


Церемония открытия Рыльского центра обслуживания клиентов

(ЦОКов). Его главная цель – организовать эффективную работу с клиентами на основе инновационных форм и методов работы. Наше главное богатство – это клиенты, а потому во главе угла всей деятельности стоит их удобство.

Забывая о комфорте для каждого клиента, с осени 2008 года мы реализуем программу по формированию и совершенствованию региональной сети подразделений для работы с потребителями электрической энергии. За три года компания открыла центры обслуживания клиентов в каждом из 28 районов Курской области, завершив первый этап программы – формирование первичной сети многофункциональных ЦОКов на территории региона. Сегодня продолжаем реализацию второго, не менее важного, масштабного и ответственного этапа программы, предусматривающего постоянное совершенствование сервисов, а также расширение набора предлагаемых многочисленным клиентам крупнейшей энергосбытовой компании региона услуг.

Если в 2008 году мы начинали с бескомиссионной оплаты потребленной электроэнергии, то сегодня в энергосбытовом ЦОКе можно оплатить услуги за газ, мобильную связь, Интернет, цифровое ТВ, погасить потребительские кредиты, оплатить государственные пошлины и штрафы ГИБДД, приобрести по выгодным ценам приборы учета и иное электрооборудование, получить консультации специалистов по вопросам электроснабжения и энергосбережения, а также урегулировать вопрос пеней и штрафов при погашении имеющейся задолженности за потребленную электроэнергию.

Причем предлагаемые курянам сервисы и услуги мы рассматриваем как важный инструмент, способствующий повышению эффективности, оперативности, прозрачности, то есть – максимального внедрения в жизнь принципа индивидуального подхода к клиентам, что в конечном счете делает взаимодействие нашего персонала и клиентов простым и удобным.

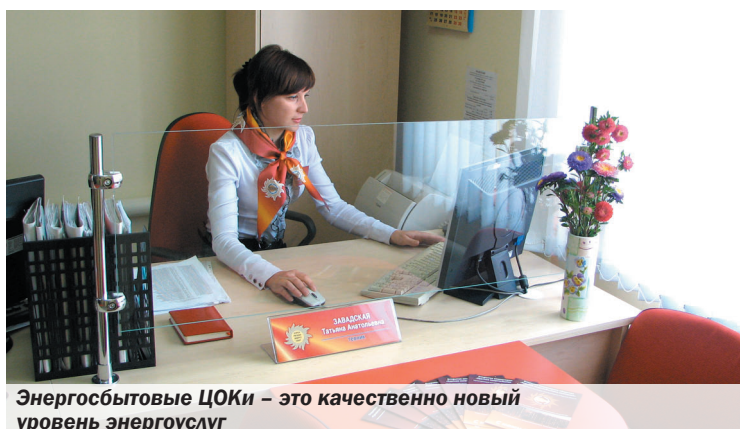
– Сегодня все большее значение придается развитию обратной связи с потребителями любых услуг. Как чувствует себя Курскрегионэнергосбыт в этой сфере?

– К услугам наших клиентов имеется целый набор интерактивных сервисов. На корпоративном сайте открыта «Электронная приемная», с помощью которой в режиме онлайн можно получить ответы специалистов компании на любые актуальные вопросы, касающиеся сферы энергоснабжения. Еще один инструмент – «Личный кабинет», который позволяет получить, а также сообщить информацию о собственном энергопотреблении, а кроме того, дает возможность, не выходя из дома, оплатить электроэнергию при помощи пластиковых карт Visa или MasterCard любого банка. Телефонная «Горячая линия» дублирует справочно-информационные возможности «Электронной приемной» и «Личного кабинета». Следует отметить, что аккумулятивное и систематизация

обращений по темам позволяют в оперативном режиме моделировать развернутый профиль потребностей и запросов различных групп потребителей, что помогает эффективно развивать основные и дополнительные услуги и сервисы компании.

– Слышала, что Курскрегионэнергосбыт стал членом некоммерческого партнерства саморегулируемых организаций «ЭнергоПрофАудит». Для чего это было сделано, и что дает членство в этой организации?

– В 2011 году мы начали развивать новое перспективное направление – энергоаудит. Проведение энергетических обследований – услуга сегодня весьма и весьма востребованная. Дело в том, что ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности...» предписывает огромному перечню предприятий и организаций в целях повышения энергоэффективности хозяйствования и внедрения новых энергоэффективных технологий провести энергоаудит до 1 января 2013 года. Занимающееся энергоаудитом подразделение ОАО «Курскрегионэнергосбыт» состоит исключительно из специалистов, прошедших соответствующее обучение и обладающих необходимыми знаниями и навыками в этой сфере. Следует отметить, что услуга энергоаудита с первых дней появления ее в нашем перечне услуг оказалась более чем востребована. В прошлом году сотрудники отдела энергоаудита провели обследование более полусотни объектов, среди которых не только бюджетные учреждения, но и многоквартирные жилые дома, участвующие в региональных адресных программах по капитальному ремонту, финансируемому за счет средств Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального


Энергосбытовые ЦОКи – это качественно новый уровень энергослуг