**«Водоканал Санкт-Петербурга» запустил новую систему управления обращениями**

«Водоканал Санкт-Петербурга» завершил внедрение автоматизированной системы управления обращениями. Ежемесячно решение обеспечивает прием и обработку более 20 000 заявок от физических и юридических лиц. Генеральным подрядчиком выступила компания «СИГМА», лидер автоматизации в сегменте энергетики и ЖКХ[[1]](#footnote-1).

Система обрабатывает телефонные звонки, заявки с официального сайта «Водоканала», а также обращения с портала «Наш Санкт-Петербург». Решение рассчитано на повышенные пиковые нагрузки и включает в себя настраиваемые сценарии работы с вызовами Горячей линии, готовые шаблоны ответов, управление очередями вызовов. Для удобства работы операторов в систему интегрируется информация о ремонтных работах и дополнительных услугах компании.

В рамках проекта с помощью специалистов СИГМЫ также было внедрено решение для автоматизации работы внутренней службы технической поддержки «Водоканала». Система отвечает за обработку запросов сотрудников в области ИТ: настройка ПК на рабочих местах, работа электронной почты, интернета, телефонии, предоставление доступа к внутренним системам.

«Новая система расширила возможности контакт-центра и стала удобным инструментом для сотрудников «Водоканала Санкт-Петербург». Это именно то, к чему мы стремились в проекте, и высокая оценка заказчика это подтверждает», — подчеркнул Олег Бунин, директор департамента системной интеграции СИГМЫ.

Сейчас рассматривается возможность развития системы управления обращениями: внедрение функционала автоматического обзвона абонентов, распознавания речи и чат-ботов, интегрированных с официальным сайтом компании, социальными сетями и мессенджерами.

**Справка о компаниях:**

**ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»** (<http://www.vodokanal.spb.ru/>) —Государственное унитарное предприятие «Водоканал Санкт-Петербурга» обеспечивает услугами водоснабжения и канализования жителей Петербурга — 5,3 миллиона человек, а также десятки тысяч предприятий и организаций города. В ведении петербургского Водоканала находятся также городские фонтаны и общественные туалеты. С 2012 года у Водоканала появилось новое направление деятельности — строительство и эксплуатация стационарных снегоплавильных пунктов**.**

**СИГМА** (<https://sigma-it.ru>) — лидер в области разработки и внедрения ИТ-решений для цифровизации российской энергетики и сектора ЖКХ. Компания основана в 2005 году и обладает многоуровневой экспертизой в области разработки, внедрения, сопровождения и развития аналитических, биллинговых и расчётных систем, мобильных решений, системной интеграции и других направлений, обеспечивающих комплексную автоматизацию деятельности энергосетевых и энергосбытовых компаний. Входит в Группу «Интер РАО».

*Пресс-служба СИГМЫ*

[*pr@sigma-it.ru*](mailto:pr@sigma-it.ru)

*+7(812) 602 2772*

1. https://sigma-it.ru/about/news/2022-year/sigma-lider-tsifrovizatsii-tek-/ [↑](#footnote-ref-1)