

О МЕРАХ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В 2023 ГОДУ

Ключевым принципом АО «НЭСК» в течение 20 лет деятельности неизменно остается высокий уровень клиентоориентированности. Следуя ему, компания планомерно внедряет в свои бизнес-процессы современные сервисы, в том числе и цифровые.

С целью обеспечения высокого качества обслуживания в 2023 году были реализованы новые технологические проекты в сфере удалённого обслуживания клиентов.

Контакт-центр

Одним из самых востребованных сервисов взаимодействия потребителя с АО «НЭСК» в 2023 году стал Контакт-центр АО «НЭСК».

Повышению качества обслуживания потребителей способствовало **внедрение новых автоматизированных сервисов**: Голосового помощника и программного обеспечения для организации автоинформирования.

Голосовой помощник

Система автоматизированной обработки телефонного вызова – **Голосовой помощник** внедрена в Контакт-центре с 01 апреля 2023 г.

Внедрение этого сервиса позволило автоматизировать процесс приема показаний приборов учета, освободить операторов от этой работы.

В 2023 году автоматизированной системой приема показаний принято 718 164 показаний, в том числе по телефону (Голосовой помощник) и по электронной почте (почтовый робот). Голосовым помощником за 9 месяцев принято 689 493 показания, почтовым роботом по электронной почте - 28 671 показание.

При этом Голосовым помощником с 01 апреля предоставлено информации на 862,6 тысяч обращений, в том числе:

- более 96,6 тысяч – об аварийных отключениях;
- более 39,3 тысяч – информация о состоянии лицевого счета;
- более 37,2 тысяч – о работе и адресах офисов.

Автоинформирование

В 2023 году было реализовано программное обеспечение **по автоинформированию** об аварийных отключениях, о состоянии лицевого

счёта, о режиме работы филиалов и адресах офисов компании. Благодаря использованию этого сервиса потребители получили 177 022 ответов по перечисленным вопросам.

Был внедрен сервис автоматического оповещения граждан о плановых отключениях электроэнергии через Telegram-канал АО «НЭСК» (https://t.me/NESK_ElectricNotify_bo).

Внедрение нового Личного кабинета

Это также сказалось на показателях качества обслуживания клиентов. Количество пользователей Личного кабинета клиента на сайте компании выросло на 16% и достигло 393 тысяч. При этом снизилось количество вопросов о работе этого сервиса (до 19 787).

На 10,2% увеличилось количество пользователей Мобильного приложения НЭСК, абонентская база которого на начало 2024 года насчитывает 454 тысяч учётных записей.

Внедрение сервиса «Заключить договор энергоснабжения онлайн»

АО «НЭСК» предоставило потребителям, проживающим в многоквартирных домах возможность дистанционного заключения договора энергоснабжения без посещения офиса. В 2023 году поступило 887 заявлений потребителей о заключении договоров в отношении квартир, расположенных в МКД. Из них с 447 потребителями заключены договоры энергоснабжения.

Новые возможности для граждан – потребителей при заключении договора энергоснабжения на коммунально-бытовые нужды

С начала 2024 года гражданам-потребителям предоставлена возможность подачи документов на заключение договора энергоснабжения в любом офисе компании вне зависимости от места расположения объекта энергоснабжения. О ходе заключения договора каждый обратившийся оперативно оповещается, а в итоге, при необходимости, получает договор по почте или лично в офисе по месту нахождения объекта электроснабжения.

Новый порядок регистрации входящей корреспонденции

С октября 2023 года в компании определен новый порядок регистрации входящей корреспонденции. Все поступающие обращения разделены на основные потоки: заявки, жалобы; запросы на получение справочно-информационных данных, обращения требующие рассмотрения и подготовки ответа в установленном законодательством порядке. Данное

разделение позволило сократить на 2 дня средний срок предоставления ответов и услуг заявителям.

Всего в адрес компании в 2023 году поступило 584 353 обращения, в том числе 459 405 - к операторам Контакт-центра. При этом время ожидания ответа оператора снизилось до 4,7 минут.