

ЧАТ-БОТ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Для удобства клиентов на сайте ПАО «Красноярскэнергосбыт» круглосуточно работает виртуальный консультант, позволяющий моментально получить ответы на типовые вопросы

96,7%

ТОЧНОСТЬ
распознавания
запросов клиентов

О компании

ПАО «Красноярскэнергосбыт» — это гарантирующий поставщик электроэнергии на территории Красноярского края, управляющая компания в городах Канск, Кодинск и Шарыпово. Входит в один из крупнейших энергохолдингов — «РусГидро». Обслуживает более 30 000 клиентов — юридических лиц и более 970 000 физических лиц.

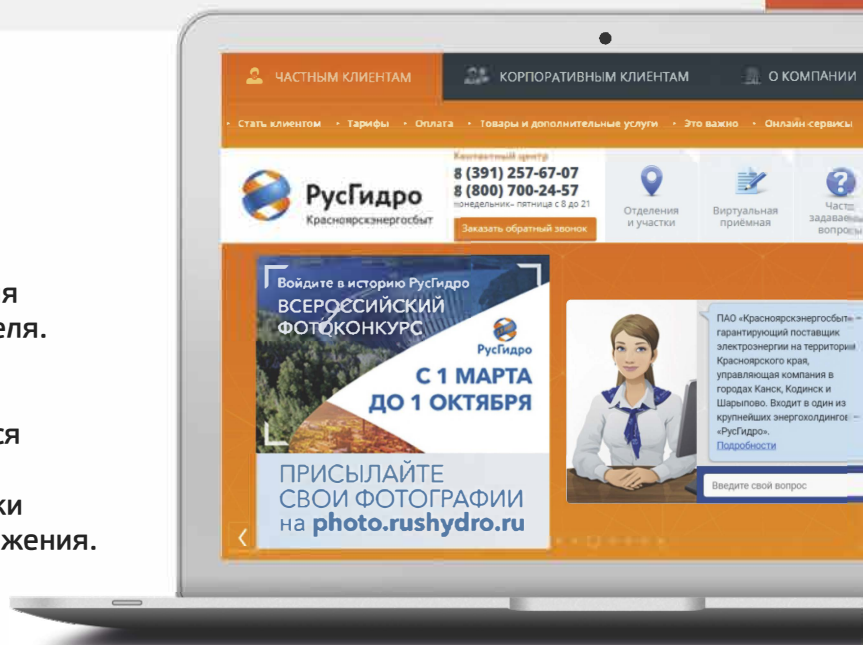
Задача

Один из главных трендов работы «Красноярскэнергосбыта» — клиентоориентированность и реализация самых современных запросов потребителя.

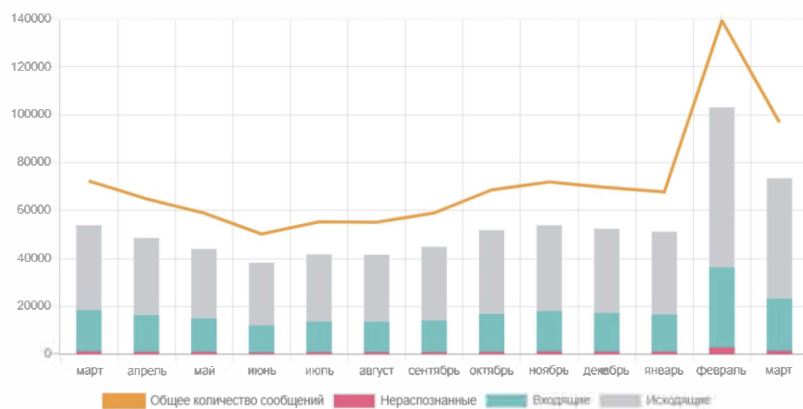
Так, ко всем интерактивным сервисам, доступным на сайте компании, добавился виртуальный консультант, который дистанционно может решить практически любой вопрос, касающийся электроснабжения.



Виртуальный консультант Мария помогает пользователям быстро сориентироваться в большом количестве информации и моментально получить ответы на типовые вопросы. Иконка с изображением девушки в фирменном галстуке «Красноярскэнергосбыта» и надписью «Помощь» расположена в правом нижнем углу сайта. Кликом на нее активируется диалоговое окно, где предлагается задать вопрос.



СТАТИСТИКА СООБЩЕНИЙ ЗА ГОД



17 900

обращений в среднем обрабатывает чат-бот ежемесячно

16,5%

пользователей в среднем повторно обращаются к чат-боту

47,6%

среднее количество переходов по ссылкам из диалогов

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ССЫЛКИ:

- ✓ авторизация/регистрация в ЛК
- ✓ инструкция пользования ЛК
- ✓ оформить онлайн заказ
- ✓ информация о способах оплаты
- ✓ информация об оплате для физ. лиц

Чат-бот обучен отвечать на запросы клиентов энергосбытовой компании.

Она распознает тематику обращения по ключевым словам и выдает пользователю соответствующую информацию.



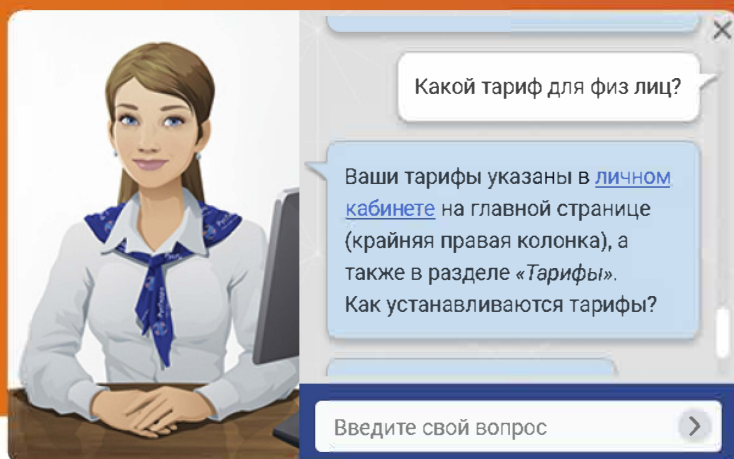
расскажет о компании, актуальных вакансиях и закупках



ориентирует по тарифам, оплате и нормативам, заключении договоров



поможет разобраться в личном кабинете для физ. лиц и корпоративных клиентов, оплатить счет и передать показания



Самые популярные темы:

Личный Кабинет
(18,5% от всех обращений)

Передача показаний
(13,4% от всех обращений)

24

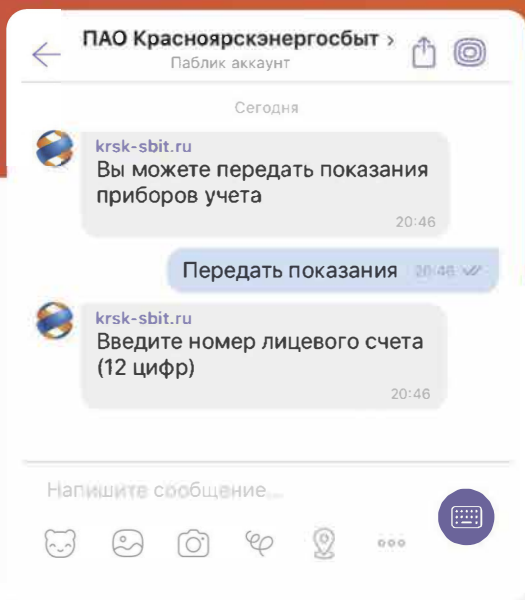
Новый сервис функционирует круглосуточно.

Первый анализ работы чат-бота показал, что обращения активно поступают даже в ночное время. Если по какой-либо причине виртуальный консультант не может ответить на вопрос (некорректная формулировка, большое количество ошибок, требуется запрос персональных данных клиента или вопрос не является типовым), абоненту предлагается получить консультацию специалиста «Красноярскэнергосбыта» — написать обращение в «Виртуальную приемную» или позвонить в call-центр.

«Консультирование клиентов — одна из основных составляющих работы нашей компании, а всё больше абонентов хотят получать информацию в режиме «здесь и сейчас». Поэтому в дополнение к «Виртуальной приемной» и call-центру, режим работы которых ограничен, мы создали новый канал для взаимодействия с клиентами. Примечательно, что даже в ночь с 31 декабря 2018 года на 1 января потребители обращались с запросами к виртуальному консультанту. А максимальное число обращений в день — 654. Значит, сервис актуален и востребован»,

— Юлия Смирнова

заместитель исполнительного директора
ПАО «Красноярскэнергосбыт» по реализации



«Красноярскэнергосбыт» был удовлетворен работой чат-бота на сайте, и, убедившись в его эффективности, компания решила самостоятельно запустить простого бота в Вайбере для приема показаний.

Передавать показания через Viber можно круглосуточно, без дополнительного ожидания в очереди и какой-либо платы за пользование сервисом.

Кроме того, чат-бот сразу даёт обратную связь — потребитель уверен в том, что показания счётчиков приняты системой и немедленно узнает расход ресурса.

Процедура передачи показаний через Viber проста:



вводите текущие показания прибора учёта



вводите номер лицевого счёта



получаете расчет расхода с момента последней передачи показаний

БУДУЩИЕ ПЛАНЫ

Специалисты компании регулярно анализируют поступающие вопросы, обучают и дорабатывают знания чат-бота, чтобы он лучше понимал нужды клиентов.

«Клиенты «Красноярскэнергосбыта» — самые вежливые и грамотные собеседники. Это удивительно, что за всё время работы чат-бота Мария, ей ни разу никто не нагрубил. Статистика показывает **нулевой процент нецензурных сообщений**. Это уникальный случай, который, наряду с высокой точностью распознавания запросов, свидетельствует о высоком уровне лояльности клиентов компании и высоком уровне интеллекта самого бота».

— Наталия Лемешевская

специалист по связям с общественностью в «Наносемантике»

[Чат-бот на сайте](#) ➤

[В ЛК для частных лиц](#) ➤

[В ЛК для корпоративных клиентов](#) ➤