



**РГК** КОНТАКТ  
ЦЕНТР

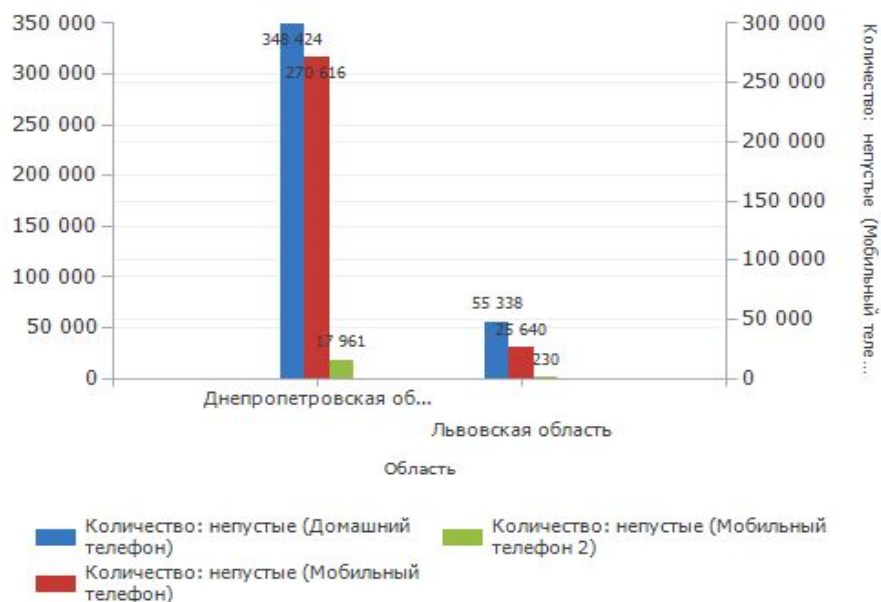


РЕГІОНАЛЬНА  
ГАЗОВА КОМПАНІЯ

# Результаты деятельности за 2014 год

Взято на обслуживание **1 712 201** клиентов, из них **1 092 957** Днепропетровская область, **619 244** – Львовская область.

Увеличена наполняемость клиентской базы до таких показателей:



Получили **99 490** Лояльных клиентов, которые более 3-х раз пользовались услугами контакт-центра.

Собрали **9 257** электронных адресов клиентов

Имея в базе **314 307** мобильных и **403 772** домашних, за 2014 год взяли **1 878 195** показаний газового счетчика.

## Обслуживание входящей линии

На первом этапе контакт-центр осуществлял обслуживание по получению показаний газового счетчика. С июня 2014 года по Днепропетровской области была запущена горячая линия с консультациями клиентов на входящей линии по всем направлениям, с ноября Львовская область. За 6 месяцев было принято **42 690** обращений.

Из них:

**37 495** Днепропетровская область;

**5195** Львовская область.

### Сегментация по типу обращения всего:

89,5%- показания счетчика;

3,7% - сверка лицевого счета;

3,5% - консультация;

2,4% – информация по тарифу;

0,06% - жалоба;

0,06% - заявочный ремонт;

0,35% - прочее.



## Результаты сотрудничества с Днепропетровскгазом и Днепрогазом

- Внедрение обслуживания клиентов газораспределительных компаний Днепропетровской области осуществлялось с подключением инфоцентра (исходящий обзвон по получению показаний счетчика, информирование о изменении тарифов и предоставление контактной информации). С июня 2014 года запущена горячая линия по обслуживанию обращений клиентов (абонентский блок).
- Сегментация обращений по Днепропетровской области - 37 495 обращений:
  - 93% - показания газового счетчика;
  - 2,2% - сверка лицевого счета;
  - 2,2% - информация по тарифу;
  - 1,4% - консультация;
  - 0,04% - жалоба;
  - 0,2% - прочее

# Результаты сотрудничества с Львовгазом

- Внедрение обслуживания клиентов газораспределительных компаний Львовской области ( С 22.10.14) осуществлялось с организации «абонентского блока» С 01.11.2014 сотрудниками Львовгаза произведена компания по оповещению клиентов о работе горячей линии. Организована система взаимодействия, позволяющая сотрудникам КЦ ставить задачи ответственным сотрудникам Львовгаза. Это позволяет быстро и качественно реагировать на обращения клиентов. Предоставленные доступы в систему «1С документооборот» и билинговую систему дают возможность сотрудникам кц проводить консультации с минимальным участием специалистов Львовгаза.
- **Сегментация обращений по Львовгазу – 5 195 обращений:**
  - 53% - показания газового счетчика;
  - 23% - консультация;
  - 18,2% - сверка лицевого счета;
  - 3% - информация по тарифу;
  - 0,57% - заявочный ремонт;
  - 0,26%- жалоба;
  - 1,44% - прочее.



# Наши пилотные проекты

1. **Soft collection.** В связи с ростом объёма должников по оплате за газовые услуги, был запущен информационный обзвон клиентов Днепропетровской области. Ниже предоставлены цифры по возврату денег и количеству обслуживаемого персонала:

- сентябрь 22 615,5 грн (1 оператор)
- октябрь 94 817,3 грн (2 оператора)
- ноябрь 305 828,19 грн (4 оператора).

2. **Direct marketing.** Вместе с отделом маркетинга Региональной газовой компании была произведена оценка удовлетворённости качества работы газовых хозяйств потребителями используя e-mail рассылку. В результате на почту было получено 128 заполненных анкет.

3. **Компании по оповещению клиентов.** В помощь сотрудникам газовых хозяйств одноразово были запущены информационные обзвоны по направлениям:

- необходимости сдать счетчики на плановую поверку;
- сообщение льготной нормы на отопительный период.



## Развитие персонала

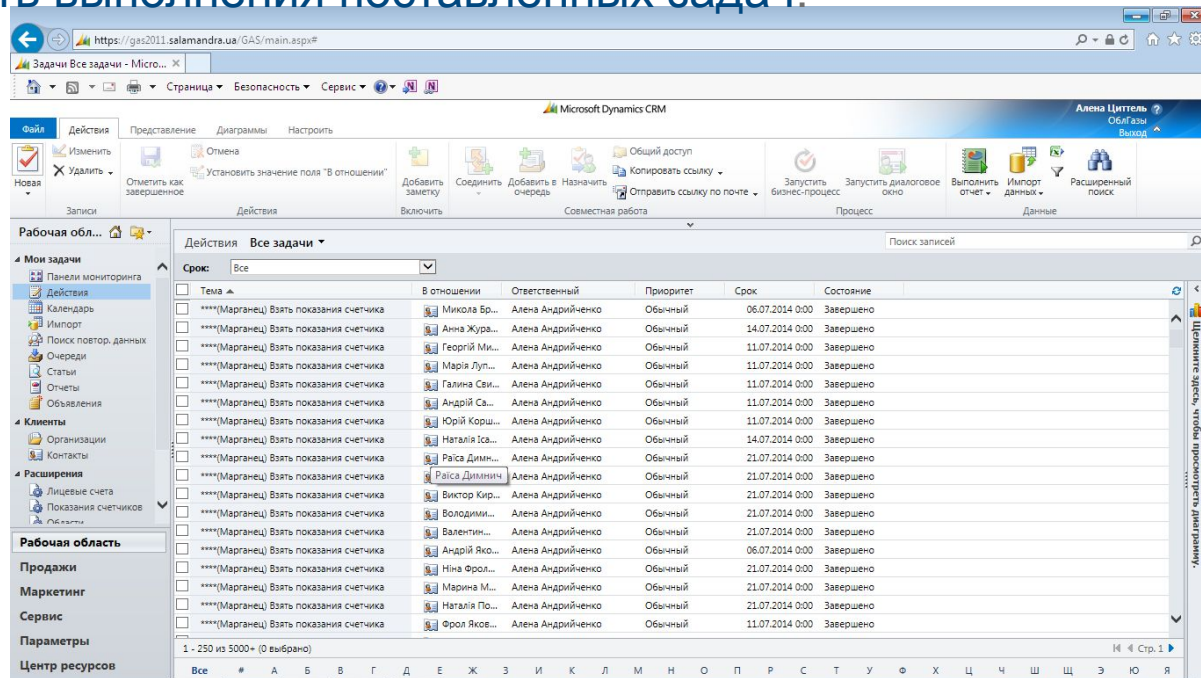
- Численность контакт центра на декабрь месяц: 38 сотрудников, 4 стажера
- За 2014 год разработана и внедрена система оценки супервайзеров и операторов, что позволило увеличить эффективность работы на 32%
- Создана база знаний и внедрена система обучения персонала
- Подготовили 4 супервайзера и тренера, с высоким уровнем квалификации.



# Программное обеспечение

За 2014 год сотрудниками Контакт – Центра и РГК разработан и внедрен минимальный функционал Microsoft Dynamics CRM, который позволяет отслеживать все обращения клиентов на контакт – центр, сохранять историю обращений по каждому клиенту и сегментировать их. Программный комплекс позволяет ставить индивидуальные и цикличные задачи на сотрудников и отслеживать эффективность выполнения поставленных задач.

Разработан блок вывода показателей деятельности с визуальным представлением



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The main window shows a list of tasks under the heading "Действия Все задачи". The table contains the following data:

Срок	Тема	В отношении	Ответственный	Приоритет	Срок	Состояние
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Микола Бр...	Алена Андрийченко	Обычный	06.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Анна Жура...	Алена Андрийченко	Обычный	14.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Георгий Ми...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Мария Луп...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Галина Сви...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Андрій Са...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Юрій Корш...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Наталія Іса...	Алена Андрийченко	Обычный	14.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Раїса Димм...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Раїса Димм...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Виктор Кир...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Володимир...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Валентин...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Андрій Яко...	Алена Андрийченко	Обычный	06.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Ніна Фрол...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Марина М...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Наталія По...	Алена Андрийченко	Обычный	21.07.2014 0:00	Завершено
	****[Марганец] Взять показания счетчика	Фрол Яков...	Алена Андрийченко	Обычный	11.07.2014 0:00	Завершено

At the bottom of the table, it indicates "1 - 250 из 5000" and "0 (выбрано)".



## План работы на 2015 год

До конца 2015 года РГК Контакт-центр планирует обслуживать 16 областей Украины, 8 000 000 абонентов.

Планируем получить 2 000 000 Лояльных клиентов с мобильными телефонами, которые постоянно пользуются услугами колл-центра.



## План работы на 2015 год

1. Запуск отдела Soft Collection из 10 операторов, возврат за месяц до 500 000 грн.
2. Организовать систему продаж сопутствующих товаров.
3. Круглосуточное профессиональное обслуживание клиентов по всем направлениям .
4. Сокращение обращений клиентов в центры обслуживания, визитов контролеров каждый месяц.
5. Помощь внедрения программы CRM газовым хозяйствам для осуществления фиксации всех обращений абонентов в единой системе.