

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ» С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ»

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА») «ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ»

Распоряжение Правительства РФ от 30 июня 2012 года №1144-р по формированию благоприятного делового климата в РФ, сокращение сроков, количества необходимых процедур и снижение затрат на технологическое присоединение к электрическим

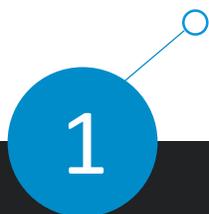
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО РАСЧЕТУ УРОВНЯ НАДЕЖНОСТИ И КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Установлены показатели для сетевых организаций, в том числе для оценки качества обслуживания потребителей

(Приказ Министерства энергетики РФ от 29 ноября 2016 г. № 1256)

СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ»

Филиал АО «Сетевая компания» – «Дирекция по обслуживанию потребителей»



ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕТЕВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Требования к обслуживанию сетевыми организациями потребителей услуг по передаче электрической энергии и технологического присоединения к электрическим сетям

(Приказ Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186)

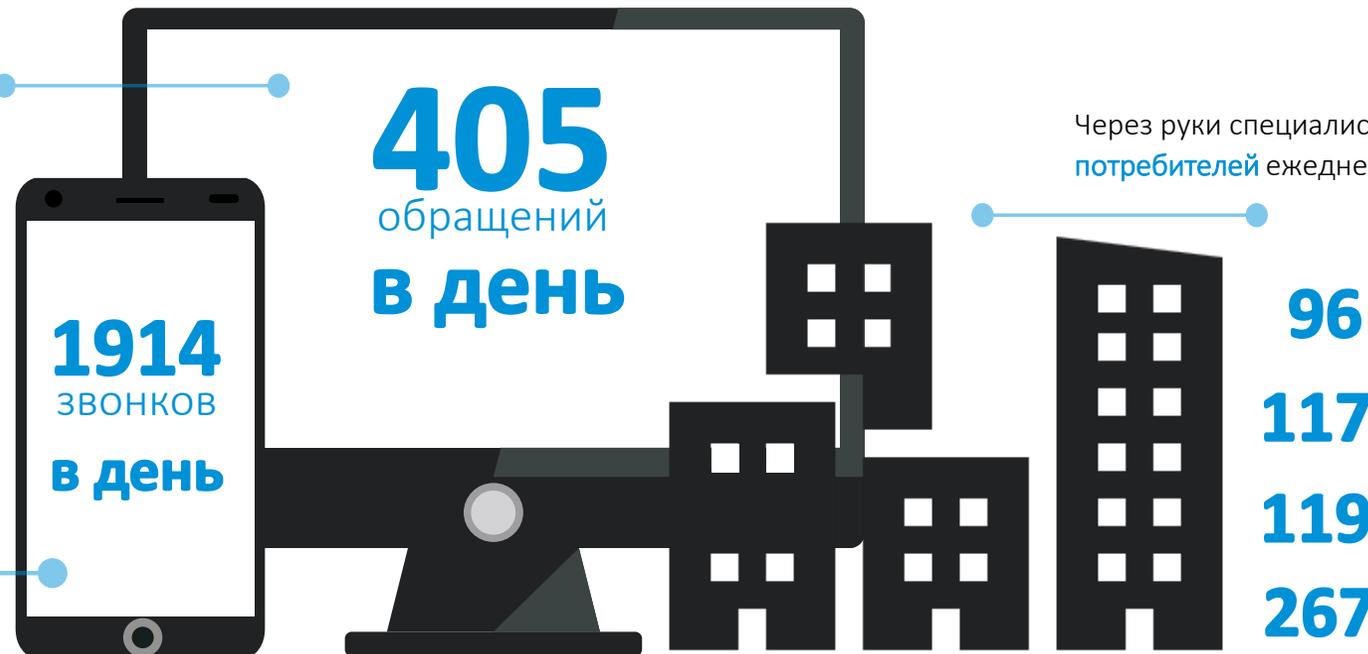
КОНЦЕПЦИЯ О СОЗДАНИИ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ» ОТ 12 ДЕКАБРЯ 2014 ГОДА

СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЦИФРАХ

712.2 тыс. обращений

Ежедневно в Компанию поступало 405 обращений по **ЛКП, интернет-приемную, мобильное приложение и Почту России.**

В среднем ежедневно операторы **Контакт Центра** принимали по 928 звонков, обрабатывалось автоматически 986



Через руки специалистов **в офисах обслуживания потребителей** ежедневно проходит:

ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 42 пункта по работе с потребителями
- 5 центров обслуживания потребителей

за 2021 год
114.8
ТЫС. ОБРАЩЕНИЙ

за 2021 год
597.4
ТЫС. ОБРАЩЕНИЙ

ЗАОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Контакт-центр (Горячая линия и Центр обработки вызовов)
- 2 Центра заочного обслуживания (ФЛ и ЮЛ)
- Личный кабинет и Интернет-приемная
- Соц.сети и СМИ
- Бумажная и электронная почта
- Энергосбытовые организации

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ



СТРУКТУРИРОВАНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПО КОМПЕТЕНЦИЯМ

В составе Контакт-центра сформированы центр обработки вызовов и горячая линия

ОПЕРАТОР НА ДОМУ

Все что нужно для работы — это наличие Интернета, ПК и телефонной гарнитуры.

ОБНОВЛЕННЫЙ ПДО

Качественная оценка простоты и комфорта работы сайта (проведение UX обследования, разработка прототипов интерфейса и дизайна)

ПЕРЕФОРМАТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Два центра обслуживания потребителей г.Казани переведены на прием и обработку обращений и заявлений потребителей услуг, поступающих по заочным каналам

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Широкие возможности взаимодействия



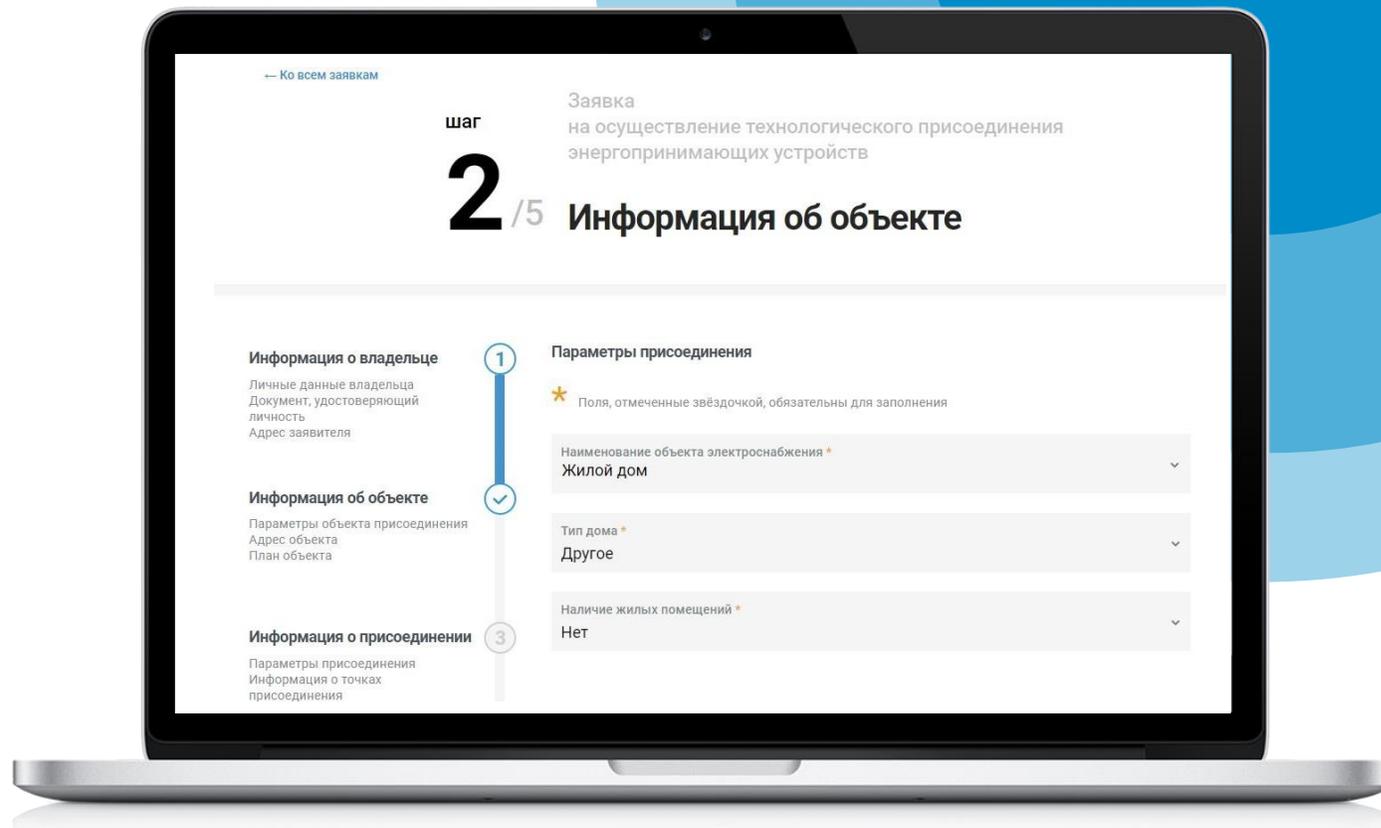
За 2021 год:
> 29 тыс.
Новых пользователей



> 37 тыс.
Заявок на ТП в ЛКП



> 96 тыс.
Обращений и заявок
в через ЛКП и ИП



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Сервис полного цикла **для вас**

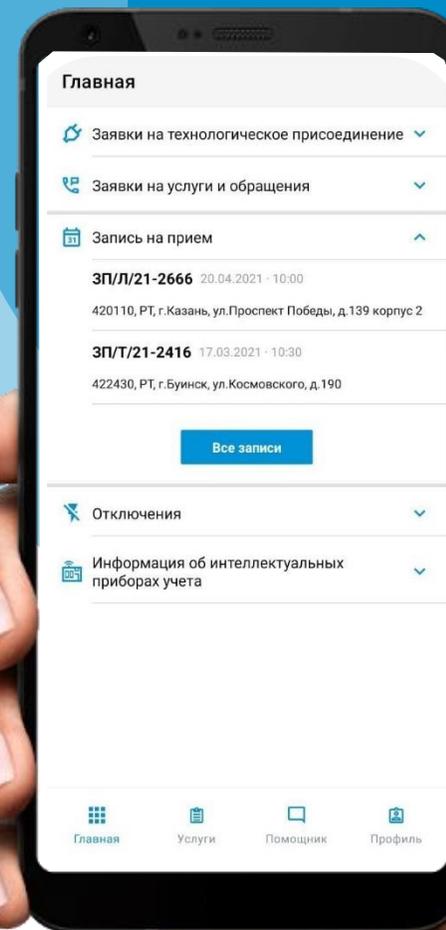


Подача заявок и обращений

- Заявки на технологическое присоединение
- Заявки на услуги
- Обращения и записи на прием
- Показания приборов учета

Дополнительная информация и уведомления

- Калькулятор расчета мощности
- Расчет стоимости тех. присоединения
- Информация об отключениях
- Уведомления и оповещения



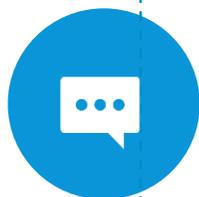
ЧАТ-БОТ «АЛСУ»

Сервис получения типовой информации
в круглосуточном режиме



>7 тыс. обращений за 2021 год

Прием и обработка части обращений в автоматическом режиме в качестве онлайн-консультанта

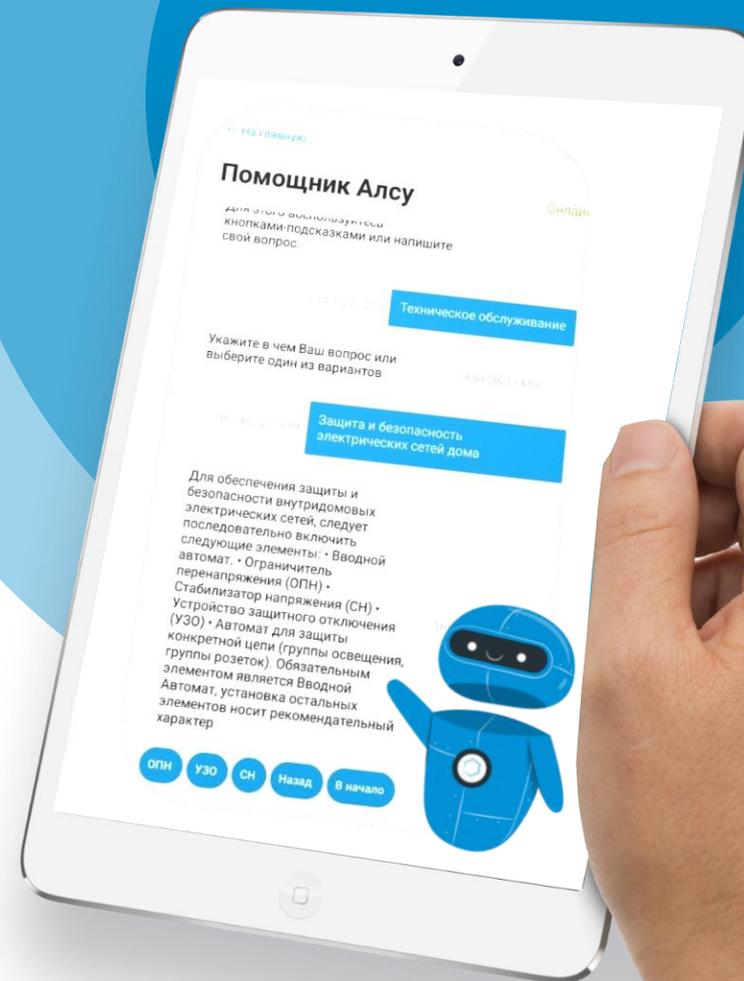


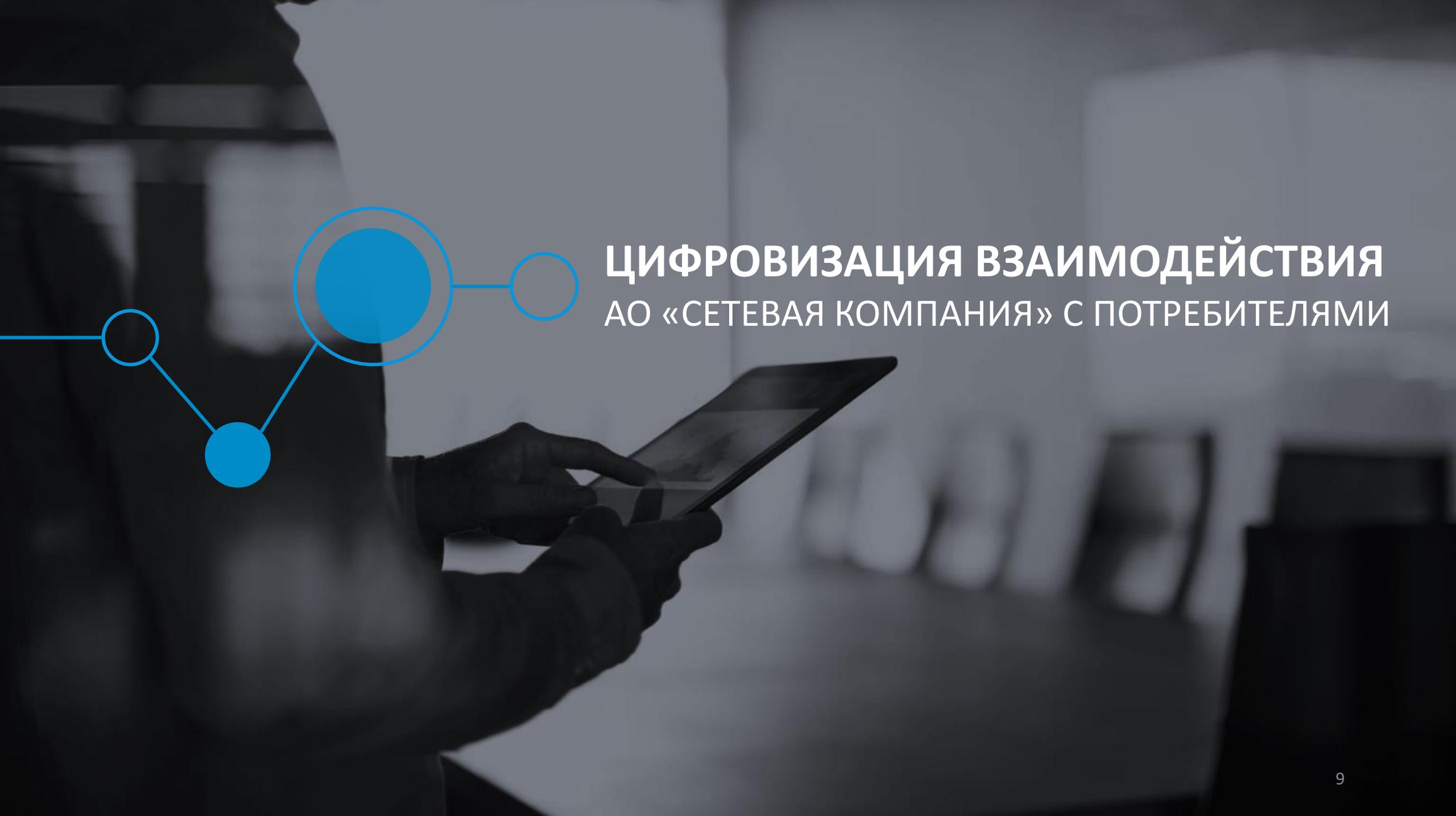
>1.7 тыс. шт.

База типовых ответов, при наличии у потребителя вопросов за рамками базы знаний чат-бота, чат-бот переключается на специалиста



Интерактивное общение со специалистами системы по обслуживанию потребителей по различным тематикам (**ТП, ТО, Надежность, ПУ**)





ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ» С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ