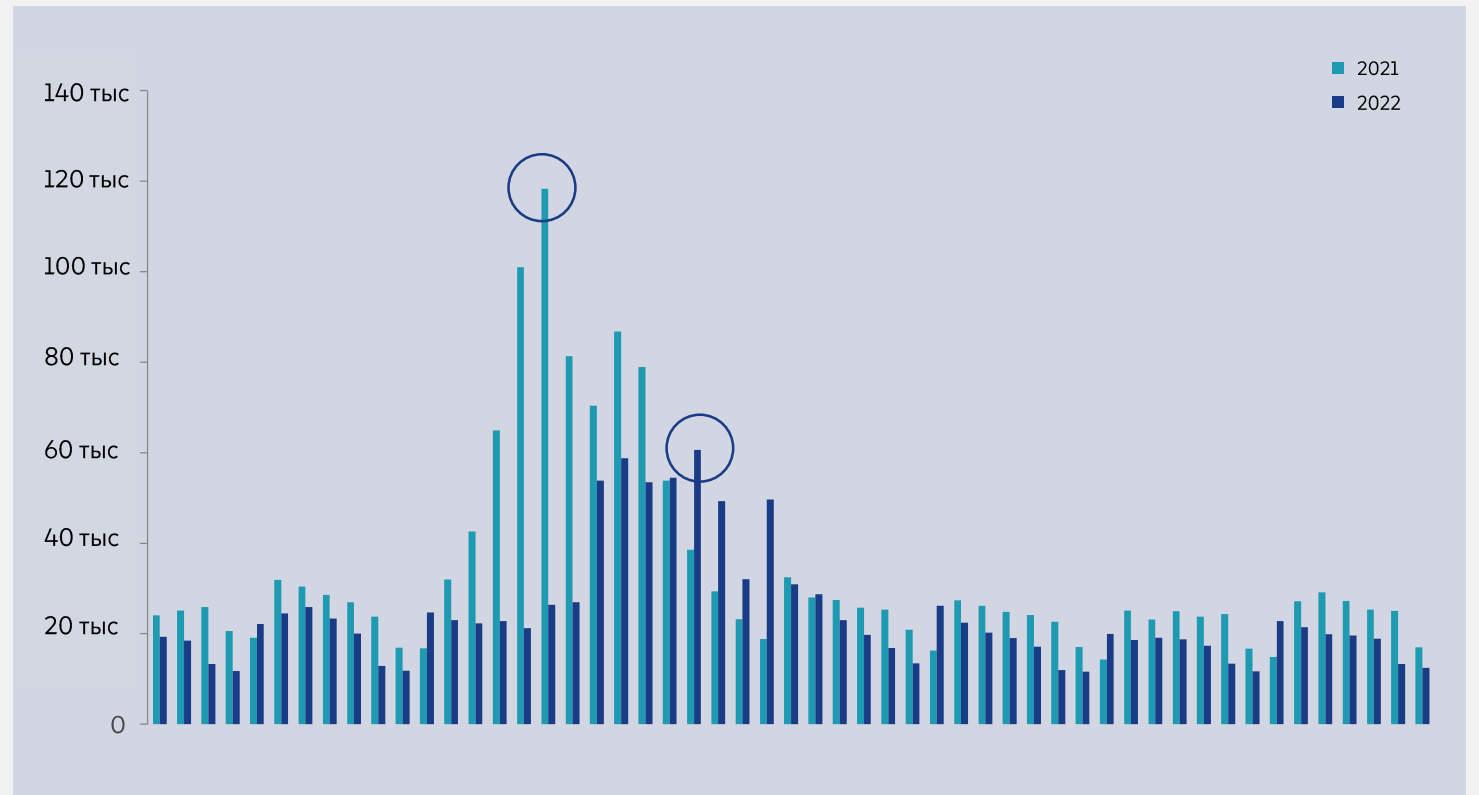
Обучение нового оператора



Обучение нового оператора **по одной тематике**

РЕЗУЛЬТАТЫ

- ✓ Сокращение периода пика и максимальных значений нагрузки
- ✓ Равномерность нагрузки
- ✓ Увеличение уровня доступности
- ✓ Сокращение периода восстановления нормальной работы



ВСЕГДА НА СВЯЗИ



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР



vk.com/ditmos



mos.ru/dit



ok.ru/ditmos



t.me/dit_moscow

