



Пользуясь случаем, со страниц журнала «VIP» поздравляю коллег-энергетиков с профессиональным праздником. Всем нашим партнерам, работающим плечом к плечу с нами на предприятиях курской энергосистемы, желаю доброго здоровья, семейного благополучия и новых трудовых побед на благо нашей Родины!

С уважением,
Сергей ТОКАРЕВ

в базе идентифицирует абонента по адресу проживания.

Электронный помощник помогает клиентам передавать показания приборов учета, получать информацию о задолженности, направлять заявки на замену или установку новых счетчиков и многое-многое другое. Подчеркиваю, уже сегодня практически все названные услуги клиенты могут получать без участия человека-оператора.



Сотрудницы Контакт-Центра всегда готовы помочь клиентам

Хотя для любителей живого общения мы сохранили и такую возможность. Достаточно произнести слово «оператор», и система соединит клиента с сотрудником Контакт-Центра.

– Если не секрет, насколько популярен у клиентов электронный помощник?

– Никаких секретов. По своей эффективности робот пока сравним

с человеком. Я неслучайно употребил слово «пока». У цифрового сервиса огромный потенциал. Изначально создававшийся как инструмент для снижения нагрузки на операторов Контакт-Центра, теперь сервис принимает более половины всех телефонных обращений в компанию. Только за минувший месяц из обработанных 80 тысяч обращений 51% пришелся на долю электронного помощника. Но на самом деле эффективность искусственного интеллекта многократно выше. Как вы понимаете, в отличие от человека электронному помощнику не нужны сон, перерыв на обед или отдых. Искусственный интеллект готов работать 24 часа в сутки. Если оцифровать возможности нашего робота, это более 57 тысяч телефонных обращений в сутки. Эффективность робота уже сегодня в десять раз выше, чем у 30 сотрудников, выполняющих в течение рабочего дня аналогичную задачу.

– Вы упомянули Face-Id. Что это за сервис и как он используется?

– Стремительно развивающаяся технология Face-Id предназначена для распознавания лиц. Задуманная нами к внедрению система видеонаблюдения с этой функцией преследует сразу несколько целей. Помимо традиционного повышения уровня безопасности, она позитивно скажется на росте качества клиентского обслуживания. С ее помощью сократится время очного обслуживания при визитах клиентов в офисы компании. Фактически система создаст дополнительные стимулы для перехода клиентов на цифровые формы обслуживания через дистанционную идентификацию – с помощью биометрических данных.

В ближайшее время нами будет внедрено распознавание клиентов и сотрудников компании на пулте службы охраны. Этот же сервис поможет идентифицировать потребителей при очном визите в наши центры обслуживания клиентов. Благодаря этой технологии к моменту контакта с посетителем специалист компании уже будет обладать информацией о наборе услуг и вопросов, которые могут заинтересовать клиента в данный момент. Как мы рассчитываем, внедрение технологии Face-Id позволит сократить время

обслуживания потребителей в офисах компании на 40%.

– Не покидает ощущение, что мы говорим о каком-то фантастическом будущем. Согласны?

– И тем не менее это уже стало реальностью. И «АтомЭнергоСбыт» помогает потребителям шагнуть в новую цифровую эпоху. Мы всегда исходим из запросов, ожиданий и потребностей наших клиентов и стараемся отвечать, а в каких-то случаях и предвосхищать их запросы.

Так, самым первым в нашем арсенале появился онлайн-сервис – «Личный кабинет». С тех пор он прочно обосновался в списке эффективных инструментов общения с клиентами. «Личный кабинет» и сегодня не утратил актуальности: с его помощью активно передают показания, производят оплату потребленных киловатт, сверку взаиморасчетов, переходят на электронные квитанции, получают выписки и многое другое.

Еще большее распространение получил наш новый цифровой сервис – мобильное приложение «АтомЭнергоСбыт». Он существенно расширил функционал «Личного кабинета». Сервис поддерживается мобильными платформами iOS и Android. Его можно бесплатно скачать в App Store и Play Market. Благодаря ему клиент за пару кликов получает возможность передать показания прибора учета электроэнергии, отследить информацию по лицевому счету, произвести оплату электроэнергии без комиссии, подать заявку на замену или установку прибора учета, приобрести электротовары в нашем интернет-магазине. Сегодня кажется, что наше мобильное приложение существовало всегда. А между тем с момента его запуска в эксплуатацию прошел всего год.

Эти интерактивные проекты приближают нас и наших клиентов к новой цифровой реальности. Однако, и это важно помнить, в ее основе должны лежать ожидания и интересы людей. Мы должны быть чуткими к запросам клиентов и вызовам времени, на которые важно реагировать быстро и эффективно, быть готовыми применять лучшие российские и мировые практики. И эта готовность – залог развития нашей компании, развития экономики регионов присутствия АО «АтомЭнергоСбыт» и России в целом.

Беседовал
Андрей ДОБРОВ