

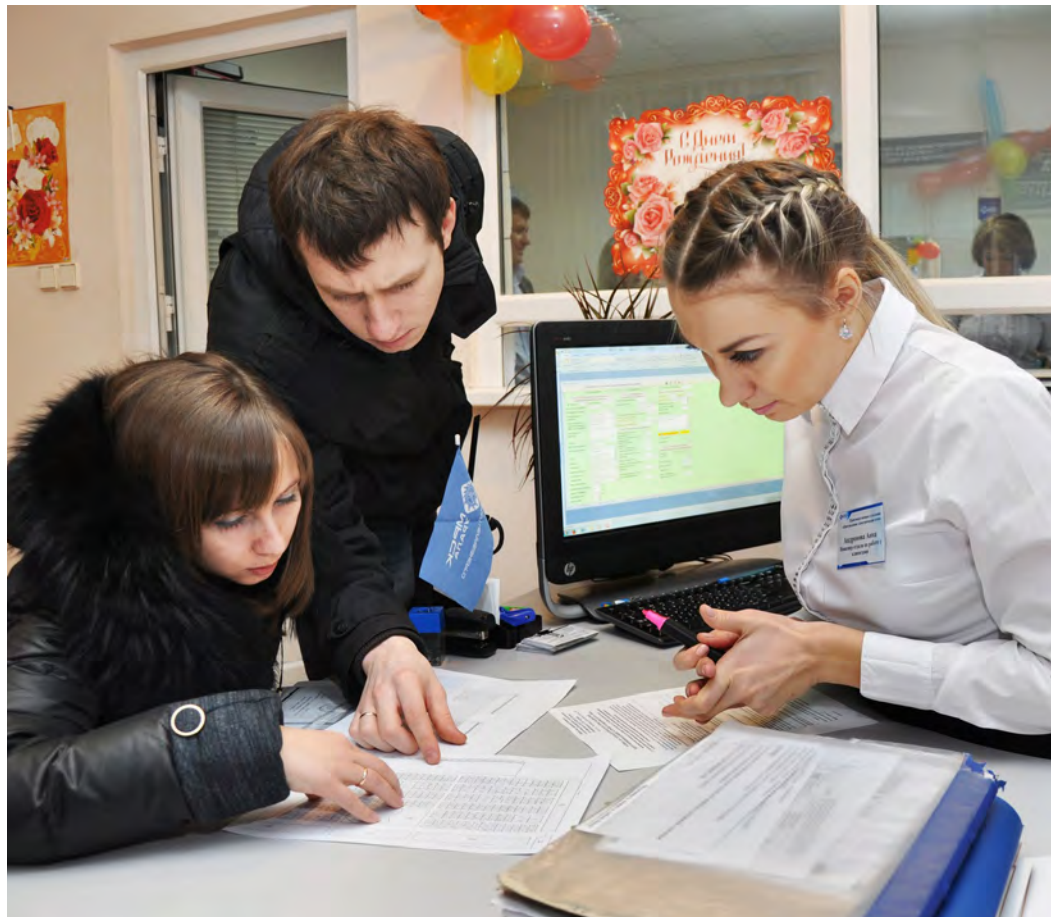
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Работа с потребителями услуг ОАО «МРСК Урала» строится на принципах соблюдения прав и интересов потребителей, удовлетворение их нужд и потребностей. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать или превосходить ожидания потребителей услуг.

На сегодняшний день в компании функционируют следующие основные формы и сервисы обслуживания потребителей при оказании услуг:

1. Очное: прием потребителей в 20 очных офисах обслуживания.
2. Заочное (интерактивное): круглосуточно телефонным центром поддержки клиентов по единому федеральному номеру 8-800-2501-220, в мессенджере WhatsApp, он-лайн чате, Интернет-приемной, Личном кабинете на сайте Общества, портале «Светлая Страна.рф».



Для чего необходима единая информационная модель объекта управления?

Основой для функционирования рынка являются взаимоотношения между производителями электроэнергии и потребителями электроэнергии. Инфраструктурные организации служат для обеспечения надежного и устойчивого функционирования единого физического объекта управления — электрических систем России — в интересах участников рынков. Поэтому для согласования действий в области технологического и экономического управления необходимо иметь единую информационную модель объекта управления и, следовательно, единую структуру описания данных.

С целью повышения уровня качества и доступности услуг в отчетном периоде со стороны Общества:

- проведена централизация управления по направлению «Взаимодействие с клиентами», утверждение «дорожной карты» по развитию клиентского сервиса
- реализован функционал онлайн чата с оператором ТЦПК, заказ обратного звонка, интерактивная анкета для оценки качества обслуживания
- выполнена автоматизация процесса обслуживания потребителей в части регистрации, хранения информации по обращениям, а также формирования отчетности
- проведена реконструкция офиса обслуживания клиентов филиала «Свердловэнерго» в здании по адресу: п. Белоярский, пер. Светлый, 2
- установлены два автоматизированных рабочих места в офисе обслуживания клиентов по адресу: г. Пермь, ул. Камчатовская, 26 для подачи заявки на ТП заявителями через личный кабинет на сайте Общества
- увеличено количество операторов ТЦПК (снижение времени дозвона до оператора ТЦПК), осуществлен переезд в новое помещение (увеличение площади)
- проведено обучение операторов ТЦПК по темам: «Навыки бесконфликтного общения», «Менеджер по работе с населением», «Профессиональные навыки общения по телефону»
- проведение оценки удовлетворенности клиентов работой операторов ТЦПК. Общий уровень удовлетворенности работой операторов за 2018 г. составил 94,2%
- реализован функционал по приему операторами ТЦПК уведомлений о выполнении ТУ, о продлении сроков выполнения мероприятий по договорам льготных категорий, а также по договорам с максимальной мощностью ЭПУ до 150 кВт
- реализован проект по адаптации сайта Общества к работе на мобильных платформах и реструктуризации раздела «Клиентам»
- проведены выездные встречи руководства Общества с потребителями услуг.

За отчетный период Обществом достигнуты плановые значения показателей качества оказываемых услуг, утвержденные органами государственного регулирования.

Основные задачи ОАО «МРСК Урала» по направлению блока взаимодействия с клиентами на 2019 г:

- разработка и реализации совместно с блоком главного инженера типовой модели по информированию потребителей о плановых отключениях электрической энергии с дальнейшей публикацией актуальной информации на сайте Общества
- подготовка и проведение тренингов по теме «Навыки бесконфликтного общения» для сотрудников ПО и РЭС филиалов
- поэтапная реализация плана по приведению офисов обслуживания клиентов Общества в соответствие с требованиями утвержденного брендбука.