14.04.2023

Клиентам АО «Газпром энергосбыт Тюмень» доступна новая система передачи показаний голосом 24/7

В марте на едином номере контактного центра 8-800-100-56-06 АО «Газпром энергосбыт Тюмень» протестирована и запущена в работу в штатном режиме новая схема приема показаний приборов учета по всем видам жилищно-коммунальных услуг с использованием сервиса «Голосовой помощник». Передать показания в автоматическом режиме в форме диалога «один вопрос — один ответ» можно круглосуточно.

Абоненту достаточно позвонить на единый номер контактного центра 8-800-100-56-06 с 1 по 25 число, нажать клавишу «1» и следовать голосовым инструкциям. Виртуальный помощник предложит потребителю коммунальных услуг назвать 10-значный номер лицевого счета с платежного документа, далее будет по очереди перечислять последние четыре цифры номера каждого прибора учета, предлагая передать показания. В случае передачи показаний меньше либо кратно больше предыдущих — система уведомит клиента. При неудачной попытке передачи показаний в рабочее время — звонок будет переведен на оператора контактного центра. Еще один важный нюанс, на который стоит обратить внимание: чтобы показания были приняты к расчету, необходимо округлять данные до запятой.

«*Автоматизация телефонии с применением сервисов голосового самообслуживания снизила нагрузку на персонал контактного центра, особенно в пиковые дни, когда потребители коммунальных услуг передают показания приборов учета, и количество звонков кратно возрастает. Кроме того, разговорный интерфейс – один из самых удобных и эффективных способов взаимодействия с компанией, так как получить услугу можно в автоматизированном режиме, без ожидания и очередей, в любое удобное для себя время. Рекомендую присмотреться к этому сервису абонентам, предпочитающим передавать данные приборов учета коммунальных ресурсов по телефону операторам*», — рассказывает заместитель генерального директора по техническим вопросам и закупочной деятельности АО «Газпром энергосбыт Тюмень» **Денис Ефимов**.

Прием показаний приборов учета по всем видам ресурсов с помощью голоса и в тональном режиме по номеру телефона 8-800-100-56-06 ведется с 1 по 25 число каждого месяца, включая выходные и праздничные дни. Звонки с мобильных и стационарных телефонов для жителей Югры, Ямала и Тюменской области бесплатные. Напомним, абонентам, предпочитающим передавать показания приборов учета по единому многоканальному телефону контактного центра 8-800-100-56-06, целесообразнее обращаться в период с 1 по 15 число, когда загруженность операторов значительно снижена, и использовать для этого весь спектр дистанционных сервисов АО «Газпром энергосбыт Тюмень».

Управление по связям с общественностью и работе со СМИ

Тел.: (3462) 77-77-77 (доб. 16-808)
Елена Семёнова
info@energosales.ru
www.gesbt.ru

Мы в соцсетях:
vk.com/gesbt.tyumen
https://ok.ru/gesbt.tyumen