



Коммунальный

21 год в отрасли

2024
ИЮНЬ

КОРПОРАТИВНАЯ
ГАЗЕТА

СТАНДАРТ

ГЛАВНАЯ ТЕМА

Клиент всегда прав!

«Лицом к клиенту» – таков девиз сегодняшних лидеров рынка коммунальных услуг. Нам важно мнение потребителей, мы стараемся делать максимум для их комфорта. Этот номер мы посвятим нашим клиентам, расскажем о том, что делаем для повышения удовлетворенности потребителей. Сегодня PKS есть чем гордиться в сфере развития клиентоориентированных сервисов.



Юлия ОЛОФИНСКАЯ,
руководитель
направления
профилактики
дебиторской
задолженности
отдела методологии
и регламентирования
сбытовой деятельности
ООО «РКС-Холдинг»:

Повышение доступности и качества обслуживания населения является одним из первоочередных направлений деятельности РКС. За организацию оперативной коммуникации с жителями отвечают центры единого обслуживания (ЦЕО). Это офисы, предназначенные для очного приема обращений потреби-

телей по вопросам предоставления услуг. Их основная задача – это консультирование по любым вопросам: начисления, квитанции, личный кабинет, тарифы и способы оплаты. Здесь можно не только внести платеж, но и получить подробную консультацию специалистов по интересующему вопросу об услугах холодного водоснабжения и водоотведения. Фактически центр обслуживания – «мостик» между клиентом и водоканалом.

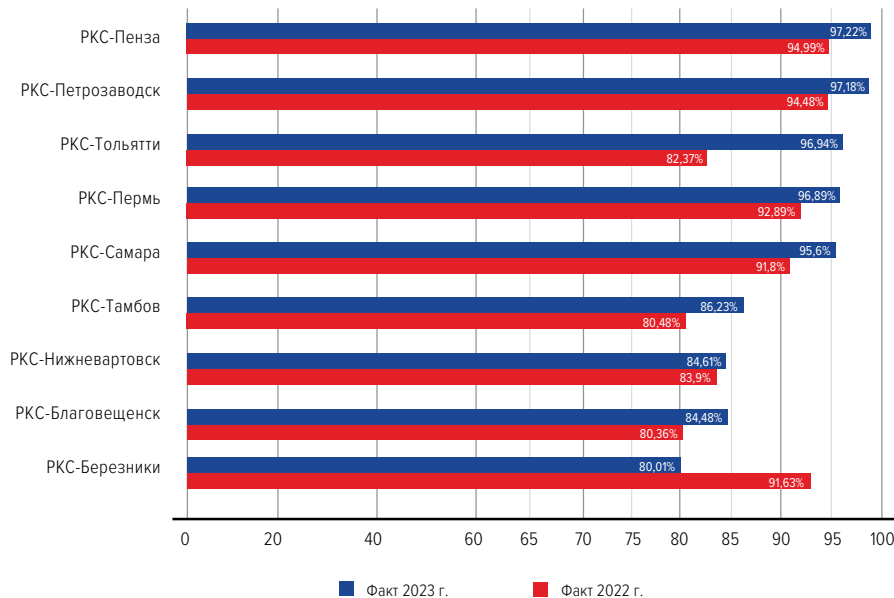
Сотрудники единого центра занимаются вопросами по перерасчетам, сверками расчетов, а также заявками на установку, замену, пломбировку и поверку счетчиков. В центре единого обслуживания свои вопросы могут решить те, кто не владеет цифровыми технологиями и предпочитает взаимодействовать очно. Мы очень дорожим нашими клиентами и, открывая такие офисы, хотим показать ответственное и уважительное отношение к людям.

Для повышения уровня взаимодействия на сегодняшний день каждый потребитель может решить свой вопрос не только посредством посещения ЦЕО, но и воспользоваться любым удобным каналом коммуникации с водоканалом: через сайт, соцсети (включая чат-бот), мобильное приложение, телефонный звонок, обращение на почту. 🇷🇺

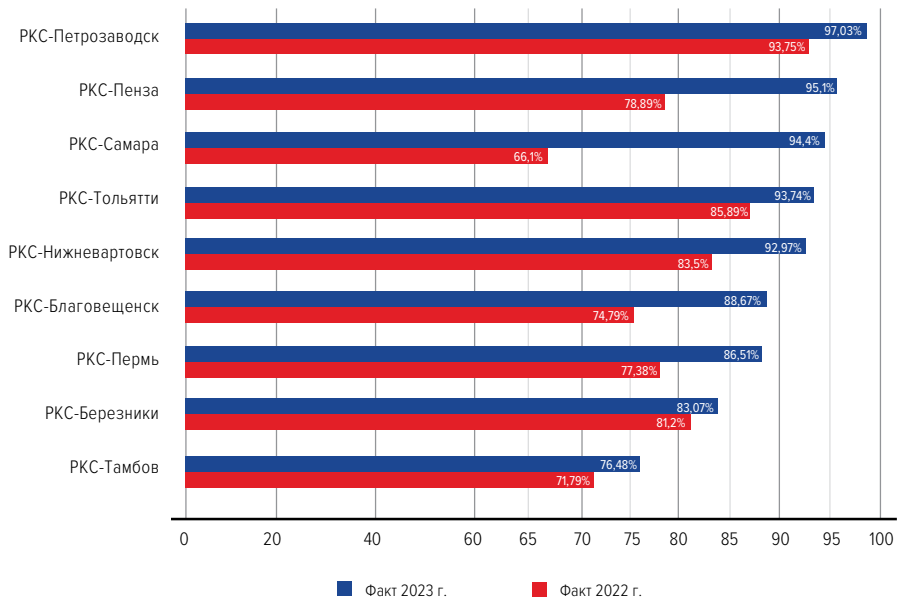


УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

Физические лица



Юридические лица



МЫ ОТВЕЧАЕМ ЗА РЕЗУЛЬТАТ!



Профессионализм
Мы делаем свою работу качественно, поскольку ценим конечный результат и мнение клиентов и коллег о нашей работе.



Эффективность
Достигаем заданных целей, добиваемся побед в сложных обстоятельствах.



Надежность
Мы принимаем продуманные, надежные и понятные решения и отвечаем за свои слова и обещания клиентам и коллегам.

ГЛАВНАЯ ТЕМА

Сервис сегодня: какие проекты уже реализованы

РАЗВИТИЕ CALL-ЦЕНТРОВ

Что сделано: call-центр - внедрение системы интеллектуального робота. Изменение IVR-меню¹.

Чего удалось добиться

Внедрение интеллектуального робота позволило:

1. Повысить скорость обслуживания абонентов: время ожидания ответа значительно сократилось. Клиент либо сразу получает от робота ответ на поставленный вопрос, либо робот переключает его на компетентного специалиста.

2. Автоматизировать процесс приема показаний индивидуальных приборов учета (ИПУ). Клиенту достаточно позвонить на многоканальный номер телефона call-центра, в IVR-меню выбрать пункт

о передаче показаний, а далее беседу с клиентом продолжит программа-робот. Дополнительно клиент может узнать о наличии задолженности по лицевому счету.

3. Автоматически распределять звонки по подразделениям и специалистам в зависимости от поступившего вопроса. Например, если выбран вопрос по задолженности или льготе, телефонный сервис IVR переключит звонок на специалиста, занимающегося этим вопросом.

Положительные моменты: снижение нагрузки на операторов, сокращение количества пропущенных звонков, сокращение времени на обработку входящих сообщений сотрудниками call-центра.

ПО СРАВНЕНИЮ С 2022 ГОДОМ УВЕЛИЧИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ НА 2 %, СНИЗИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ПРОПУЩЕННЫХ ЗВОНКОВ НА 22 %, УВЕЛИЧИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ЗАЯВОК НА ЗАМЕНУ И ПОВЕРКУ ИПУ НА 23 %.

Где реализовано: «ПКС-Тепловые сети» и «ПКС-Водоканал», «Нижевартовские коммунальные системы», «Горводоканал» (Пенза), «РКС-Тамбов».

¹ IVR (англ. interactive voice response - интерактивное голосовое меню) - система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра или автоматической телефонной станции учреждения с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.



УВЕЛИЧЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

Что сделано: доработан личный кабинет клиентов в части приема показаний ИПУ и внесения платы, других сервисов.

Юридические лица в личном кабинете теперь могут посмотреть полную актуальную информацию о своих приборах учета, а также получать уведомления об истечении межповерочного интервала прибора учета.

Данные доработки были реализованы по результатам обратной связи, получаемой от клиентов-юридических лиц.

Чего удалось добиться

1. Информация по лицевому счету для клиента стала более подробной.
2. В личном кабинете появилась возможность формировать платежные документы, уточнять задолженность за отдельно взятые периоды.
3. Появилась информация о поступивших платежах.

ВНЕДРЕНИЕ ЧАТ-БОТОВ И МЕССЕНДЖЕРОВ

Что сделано: виртуальный ассистент - чат-бот внедрен в Telegram для приема показаний, предоставления консультации в текстовом формате без участия оператора. Развитие чат-ботов и мессенджеров позволило настроить автообзвон и СМС-уведомление должников с включением в текст сообщения ссылки на переход в личный кабинет клиента, принимать показания приборов учета, узнавать о задолженности. Чат-боты оптимизируют взаимодействие между клиентом и компанией и позволяют экономить денежные средства.

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Что сделано: увеличилась доля электронного документооборота (СБИС, «Диадок») для юридических лиц. Прием-передача документов после выполненных работ по монтажу, поверке, демонтажу подрядчиком без посещения клиентом ЦЕО. Выдача справок об отсутствии задолженности в виртуальной приемной.

Чего удалось добиться

Большинство контрагентов переведены на электронный документооборот (получение счетов-фактур). Улучшилась платежная дисциплина (своевременная плата за потребленный ресурс).

4. Настроена автоматическая интеграция показаний клиентов из личного кабинета в биллинг.

5. Клиент может подать заявки на дополнительные услуги дистанционно, без посещения офиса.

Где реализовано: «ПКС-Тепловые сети» и «ПКС-Водоканал», «Нижевартовские коммунальные системы», «НОВОГОР-Прикамье», «Амурские коммунальные системы».

За 2023 год количество клиентов, получающих платежные документы в электронном виде, выросло до 86,9 %. Рост на 0,7 %.

В планах: рост доли клиентов, получающих документы в электронном виде.

Где реализовано: «ПКС-Тепловые сети» и «ПКС-Водоканал», «Амурские коммунальные системы», «Волжские коммунальные системы», «Самарские коммунальные системы», «НОВОГОР-Прикамье», БВК, «РКС-Тамбов», УОВК, «Горводоканал» (Пенза), «Нижевартовские коммунальные системы».



Где реализовано: «ПКС-Тепловые сети» и «ПКС-Водоканал», «Амурские коммунальные системы», «Волжские коммунальные системы», «Самарские коммунальные системы», «НОВОГОР-Прикамье», БВК, «РКС-Тамбов», УОВК, «Горводоканал» (Пенза), «Нижевартовские коммунальные системы».

И ЭТО ДАЛЕКО НЕ ПОЛНЫЙ СПИСОК ВНЕДРЕННЫХ В ПРОШЛОМ ГОДУ КЛИЕНТСКИХ СЕРВИСОВ. ВАЖНО, ЧТО РАБОТА ПРОДОЛЖАЕТСЯ.



МЫ ОДНА КОМАНДА!



Командность

Мы работаем на одну цель и руководствуемся выгодой для компании. Поддерживаем, ценим и уважаем друг друга, делимся опытом и знаниями.



Честность

Мы ценим прозрачные и понятные решения, открытые отношения и конструктивное обсуждение, а не замалчивание проблем.

МЫ НЕ СТОИМ НА МЕСТЕ!



Развитие

Мы смотрим в будущее и каждый день стремимся сделать шаг к улучшению. Мы хотим быть первыми в технологиях и лучшими в нашей отрасли!

ГЛАВНАЯ ТЕМА

Как будем совершенствовать работу в 2024 году

В планах у компаний Группы РКС в этом году целый ряд мероприятий, которые органично продолжают начатое в предыдущие годы. Будет сохранен тренд на цифровизацию и развитие удаленного доступа к услугам с помощью личного кабинета, чат-ботов, мобильных приложений и т. д.

«РКС-Водоканал» и «РКС-Тепловые сети»:



запуск функционала оплат в личном кабинете;

- развитие функционала чат-ботов;
- доработка сервиса «Мобильное приложение» (копия личного кабинета);



внедрение личного кабинета юридического лица;

- взаимосвязь CRM-системы, call-центра и биллинга, отображение входящего звонка на л/сч в биллинге;
- доработка сервиса СМС-уведомлений с персонализированной ссылкой потребителям;
- разработка сервиса обратной связи (оценка качества обслуживания) от потребителей в чат-ботах и ЛК, очное обслуживание;
- доработка сайта ООО «КРЦ»;



внедрение автоматизации по направлению уведомлений абонентам о приближающемся сроке проверки счетчиков.

«Нижневартовские коммунальные системы»:

- организация приема платежей непосредственно в ЦЕО. Установка стационарной и передвижной ККТ;



внедрение рассылки Push-уведомлений (ПАО «Сбербанк») о необходимости оплаты коммунальных услуг со ссылкой на реквизиты «РКС-Холдинга» и суммой долга по лицезовому счету.

«Горводоканал» (Пенза):



внедрение CRM-системы;



внедрение чат-бота;

- реализация возможности для клиентов произвести оплату на сайте «Горводоканала» без необходимости проходить процедуру регистрации в личном кабинете.

«НОВОГОР-Прикамье»:

- реализация функции «Отказ от бумажной квитанции»;
- расширение функционала личного кабинета физического лица.

«Ульяновскоблводоканал»:

- разработка нового интерфейса мобильного приложения;



внедрение сервиса автоплатежей.

«Самарские коммунальные системы»:



внедрение всплывающего окна при входе на сайт СКС с отсылкой на виртуальную приемную;

- популяризация сервиса виртуальной приемной;

- рассылка в СМС и на электронную почту клиентов ссылок на виртуальную приемную;

- реализация нового раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте компании.

«РКС-Тамбов»:

- увеличение доли электронного документооборота (СБИС) в отношении юридических лиц до 100 % к 2027 году;

- доработка личного кабинета ЮЛ в части возможности осуществления оплаты в личном кабинете;

- внедрение электронных справок для клиентов-ФЛ (без необходимости посещения офиса);

- развитие чат-ботов и мессенджеров;

- развитие дополнительных продаж: услуга по проверке и замене/установке ИПУ. ●

НОВОСТИ

Наша работа день за днем

О том, как внедряются новшества, о достижениях и вызовах – в нашем традиционном обзоре предприятий холдинга.

РКС-НОВОГОР

Пять звезд «НОВОГОРУ» от клиентов

Для получения обратной связи и контроля сервиса в «НОВОГОРЕ» был реализован проект, позволяющий оценивать выполненные заявки и ответы на письменные обращения, поступившие через сайт. Вот несколько комментариев с оценкой 5, пришедших от клиентов:

«Долго пришлось ждать своей очереди. Мало людей работает. Но зато обслуживание на высоте! И по времени сговорчивы, и все очень быстро оформляют, пломбируют! У вас очень хорошие люди работают, но их мало!»

«На сайте понятно, сколько дней может занять выполнение заявки. Исполнитель связалась со мной заранее. Когда я предложила время, удобное мне, исполнитель с готовностью под него подстроилась. Сотрудница компании была вежлива, ответила на все мои вопросы. Спасибо за отличную работу!»

«Очень радует, что все вопросы можно решить на сайте. В личном кабинете оставила



заявку на замену ИПУ. Позвонили на следующий день, приняли заявку, согласовали время. Мастер пришел вовремя, все сделал быстро, качественно. Договор оформил, все необходимые данные сам передал поставщику услуг. В личном кабинете проверила регистрацию и смену данных по счетчику. Все отлично. Спасибо за хорошую работу!» ●

РКС-Пенза

Ваш комфорт – наша суббота

График работы центров обслуживания подстраивается под клиента: прием ведется не только в рабочие дни до 18 часов (без перерыва), но и в субботу до 14:00, что очень востребовано работающими абонентами Пензы. Такой удобный график работы не предлагается больше ни одним из ресурсников на территории города! Это отмечают наши благодарные клиенты.

Произвести оплату можно в любом ЦЕО. Недалеко от каждого из центров обслуживания имеется парковка.

Для маломобильных граждан установлена кнопка вызова сотрудника.

Специалисты центров обслуживания в своей работе с клиентами руководствуются принципом «довольный клиент – благодарный платательщик», поэтому проявляют неформальный подход, стараются предложить абоненту самый удобный для него способ решения проблемы.



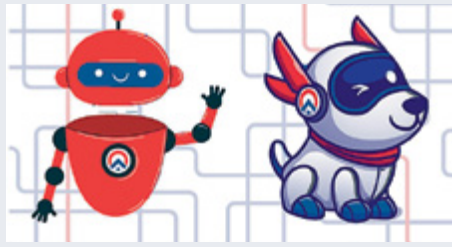
В июне 2022 года для удобства клиентов был заключен договор с ГАУ «МФЦ», в рамках которого граждане, оформляющие в офисах МФЦ сделки с недвижимостью или постановку/снятие с регистрационного учета в жилых помещениях, могут подать заявление для ООО «Горводоканал» без посещения наших центров обслуживания клиентов. ●

**Уровень удовлетворенности клиентов**Средний
показатель по
всему холдингу**90,63 %**
Факт 2023 г.**88,24 %**
Факт 2022 г.**+2,23 %**
Изменение**НОВОСТИ****📍 РКС-Петрозаводск****Рекс от РКС: не облает и не укусит**

Когда в ГК «РКС-Петрозаводск» для удобства клиентов появился чат-бот, решено было без имени его не оставлять. Петрозаводчане – пользователи чата предлагали назвать бота Афоней, Водославом, Жекой, Верой и даже Рокосом. Но победу одержал Рекс. Это имя понравилось горожанам из-за схожести с аббревиатурой РКС. Победителю онлайн-голосования вручили приз от компании.

Чат стал настоящим помощником петрозаводчан, теперь с помощью него без всяких очередей и звонков можно:

- передать показания счетчиков;
- узнать срок поверки счетчика;



- записаться на поверку или замену приборов учета;
- проконсультироваться по закрытию, открытию счета или задолженности;
- обратиться к директору ООО «КРЦ».

Для этого достаточно перейти по QR-коду, указанному на квитанциях и сайтах ООО «КРЦ» и АО «ПКС-Водоканал». Присоединиться к чату можно в мессенджерах Viber, Telegram или социальной сети «ВКонтакте». ●●

📍 РКС-Самара**Господа из СКС! У меня к вам интерес!**

Всем работникам сбытовых подразделений известно, что среди обращений клиентов есть и необычные. Мы, например, храним такую переписку (приводим в сокращенном виде).

Абонент:

Господа из СКС!
У меня к вам интерес!
Счетчик у себя в квартире в декабре установил. Но неладно что-то в мире, По нему я не платил!
Шлет мне старые квитанции
Ваша странная инстанция!
За одиннадцать кубов Предлагают заплатить. Я платить всегда готов, Но стал меньше есть и пить!
И теперь воды уходит С декабря и до сих пор
При расчетливом подходе Кубов восемь, на мой взор.
Переплачиваю в месяц

В среднем почти 100 рублей.
Кто у вас там куролесит, Разберитесь поскорей!
Ну зачем пенсионеру За ненужное платить?
Посылая вам замеры, Очень вас хочу спросить: «Почему не по замерам вы считаете оплату? Или нету у вас веры Каждого двадцатого?»
Воду и другие стоки Будем экономить всюду! Ни к чему споры и склоки
Вам и простому люду! С уважением, ваш клиент,
Очень верный абонент.

Ответ абонентской службы СКС:

Дорогой наш абонент! Вас для нас дороже нет! И безумно нам приятно Было Ваш читать привет! Среди холода и снега, Срежь угрюмых зимних дней
Вы, как солнце, обогрели Нас поэмою своей!
Только Вы уж нам поверьте,
Не грешили мы ни сколько.
Ведь на счетчик документы Принесли нам только-только!
Вы сдавали их в УК. И откуда их рука Не доехала до нас,

Мы не ведали про Вас! Но теперь незнание в прошлом, Мы узрели счетчик Ваш! Но вопрос остался: можно, Не теряя ни минуты, Прямо сегодня, прямо сейчас
Показанья его сбросить Вот на этот адрес наш? В завершение письма Пожелаем Вам здоровья, Чудных лет! И пусть весна Принесет Вам смех задорный,
Радость, счастье, мир, застолье
И веселых дней весьма! ●●

📍 РКС-Тамбов**276 часов заботы о клиентах****15 038 минут –**

именно столько длились разговоры специалистов «РКС-Тамбов» с абонентами в апреле. Только представьте, 276 часов подряд мы обрабатывали обращения, формировали заявки и отвечали на разные вопросы!

Ежедневно общаясь с сотнями абонентов, сложно не пропускать все это через себя. Бывают вопросы, которые можно решить в считанные минуты, а бывают и такие, которые не укладываются в рамки рабочего дня.

«Однажды на прием пришла пожилая женщина, – рассказывает специалист call-центра Татьяна Русяева. – Она хотела опломбировать... смеситель. Да, да! Не счетчик, а именно смеситель. Я несколько раз ей доходчиво объяснила, что пломбу мы ставим на приборы учета, и попросила предоставить документы на счетчик. Бабуля вроде бы все поняла, улыбнулась и ушла за паспортом счетчика домой. Вернувшись через некоторое время, она принесла документы на...



смеситель, вновь попросив опломбировать его. Я опять ей все разъяснила, записала на листочке, но и на следующий прием бабушка пришла с документами на кран. Так продолжалось не одну неделю, а все это время по закону начисления за воду производились по нормативу. Мне стало жаль эту пожилую женщину, которая совсем не понимала, что от нее требуется. Посоветовавшись с руководством, мы приняли решение выехать на дом и оформить заявку на месте. Бабуля очень обрадовалась, увидев уже знакомые лица на пороге своей квартиры, и нам наконец-то удалось решить этот вопрос и оформить все необходимые документы». ●●

📍 РКС-Нижневартовск**Бумеранг добра**

Центр обслуживания клиентов НКС открылся в августе 2023 года. За время работы он стал популярен – вартовчане все чаще обращаются сюда и по телефону, и приезжают лично.

«С октября 2022 года на прямые договоры с НКС перешел большой многоквартирный дом. После этого каждый месяц к нам приходит одинокий пожилой мужчина. Чаще всего у него даже нет никаких вопросов, он просто показывает квитанцию об опла-



те, желает хорошего дня или поздравляет с праздниками. Знает нас всех поименно, конфетами угощает, душевный дедушка» – такую историю рассказала техник call-центра НКС Александра Королёва. ●●

📍 РКС-Тольятти**Преодолевающая очереди**

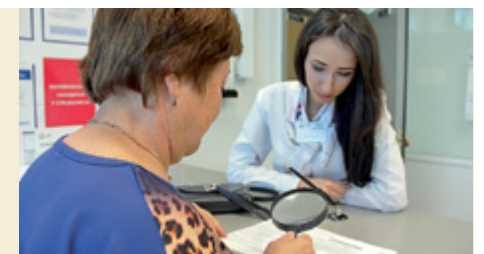
Клиентами «РКС-Тольятти» являются свыше 250 тысяч человек. Удовлетворить потребности каждого из них – задача не из легких.

В 2022 году в компании впервые был проведен мониторинг удовлетворенности потребителей услуг. На тот момент показатель удовлетворенности абонентов составил чуть больше 80 % из 100 %. Не устраивало долгое время ожидания в очереди и обслуживания. Чтобы избавить клиентов от личного посещения офиса, был создан целый онлайн-комплекс для решения ряда важных вопросов. Например, сегодня пе-

редать показания счетчиков можно сразу несколькими способами: через личный кабинет, «Госуслуги», «Сбербанк онлайн», по телефонам с голосовым роботом или через чат-бот Viber, Telegram. Задать вопрос, написать обращение также теперь возможно дистанционно. Кроме того, специалисты «РКС-Тольятти» разработали для своих абонентов пошаговую инструкцию пользования личным кабинетом и разместили ее на главной странице сайта компании. Шаги навстречу клиентам дали положительный результат. Показатели мониторинга в 2023 году выросли до 95 %. ●●

📍 РКС-Благовещенск**Сервис, который расцветает**

Букет для коллектива Благовещенского РКЦ в кабинет генерального директора принес благодарный клиент. Заметим, что в период пиковой нагрузки он полтора часа отстоял в очереди! И все время ожидания посетитель наблюдал за слаженной работой операторов, оценил, как специалисты откликаются на проблемы абонентов, каждому уделяют внимание, а ему помогли получить справку об отсутствии задолженности для продажи квартиры. Сказал, что не мог не отблагодарить. Цветы долго украшали столовую офиса, напоминая об отзывчивости клиентов.



Даже абоненты, получающие уведомления о задолженности и решении суда, с благодарностью отзываются о работе сотрудников расчетно-кассового центра. Рассказ о мерах поддержки, реструктуризация долга, совместный поиск решения сложившейся сложной ситуации порой бывают очень необходимы клиенту. Парадокс, но именно консультации с нашими специалистами помогают решить жилищные и долговые вопросы. ●●