



РОСЭНЕРГОАТОМ

АТОМЭНЕРГОСБЫТ



Цифру – на службу человеку

Энергетики на деле оправдывают доверие государства и своих многочисленных клиентов. Причем сегодня курское подразделение компании – не только эффективное энергосбытовое подразделение в структуре госкомпании. Курские сбытовики создали цифровой плацдарм, реализуя пилотные инновационные проекты, важные для всей российской энергетики.

В преддверии профессионального праздника энергетиков мы встретились с директором ОП «КурскАтомЭнергоСбыт» Сергеем ТОКАРЕВЫМ и расспросили его о тех новинках в сфере коммуникаций с клиентами, которые уже внедрены, и о проектах, которые только предстоит реализовать в наступающем году.

– Сергей Викторович, клиентами «АтомЭнергоСбыта» в Курской области являются 13 тысяч юридических лиц и около 470 тысяч бытовых абонентов. Это более чем внушительная клиентская армия. Как компании удастся поддерживать с ней эффективные коммуникации?

– Наша философия – клиентоцентризм, что означает: клиент – в центре внимания. Это позволяет нам, энергетикам, поддерживать непрерывную мотивацию к своему развитию и совершенствованию – с учетом постоянно меняющихся и возрастающих запросов и потребностей наших клиентов.

Ну а коммуникации – одна из первостепенных функций любой энергосбытовой компании, стремящейся быть успешной в условиях рынка. А потому выстраиванию эффективных коммуникаций с клиентами мы уделяем

особое внимание. К примеру, недавняя стратегическая сессия «АтомЭнергоСбыта» «Высокие технологии» была полностью посвящена развитию цифровых клиентских сервисов. В числе докладчиков были и представители курского подразделения «АтомЭнергоСбыта», презентовавшие реализованный нашей компанией проект модернизированного Контакт-Центра, а также находящуюся в процессе разработки систему Face-Id.

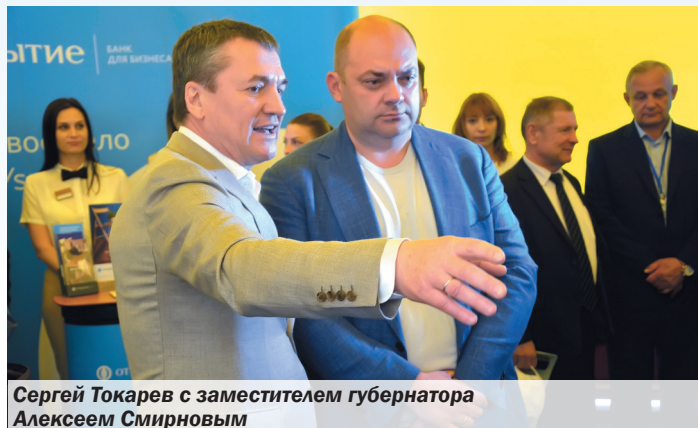
– Про Контакт-Центр «АтомЭнергоСбыта» слышаны не только в нашем регионе. Интересно, как удается принимать практически все телефонные обращения курян?

– Уточню: не только курян. Наш Контакт-Центр сегодня уже практически вышел на проектную мощность и успешно обслуживает три из четырех регионов присутствия «АтомЭнергоСбыта» – Курскую, Смоленскую и Тверскую области. На очереди Мурманск. Современные технологии позволяют нам успешно решать задачу организации эффективных цифровых коммуникаций со значительным числом клиентов, выбирающих в качестве приоритетного этот способ общения с энергетиками.

За время своего существования наш Контакт-Центр превратился в своеобразную цифровую лабораторию, в самую настоящую базовую платформу для развития интерактивных клиентских сервисов. Чуть больше

Вот уже пять лет
АО «АтомЭнергоСбыт»
выступает гарантом
надежного
энергоснабжения
потребителей Курской
области.

года назад появился «Видео ЦОК», позволяющий клиентам общаться с энергетиками посредством видео- и аудиозвонков с помощью популярных мессенджеров Viber и WhatsApp. Причем «АтомЭнергоСбыт» – одна из первых компаний, предоставляющая такую услугу потребителям. В этом году успешно запущено в эксплуатацию



Сергей Токарев с заместителем губернатора Алексеем Смирновым

еще одно цифровое новшество – электронный помощник. Это автоматическая система интерактивного взаимодействия с высокой разборчивостью и точностью распознавания речи.

– В Контакт-Центре рядом с человеком уже работает искусственный интеллект? Невозможно в это поверить! И в какие же процессы встроены ваш энергосбытовой робот?

– Работа в Контакт-Центре выстроена так, что звонки от потребителей сначала обрабатывает электронный помощник. Если в базе есть телефонный номер потребителя, система его автоматически распознает и поинтересуется у звонящего тематикой обращения. В случае отсутствия номера