

АВТОМАТИЗАЦИЯ ОПОВЕЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ «РОСТЕЛЕКОМ СЕВЕРО-ЗАПАД» О ЗАДОЛЖЕННОСТЯХ

РЕШЕНИЯ НА БАЗЕ «РУПОР II» И «СТЭП ТЕЛЕМАРКЕТИНГ»



О ЗАКАЗЧИКЕ

Макрорегиональный филиал «Северо-Запад» ПАО «Ростелеком» относится к одной из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба. ПАО «Ростелеком» присутствует во всех сегментах рынка услуг связи, охватывает миллионы домохозяйств в России, а также занимает лидирующее положение на российском рынке услуг ШПД и платного телевидения. В частности, «Ростелеком Северо-Запад» обслуживает более 3,5 млн абонентов телефонии, свыше 1,5 млн пользователей Интернет, более 280 тыс. абонентов IPTV и свыше 1,2 млн абонентов платного ТВ по прочим технологиям.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Сложная экономическая ситуация в стране безусловно оказывает влияние на своевременность оплаты услуг операторов сотовой связи и компаний телекоммуникационной отрасли их клиентами. Не смотря на то, что ситуация не является критичной, для многих компаний вопрос эффективности возврата долгов остается актуальным и важным, так как это непосредственно влияет на их прибыльность.

Ранее в «Ростелеком Северо-Запад» применялась схема, при которой абонент при попытке дозвониться до специалиста контакт-центра и узнать информацию о сумме на счете тратил очень много времени на ожидание. В связи с этим возникла необходимость ускорить процесс информирования должников, в том числе за счет внедрения механизма автоинформирования о задолженности.

Заказчик:

Макрорегиональный филиал
«Северо-Запад» ПАО «Ростелеком»

Отрасль:

Телекоммуникации

Платформа IP-телефонии:

Avaya Aura Communication Manager

Задачи:

- Оснащение контакт-центра Заказчика системой автоматического оповещения в целях повышения возврата задолженности от клиентов

Решение:

- **Рупор II:** система индивидуального информирования абонентов по цифровым каналам связи с поддержкой автоматического синтеза голосовых сообщений VitalVoice™
- **«Стэп Телемаркетинг»:** программный продукт для информирования клиентов и проведения исследований, с возможностями настройки бизнес-сценариев исходящих вызовов

Сроки внедрения:

IV кв. 2014 г. – III кв. 2015 г.

Результаты:

- Оптимизация процесса оповещения
- Рост качества обслуживания
- Рост эффективности возврата долгов

«Ростелеком Северо-Запад» решил эту задачу с помощью современных информационных технологий. Имея опыт многолетнего успешного сотрудничества с компаниями ООО «Стэп Лоджик» и ЦРТ в области построения контакт-центров и повышения качества дистанционного обслуживания клиентов, руководство филиала решило продолжить сотрудничество в рамках проекта автоматизации процесса взыскания долгов.

РЕШЕНИЕ

На площадке контакт-центра «Ростелеком Северо-Запад» был внедрен аппаратно-программный комплекс автоматического голосового оповещения (АПК АГО) о задолженностях клиентов, реализованный на базе комбинированного решения «Рупор II» от ЦРТ и универсальной системы «Стэп Телемаркетинг», разработанной компанией ООО «Стэп Лоджик». Данный комплекс работает с учетом имеющегося реестра задолженностей и принятого в компании бизнес-процесса взыскания долгов.

Ключевые этапы:

1. Первоначально клиентам приходят напоминания о необходимости оплаты в виде фиксированной фразы, общей для всех абонентов.
2. Затем приходят индивидуальные сообщения об актуальной сумме задолженности. Есть возможность гибкого формирования проигрываемых фраз в рамках одного оповещения. При этом все данные о наличии и сумме задолженности передаются автоматически из информационной системы компании.
3. Если абонент получил информацию о задолженности и, например, по какой-то причине сумму своей задолженности не знает, то самостоятельно перезвонив в контакт-центр, он уточняет ее у автоинформатора, не дожидаясь ответа оператора.

Особенности проекта:

1. Система АГО была развернута на 2 серверах (основном и резервном) для обеспечения высокого уровня доступности и минимизации простоев.
2. В ходе проекта число каналов одновременного оповещения по инициативе Заказчика было увеличено до 300.
3. Для создания персонализированных голосовых обращений к должнику используется технология синтеза речи. Для решения данной задачи Заказчиком был выбран разработанный в компании ЦРТ женский голос «Юлия».
4. В ходе интеграции с системой «Стэп Телемаркетинг» был доработан базовый функционал «Рупор II». Это позволило управлять расписаниями и подсистемами оповещения, определять правила повторных обзвонив для достижения нужного эффекта от информирования должников и настраивать текстовый формат сообщений, которые будут проигрываться в заранее заданное время и дни при дозвоне до абонентов.

РЕЗУЛЬТАТ

Проект внедрения сопровождался поддержкой специалистов ЦРТ на всех этапах его реализации, включая доработки, связанные с изменением требований и увеличением состава работ. Для ЦРТ хорошие партнерские отношения и отношения с заказчиком всегда являлись ориентиром при ведении проекта, поэтому все работы были выполнены на профессиональном уровне и завершены в оговоренный срок. После сдачи проекта система стала осуществлять телефонные вызовы для **100% контактов** и регистрировать результаты оповещения в виде файлов csv, удобных для ведения отчетности.

Обзвон должников – достаточно рутинная задача для оператора контакт-центра, но за счет внедрения системы автоматического оповещения процесс был оптимизирован, и операторы были переведены на другие значимые проекты.

Благодаря комплексному решению на базе «Рупор II» и «Стэп Телемаркетинг» количество оповещаемых за месяц должников по **8 региональным филиалам** МРФ Северо-Запад выросло до **2 млн абонентов**, что положительно повлияло на рост эффективности возврата долгов МРФ СЗ «Ростелеком». Оповещение абонентов выполняется поэтапно, при этом скорость оповещения системой группы из **4 500 абонентов** в среднем не превышает **10 минут**.

В рамках данного проекта можно говорить о высокой скорости оповещения не только при совершении исходящих вызовов. Формат быстрого автоинформирования о сумме задолженности при входящих вызовах должников также позволил повысить удовлетворенность клиентов, качество обслуживания и дополнительно снизил нагрузку на операторов контакт-центра.



Узнать больше о возможностях системы автоматического оповещения «Рупор II» Вы можете здесь:
<http://www.speechpro.ru/product/sistemy-rechevogo-opovesheniya/rupor/specification>

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

