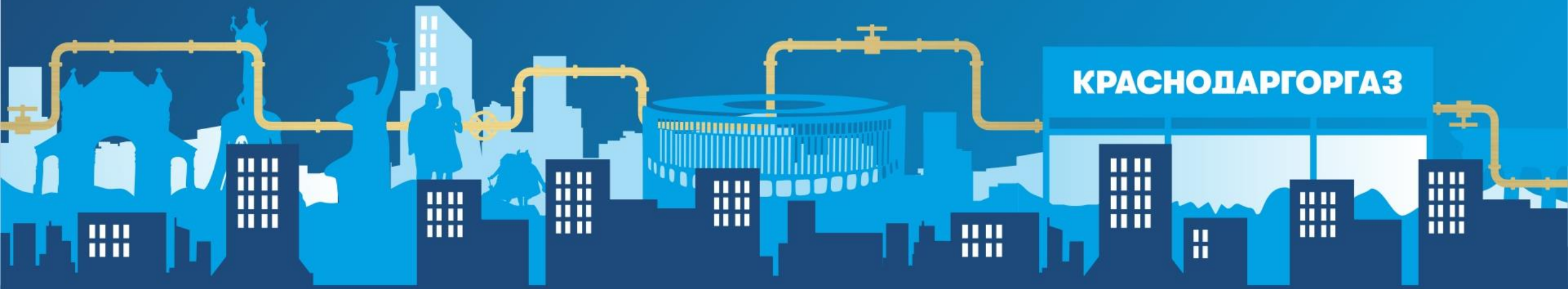
# Контактный центр как часть цифровой и производственной инфраструктуры компании

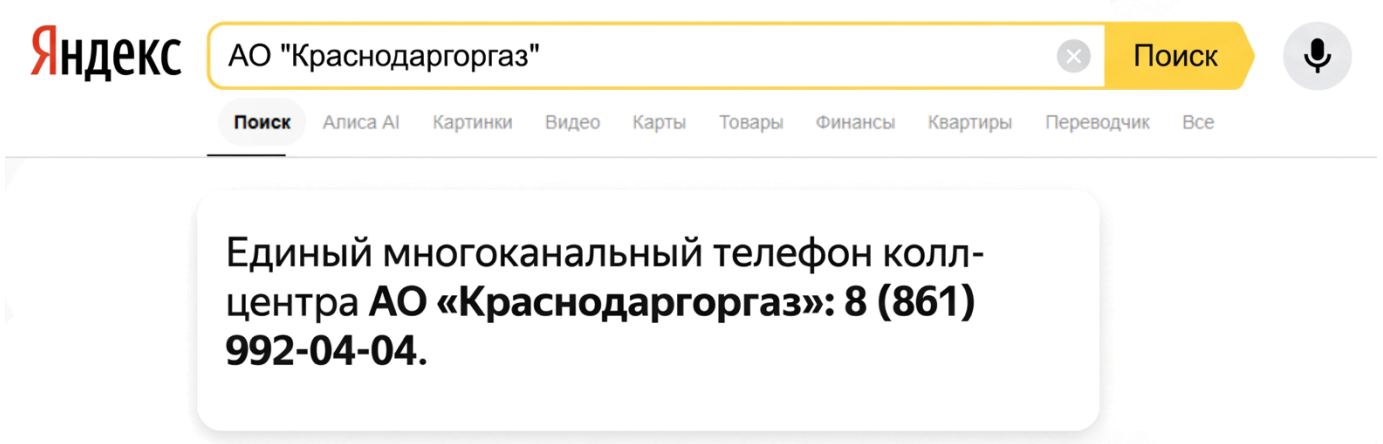
Лаврухина Людмила Николаевна, АО «Краснодаргоргаз»



# ВВЕДЕНИЕ. Почему меняется роль контакт-центра

- Трансформация ожиданий клиентов.
- Цифровизация газораспределительной отрасли.
- Новые требования к качеству клиентского обслуживания.
- Почему контакт-центр становится стратегической функцией компании.

# Контакт-центр как элемент производственной и цифровой инфраструктуры газораспределительной организации.



# Контакт-центр как часть производственной системы

Клиент → Контакт-центр → CRM → Производство

Исполнение → Обратная связь → Аналитика

# Контакт-центр как часть производственной системы

**Функции контакт-центра:**

- инициирует производственные процессы;
- координирует движение заявок;
- обеспечивает оперативное взаимодействие подразделений;
- влияет на безопасность посредством своевременной передачи информации;
- снижает нагрузку на профильные службы.

# Контакт-центр как центр управления клиентским опытом

**Основные элементы:**

- первое обращение клиента;
- единое окно обслуживания;
- омниканальные коммуникации;
- прозрачность обслуживания;
- сопровождение клиента до полного решения вопроса;
- управление клиентским путем (Customer Journey).

# Единый цифровой контур обслуживания

# Схема движения обращения клиента

Клиент

Контакт-центр

телефон • MAX • сайт • мобильное приложение • Госуслуги

Регистрация обращения в CRM

Автоматическая маршрутизация

Исполнение производственными подразделениями

Контроль исполнения

Информирование клиента

Получение обратной связи

Аналитика и совершенствование процессов

# Контакт-центр как центр данных

## Источники данных

- телефонные обращения;
- чат;
- электронная почта;
- сайт;
- Госуслуги;
- MAX;
- мобильное приложение.

## Использование данных

- выявлять массовые проблемы;
- прогнозировать нагрузку;
- анализировать клиентский путь;
- контролировать качество обслуживания;
- выявлять повторные обращения;
- совершенствовать бизнес-процессы;
- повышать безопасность.

# Искусственный интеллект как инструмент развития

## Что может выполнять ИИ

- прием типовых обращений;
- регистрация заявок;
- идентификация клиента;
- информирование о статусе;
- ответы на типовые вопросы;
- напоминания;
- интеллектуальная маршрутизация;
- автоматическое заполнение CRM;
- речевая аналитика.

# Баланс «человек — технологии»

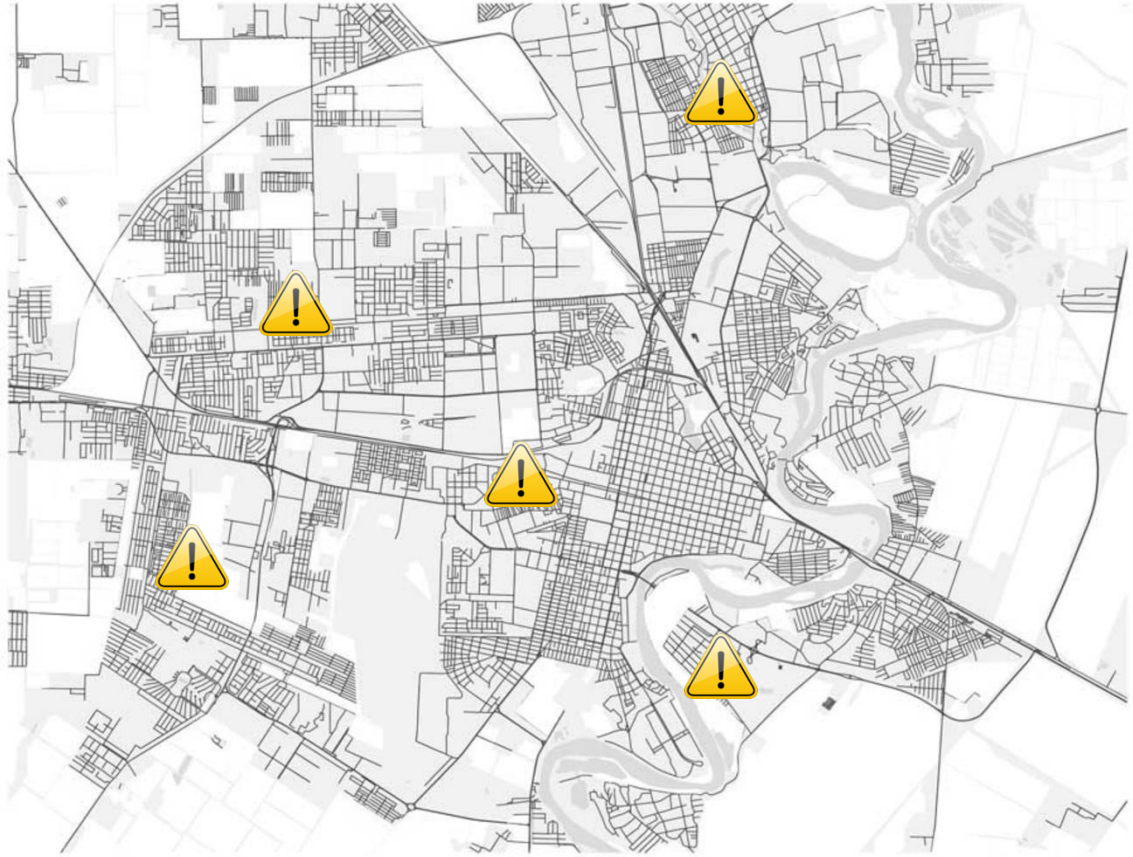
## ИИ vs Специалист

| Искусственный интеллект | Специалист |
|---|---|
| Типовые обращения | Нестандартные ситуации |
| Регистрация | Консультации |
| Информирование | Принятие решений |
| Поиск информации | Анализ ситуации |
| Напоминания | Работа с эмоциями |
| Маршрутизация | Ответственность за результат |

**ИИ усиливает возможности оператора,**
**а не заменяет его.**

# Контакт-центр как фактор безопасности

- прием аварийных обращений;
- оперативная передача информации;
- взаимодействие с аварийно-диспетчерской службой;
- контроль исполнения;
- профилактическое информирование;
- снижение производственных и социальных рисков.

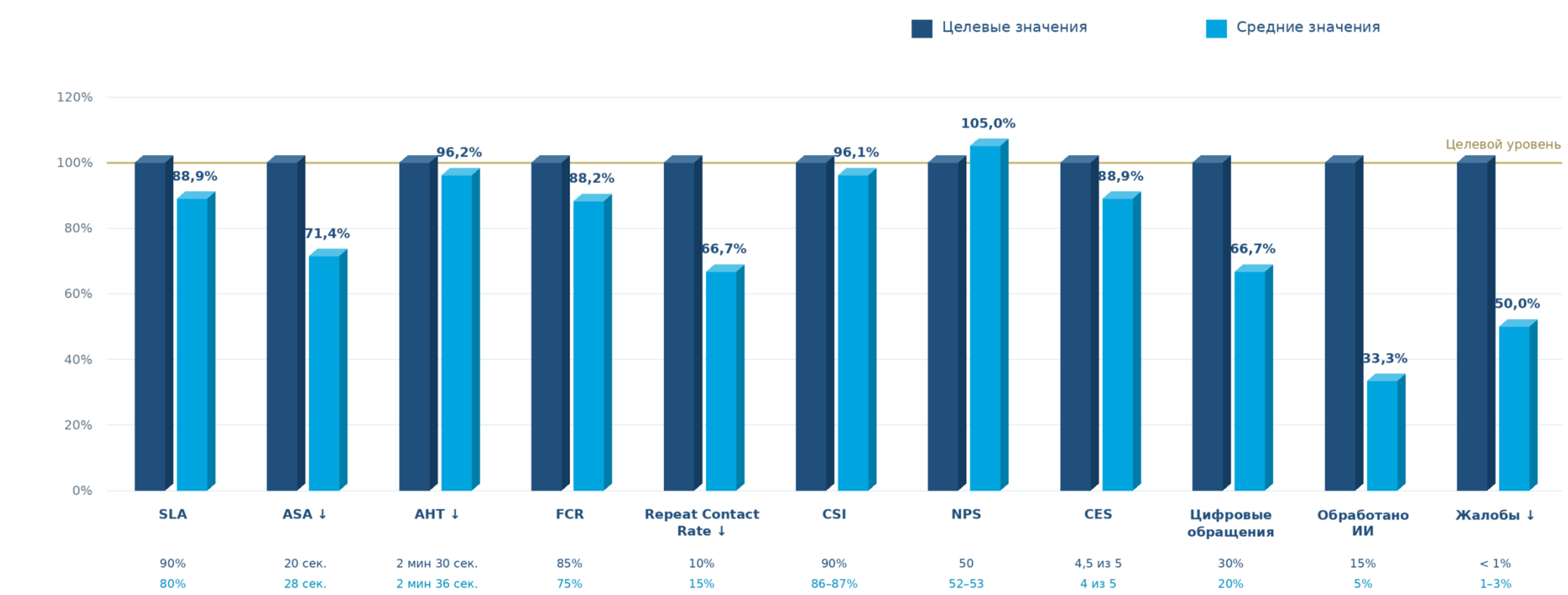


# Контакт-центр — элемент системы обеспечения безопасности

# Показатели эффективности (KPI)

| Показатель | Целевые значения | Средние значения |
|---|---|---|
| SLA | 90% | 80% |
| ASA | 20 сек. | 28 сек. |
| AHT | 2 мин. 30 сек. | 2 мин. 36 сек. |
| FCR | 85% | 75% |
| Repeat Contact Rate | 10% | 15% |
| CSI | 90% | 86-87% |
| NPS | 50 | 52-53 |
| CES | 4,5 из 5 | 4 из 5 |
| Доля цифровых обращений | 30% | 20% |
| Доля обращений, обработанных ИИ | 15% | 5% |
| Количество жалоб | Менее 1% от обращений | 1-3% от обращений |

# Показатели эффективности (KPI)




| | SLA | ASA ↓ | АНТ ↓ | FCR | Repeat Contact Rate ↓ | CSI | NPS | CES | Цифровые обращения | Обработано ИИ | Жалобы ↓ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 90% | 20 сек. | 2 мин 30 сек. | 85% | 10% | 90% | 50 | 4,5 из 5 | 30% | 15% | < 1% |
| | 80% | 28 сек. | 2 мин 36 сек. | 75% | 15% | 86–87% | 52–53 | 4 из 5 | 20% | 5% | 1–3% |

Под названиями: целевое значение / среднее значение (цвет соответствует столбцам).

↓ Меньше — лучше: расчёт «цель / среднее». Для остальных — «среднее / цель».

Диапазоны: CSI — 86,5%; NPS — 52,5; жалобы — 2%. Для жалоб использован порог 1%.

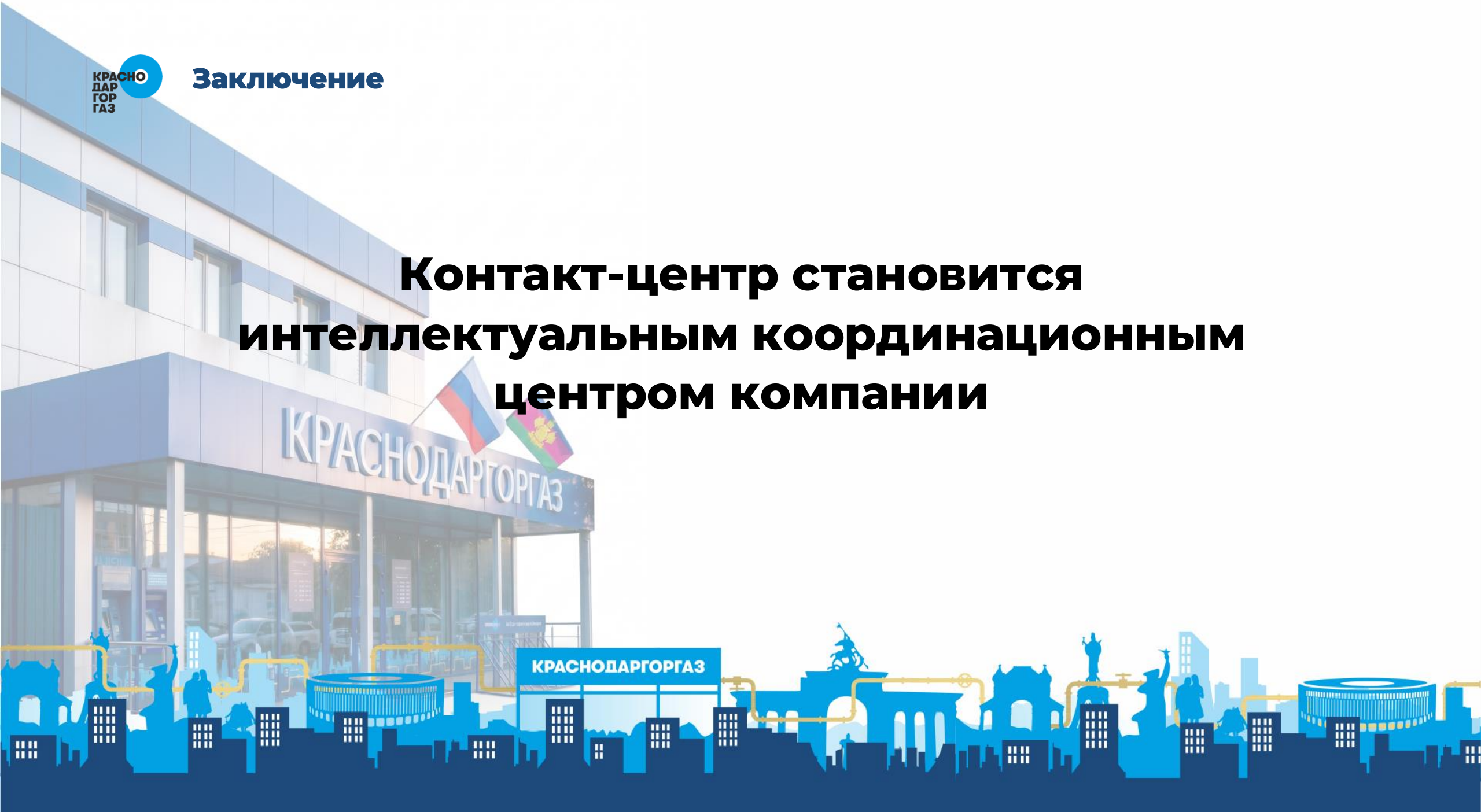
# Перспективы развития (3–5 лет)

**Основные направления:**

- единое цифровое пространство;
- интеллектуальные голосовые помощники;
- генеративный искусственный интеллект;
- речевая аналитика;
- предиктивная аналитика;
- цифровой профиль клиента;
- самообслуживание;
- проактивное информирование;
- интеграция всех каналов коммуникаций.

## Заключение

# Контакт-центр становится интеллектуальным координационным центром компании

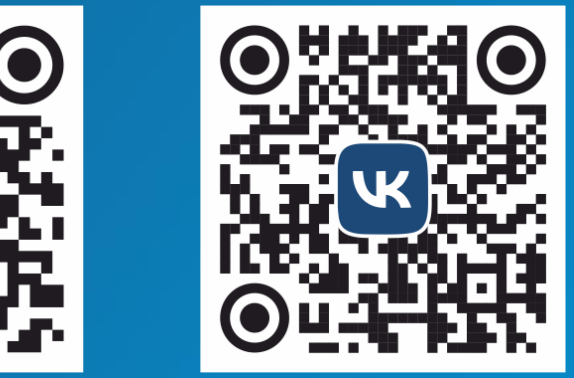


**Спасибо за внимание!**
**Буду рада ответить на ваши вопросы**

**Лаврухина Людмила Николаевна**
Начальник информационного центра

**Тел.:** +7 (906) 218-19-15

**Замбржитский Алексей Эдмундович**
Коммерческий директор

**Тел.:** +7 (928) 201-55-90

**Подписывайтесь на наши социальные сети**