

Platforma telekomunikacyjna Contactis – efektywne wsparcie zakładu energetycznego

Komunikacja z klientem

Uwolniony rynek energii i rosnąca konkurencyjność na rynku energetycznym wymagają zdobycia precyzyjnej wiedzy na temat potrzeb klienta w celu poprawy jakości świadczonych usług. W ten sposób budowana jest przewaga konkurencyjna, która prowadzi do zwiększenia liczby zadowolonych klientów i zdobycia lub utrzymania ich lojalności. Proces ten jest związany z systematycznym gromadzeniem, analizowaniem i przetwarzaniem danych płynących od klientów.

Systemy Contactis Contact Center firmy Wind Telecom usprawniają pracę zakładów energetycznych zarówno w zakresie obsługi klienta – dystrybucji połączeń, jak i organizacji przepływu informacji i integracji systemów wewnętrznych. Wieloletnie doświadczenia przy współpracy z klientami sektora energetycznego zaowocowały powstaniem produktów dokładnie dopasowanych do potrzeb tego rynku. Systemy Wind Telecom działają m.in. w Enion, Enea, EnergiaPRO, PKE, ŁZE, Energa. Firma Wind Telecom została uhonorowana tytułem Rzetelny Partner Energetyki nadanym przez Radę Programową serwisu energetyka.net.

Wind Telecom dostarcza nowoczesne, innowacyjne technologicznie rozwiązania, z możliwością pełnej integracji z istniejącymi systemami w zakładzie energetycznym. Firma wspiera klienta na każdym etapie projektu, dostosowując produkty do jego potrzeb i sugestii.

Poprawa jakości obsługi klienta

Zarządzanie dużą liczbą zgłoszeń, ich właściwe rozpoznanie oraz sprawna komunikacja z odbiorcami energii to główny problem w sytuacjach awarii linii energetycznych. Gdy mamy do czynienia z awarią, szczególnie na dużym obszarze, do zakładu dzwoni wiele osób i tylko niewiele ma możliwość uzyskania połączenia z agentem bądź dyspozytorem. Klient

czuje się zaniedbany, ponieważ nie ma możliwości uzyskania natychmiastowego dostępu do informacji. Właśnie w celu poprawy tej sytuacji Wind Telecom przygotował system **Contactis Awarie**, który jest w stanie automatycznie obsłużyć klientów w zakresie udostępnienia informacji o bieżących wyłączeniach awaryjnych i planowanych, a klient ma możliwość automatycznego zgłaszania awarii oświetlenia ulicznego. Każdy klient dzwoniący na infolinię awaryjną 991 ma możliwość odsłuchania informacji o tym, że zakład już odnotował awarię, o prognozowanym czasie jej usunięcia lub też pozostawienia informacji o awarii oświetlenia ulicznego. Informacje o wyłączeniach są wprowadzane przez konsultanta lub dyspozytora do systemu w postaci tekstowych komunikatów i mogą być każdorazowo odtwarzane dzwoniącym (pozwala na to wykorzystywana technologia TTS – *Text To Speech*). Dane są przechowywane w bazie w postaci tekstowej, co pozwala na ich szybką modyfikację, bez konieczności restartu systemu.

Contactis Awarie to elastyczne rozwiązanie, które umożliwi:

- ♦ obsługę klientów w sytuacjach dużej liczby zgłoszeń awarii;
- ♦ rozwiązanie problemu wielokrotnego zgłaszania tej samej awarii;
- ♦ automatyczne uzyskanie informacji o terminie usunięcia awarii;
- ♦ zwiększenie szybkości rozwiązywania problemów związanych z awariami sieci;
- ♦ odciążenie dyspozycji.

System Contactis Awarie powstał przy ścisłej współpracy z zakładami energetycznymi i dokładnie odzwierciedla ich potrzeby w zakresie:

- ♦ rosnącej konkurencji spowodowanej uwolnieniem rynku energii;

Komunikacja elektroniczna dla energetyki

- ◆ zwiększenia wykorzystania potencjału firmy, nastawienia na osiągnięcie maksimum korzyści;
- ◆ optymalizacji kosztów obsługi klienta opartej na wykorzystaniu systemów informatycznych;
- ◆ wyprzedzania oczekiwań klientów w zakresie formy i jakości obsługi;
- ◆ dopasowania oferty do potrzeb i oczekiwań klientów;
- ◆ kształtowania nowego wizerunku firmy w świadomości klientów i partnerów biznesowych.
- ◆ zintegrowany moduł work flow, realizujący zadania Dziennika Reklamacji przy wsparciu komunikacji Dyspozycji z ekipami remontowymi;
- ◆ dostępny moduł analiz biznesowych i raportów.

Przepływ informacji wewnątrz firmy

Oprócz zadań realizowanych po stronie automatycznej obsługi klienta system Contactis Awarie w ramach modułu Dziennika Reklamacji zarządza także procesami obiegu zdarzeń i monitorowania procesów w zakresie przyjmowania reklamacji związanych z awariami sieci elektroenergetycznej. Kompletny proces rozpoczyna się przyjęciem zgłoszenia przez dyspozytora lub pracownika call center, poprzez przekazanie sprawy do brygady naprawczej konkretnego rejonu energetycznego, rozeznanie sposobu usunięcia awarii, kończy się zamknięciem zgłoszenia.

Moduł Dziennika Reklamacji pozwala na rezygnację z papierowych wersji dzienników prowadzonych w zakładach energetycznych i zastąpienie ich nowoczesnym, dedykowanym narzędziem klasy work flow, spełniającym wszelkie wymagania w zakresie logiki, ergonomii oraz dostępu do raportów i analiz, przy jednoczesnej otwartej architekturze pozwalającej na integrację z zewnętrznymi systemami.

Komunikacja z pracownikami terenowymi może odbywać się nie tylko za pomocą aplikacji w postaci przeglądarki internetowej, ale również poprzez przekazywanie zleceń na mobilne urządzenia typu Palm lub telefon z GPRS-em, co może znacznie usprawnić czas od zgłoszenia do usunięcia awarii.

System Contactis Awarie pozwala na ścisłą integrację z wewnętrznymi systemami klienta (ERP, CRM, Billing, SCADA, Workflow, GIS itp.), co pozwala na gromadzenie kompletu informacji o kliencie, z którym rozmawia konsultant.

Kluczowe korzyści:

- ◆ zapewniona dwukierunkowa komunikacja i przepływ danych pomiędzy call center i Dyspozycją;
- ◆ możliwość organizowania wirtualnych spotkań dla uczestników znajdujących się w różnych lokalizacjach;
- ◆ zmniejszenie nakładów związanych z rozbudową centrali telefonicznej lub zakupem zestawów wideokonferencyjnych;
- ◆ zmniejszenie kosztów podróży służbowych i delegacji;
- ◆ lepsze wykorzystanie czasu pracy;

Bezpieczna komunikacja z klientem

Zapewnienie bezpieczeństwa i wysokiej jakości obsługi klienta jest naturalnym procesem pozwalającym na prawidłowy rozwój zakładu energetycznego. Monitoring historii kontaktów pomaga rozwiązać krytyczne problemy, a bieżąca weryfikacja działań pracowników ma istotny wpływ na postrzeganie zakładu przez otoczenie i utrzymywanie wysokich standardów relacji z klientami.

Systemem, który wspiera proces obsługi klienta spełniając wymagania rejestrowania rozmów telefonicznych, jest Contactis ReStore firmy Wind Telecom, który doskonale współpracuje z centralami telefonicznymi wykorzystywanymi w większości zakładów energetycznych. System ten zapewnia integrację z platformą Contactis Contact Center i innymi systemami rodziny Contactis.

Komunikacja wewnętrzna między pracownikami zakładu energetycznego

W nowoczesnym przedsiębiorstwie ważnym aspektem jest także kwestia wewnętrznej komunikacji i przepływu informacji. Wind Telecom stworzył system Contactis Conference, umożliwiającą organizację cyklicznych telekonferencji usprawniających komunikację pomiędzy pracownikami, bez konieczności spotkania się w jednym miejscu. Konferencje mogą zostać zaplanowane z wyprzedzeniem, gdzie system inicjuje połączenie do uczestnika konferencji dzwoniąc do niego i zwalniając z konieczności pamiętania o cyklicznym wydarzeniu. Dla zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa konferencje są zabezpieczone kodem PIN.

Korzyści:

- ◆ możliwość organizowania wirtualnych spotkań dla uczestników znajdujących się w różnych lokalizacjach;
- ◆ zmniejszenie nakładów związanych z rozbudową centrali telefonicznej lub zakupem zestawów wideokonferencyjnych;
- ◆ zmniejszenie kosztów podróży służbowych i delegacji;
- ◆ lepsze wykorzystanie czasu pracy;

Komunikacja elektroniczna dla energetyki

- ◆ niewielkie nakłady na infrastrukturę w stosunku do alternatywnych rozwiązań;
- ◆ dostępność w każdym miejscu i o każdej porze;
- ◆ spójna organizacja prac nad projektami;
- ◆ usprawnienie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej;
- ◆ umożliwienie prowadzenia narad i konsultacji niezależnie od miejsca i czasu;
- ◆ możliwość prowadzenia konferencji moderowanych.

Powiedzieli o nas

– *Contactis Awarie umożliwia nam efektywną automatyczną obsługę dzwoniących klientów. Dzwoniąc pod numer 991 mogą oni uzyskać informację o wyłączeniach energii elektrycznej zarówno planowych, jak i awaryjnych – system podaje zakres wyłączeń oraz czas przywrócenia zasilania. Informacje te są pobierane z bazy danych, która zostaje wcześniej uzupełniona przez dyspozytorów. Można również nagrać informację o awarii oraz połączyć się bezpośrednio z dyżurnym dyspozytorem. Pozwala nam to na optymalizację kosztów i podniesienie standardów obsługi klientów – powiedział Krzysztof*

Gutka, kierownik działu Rejonowej Dyspozycji Ruchu, Enion S.A. Beskidzka Energetyka.

– *Dzięki systemowi Contactis Awarie, obsługującemu połączenia z numerem alarmowym pogotowia energetycznego, w czasie awarii w sieci elektroenergetycznej ponad 60 proc. klientów Enea O/Bydgoszcz zostaje obsłużonych automatycznie bez udziału dyspozytora. Pozwala to na sprawny i szybki kontakt klienta z naszą firmą. Klienci zauważyli znaczną poprawę jakości świadczonych przez nas usług i bardzo chwalą ten sposób komunikacji z nami. System Contactis Awarie, poprzez 30-kanalowy IVR, zastępuje pracę 30 osób. Przekazuje również informacje o terminie usunięcia awarii dzwoniącym osobom, przez co zapewnia im stałą i konkretną dopytyw informacji – powiedział **Andrzej Hoffmann**, kierownik Zespołu Telekomunikacji ENEA Operator Sp. z o.o. Oddział Dystrybucji Bydgoszcz.*



Zapraszamy do współpracy! Więcej informacji na temat naszych rozwiązań:
www.windtelecom.pl