

Время соединения с оператором в информационно-справочном центре Эн+ сократилось в три раза

В Едином энергетическом информационно-справочном центре Эн+ проанализировали работу специалистов прошлых лет. В 2022 году среднее время ожидания ответа оператора на горячей линии «Иркутскэнергосбыта» составило 71 секунду. Это в три раза меньше, чем было в 2021-м.

Для этого Эн+ («Иркутскэнергосбыт» входит в структуру холдинга) увеличил число сотрудников, принимающих звонки на горячую линию 8-800-100-9-77. Сейчас в течение суток на линии работают 32 человека. Эти люди за прошедший год приняли 2 миллиона 400 тысяч телефонных обращений и решили множество проблем.



Сократить время соединения также удалось благодаря развитию цифровых сервисов. По данным компании, 54% обратившихся решили свой вопрос через IVR-систему, то есть голосовое меню. Такие технологии упрощают работу специалистам и решают задачи потребителей. Например, через голосовое меню можно самостоятельно передать данные приборов учета, узнать сумму к оплате, справочные сведения и многое другое.

Активно развиваются и другие цифровые сервисы, направленные на решение коммунальных вопросов дистанционно. Так, в мобильном приложении «Иркутскэнергосбыт» можно привязать несколько лицевых счетов, передавать показания приборов учета по ним, оплачивать ресурсы, выгружать акты сверок, направлять обращения в компанию. Показания приборов учета также принимаются на [сайте компании](#), в [личном кабинете](#), через [вайбер-бота](#).

Специалисты контакт-центра рассказали, что в пиковая нагрузка на операторов приходится во время восстановительных работ на сетях. В таких случаях информация также дублируется на сайте «Иркутскэнергосбыта» во вкладке «Отключения - отключения электроэнергии». Для получения информации необходимо ввести адрес в формате: город, улица, дом, и система выдаст сведения: примерное время восстановления электроэнергии и причину отсутствия ресурса.

Сведения также размещаются в аккаунтах популярных социальных сетей [Свет38](#).

Автор: Соня Ломачевская © Babr24.com ЖКХ, ИРКУТСК 👁 13103 22.02.2023, 10:45 📌 378

URL: <https://babr24.com/?IDE=242001> Bytes: 2367 / 1912 Версия для печати Скачать PDF

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

ДРУГИЕ СТАТЬИ В СЮЖЕТЕ: ["КОРПОРАЦИЯ EN+"](#)

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@gmail.com



Автор текста: **Соня Ломачевская**, журналист.

На сайте опубликовано **447** текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)