

«Волгоградэнергосбыт» напоминает о сроках передачи показаний приборов учета. Данные необходимо направлять с 15 по 25 числа каждого месяца. Как правило, на последние дни приходится ажиотаж по количеству обращений абонентов, особенно если окончание приема показаний, как в этом июне, приходится на выходные дни. В этих условиях самым быстрым и надежным способом передачи показаний является чат-бот компании в Viber и Telegram. Наберите в поиске одной из этих программ: Чат-бот Волгоградэнергосбыт и кликните по ссылке.

При обращении абонента в чате необходимо ввести номер лицевого счета. Бот предложит подтвердить адрес, к которому привязан счет, а также попросит проверить данные перед окончательной отправкой, чтобы исключить ошибки.

Прием показаний с помощью удаленных сервисов производится круглосуточно.

И лучше передавать показания ежемесячно, ведь при их отсутствии в течение первых трех месяцев начисления производятся по среднему, а далее, согласно постановлению Правительства №354, по нормативу потребления, установленному в регионе.

Помимо приема показаний чат-бот призван стать полноценным онлайн-помощником и консультантом, отвечающим на вопросы клиентов в режиме реального времени.

- Клиенты компании задают боту самые различные вопросы, - рассказывают в пресс-службе «Волгоградэнергосбыта», - например, одна из клиенток, обратившаяся в контакт-центр, жаловалась, что несколько раз пыталась выяснить, почему по её адресу в сети нет электроэнергии, но онлайн-помощник не смог дать ответ, зато предложил связаться со специалистом-человеком и перечислил варианты причин, по которым может быть приостановлена подача электроэнергии. В компании постоянно работают над расширением функционала и базы знаний бота, и пока он способен выдать такую информацию:

- рассказать о сроках и способах оплаты электроэнергии;

- предоставить информацию о тарифах;
- направить на нужную страницу сайта или к другим дистанционным сервисам;
- при запросе о переоформлении лицевого счета, предоставить ссылку на страницу, где размещена инструкция и образцы документов, с помощью которых можно переоформить счет онлайн;
- при запросе о задолженности, предоставить ссылку на страницу входа в личный кабинет сайта Общества, где пройдя авторизацию/регистрацию, получите информацию о состоянии лицевого счета.
- помочь с процедурой регистрации Личного кабинета для физического лица;
- направить к нужному специалисту.

В любом случае так называемый человеческий фактор из процесса общения исключен. И бот-помощник всегда вежлив и нацелен на то, чтобы поддержать доброжелательное общение и помочь каждому клиенту, к нему обратившемуся.