

НовитЭн

Стандарт обслуживания: Очный канал взаимодействия

Слайд 1-3: Какие вопросы можно решить в форматах очного обслуживания?

Слайд 4-8: Центр обслуживания Клиентов

Слайд 9-14: Новые форматы очного обслуживания

1 Какие вопросы можно решить в форматах очного обслуживания?

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

форматы очного
обслуживания

тематика
взаимодействия

Центр обслуживания Клиентов (ЦОК)

Представитель Компании

Заключение и сопровождение договора

- Получить консультацию, проект договора, согласованный договор, внести изменения, дополнительное соглашение к договору, урегулировать разногласия, подать заявку на заключение/расторжение договора, перечень документов, необходимых для заключения договора, акт снятия показаний
- Сверить реквизиты, точки поставки, показания (объемы), цену, оплату, сумму долга/переплаты
- Получить информацию о перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Заказать услугу
- Оставить обращение/предложение

- Получить консультацию, проект договора, согласованный договор, внести изменения, дополнительное соглашение к договору, урегулировать разногласия, подать заявку на заключение/расторжение договора, перечень документов, необходимых для заключения договора, акт снятия показаний
- Сверить реквизиты, точки поставки, показания (объемы), цену, оплату, сумму долга/переплаты
- Получить информацию о перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Заказать услугу
- Оставить обращение/предложение

Исполнение договора

- Получить консультацию, проект договора, согласованный договор, внести изменения, дополнительное соглашение к договору, урегулировать разногласия, подать заявку на заключение/расторжение договора, перечень документов, необходимых для заключения договора, акт снятия показаний
- Сверить реквизиты, точки поставки, показания (объемы), цену, оплату, сумму долга/переплаты
- Получить информацию о перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Заказать услугу
- Оставить обращение/предложение

- Передать показания
- Получить консультацию, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу
- Предоставить акт снятия показаний
- Оставить обращение/предложение

Контроль и оценка качества обслуживания

- Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов
- Участвовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания
- Получить обратную связь

- Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов
- Участвовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания
- Получить обратную связь



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



2 Какие вопросы можно решить в форматах очного обслуживания?

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

форматы очного
обслуживания

Центр обслуживания Клиентов (ЦОК)

Представитель Компании

тематика
взаимодействия

БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги

- Получить консультацию
- Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Заключить договор
- Оплатить услугу
- Получить помощь/инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения

- Получить консультацию
- Получить/передать согласованный договор
- Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Заключить договор
- Получить помощь/инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения

ПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги

- Дополнительное оборудование
- Электромонтажные работы
- Возобновление и ограничение электроснабжения
- Перепрограммирование приборов учета (коррекция тарифов)
- Электролабораторные испытания
- Проведение энергоаудита
- Установка и модернизация систем освещения
- Сопровождение технологического присоединения
- Монтаж, техническое обслуживание и ремонт средств пожарной безопасности
- Установка и замена приборов учета воды

- Не предоставляет платных услуг и товаров



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



3 Выберите «свободные» даты и время для взаимодействия с нами!

НовитЭн

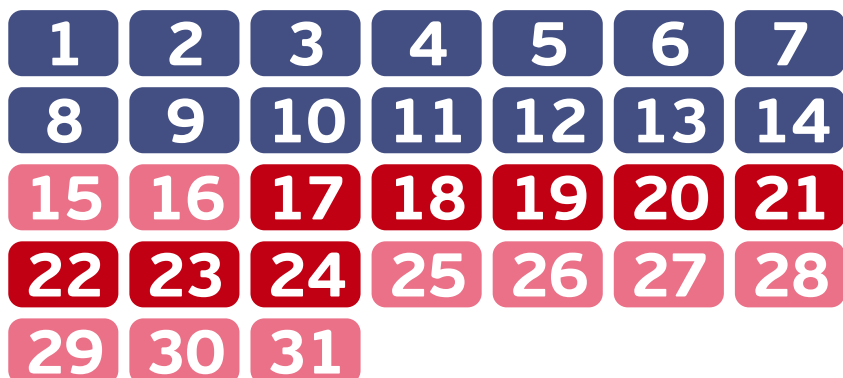
Стандарт обслуживания:
Очный канал

Мы знаем потребности наших Клиентов и понимаем, что существуют периоды «пиковой» загрузки. В это время наши офисы, телефонные линии и сотрудники наиболее загружены и время ожидания обслуживания увеличивается.

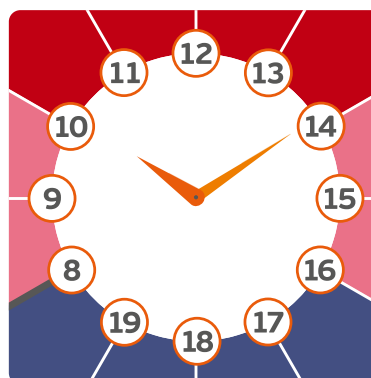
Мы предлагаем Вам ознакомиться со статистикой загрузки наших каналов обслуживания и для более комфортного взаимодействия рекомендуем:

- выбирать даты и время обращения к нам с наименее интенсивным клиентопотоком,
- воспользоваться альтернативными форматами взаимодействия (Личный кабинет Клиента, Контакт-центр, Интернет сайт, Почта России, e-mail, СМС).

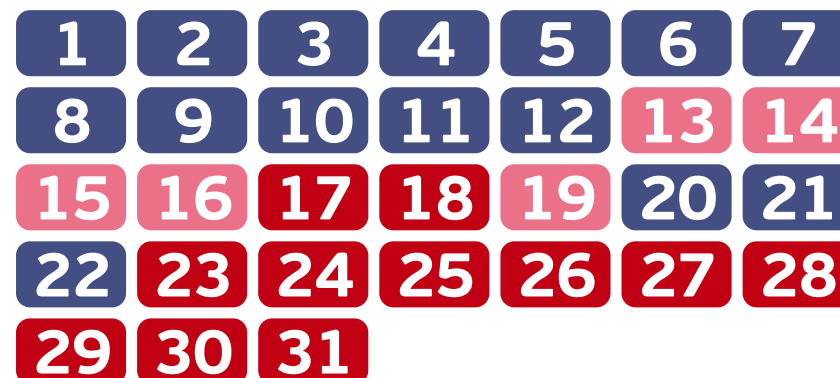
загрузка по датам
для граждан



загрузка
по времени



загрузка по датам
для организаций



 МАКСИМАЛЬНОЕ
• количество звонков,
посещений

 Большое
• количество звонков,
посещений

 МИНИМАЛЬНОЕ
• количество звонков,
посещений



НовитЭн
очное обслуживание

**ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТОВ**

5 Центр обслуживания Клиентов (ЦОК)

НовитЭн

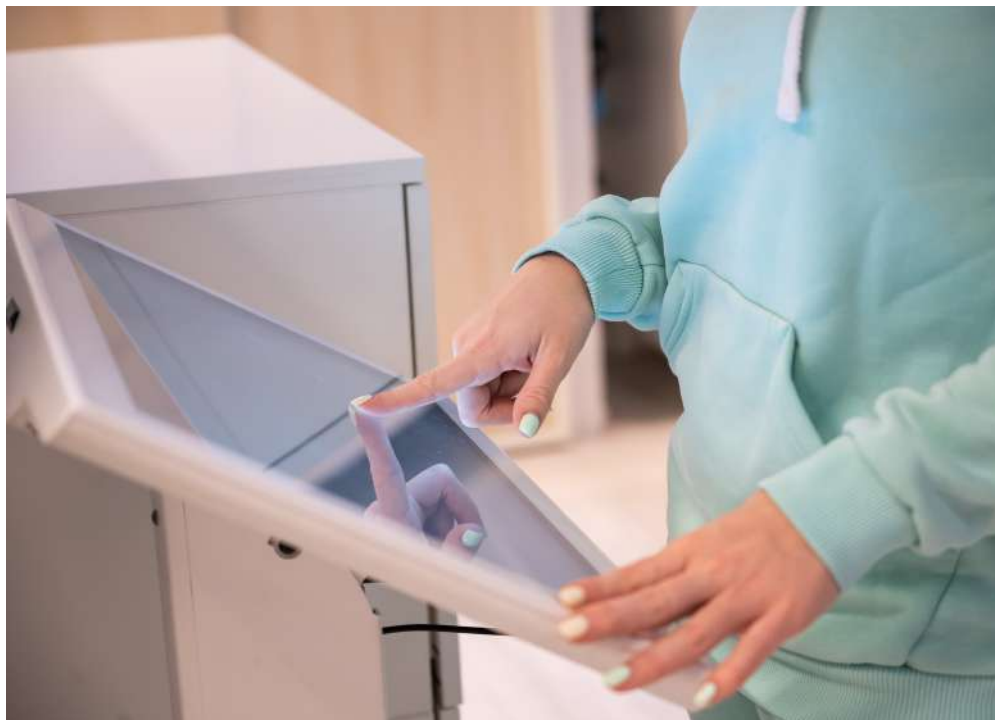
Стандарт обслуживания:
Очный канал

описание формата

Выделенное помещение, оборудованное для приема Клиентов и оказания им услуг специалистами Компании.

как выглядит?

зона регистрации



зона обслуживания



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



6 Направления клиентского обслуживания Центра обслуживания Клиентов (ЦОК)

Перечень операций и услуг, которые можно выполнить, посетив Центр обслуживания Клиентов (ЦОК)

тематика
взаимодействия

	операции	услуги
Заключение и сопровождение договора	<ul style="list-style-type: none"> Получить информацию по заключению/изменению/расторжению договора Урегулировать разногласия Подать заявку Заказать услугу 	<ul style="list-style-type: none"> Подписать договор или дополнительное соглашение Внести изменения Получить товар
Исполнение договора	<ul style="list-style-type: none"> Оплатить услугу Передать показания Сверить реквизиты, точки поставки, показания (объемы), цену, оплату, сумму долга/переплаты Заказать услугу 	<ul style="list-style-type: none"> Получить консультацию Получить проект договора/согласованный договор/дополнительное соглашение Получить акт снятия показаний, перечень документов, необходимых для заключения договора Получить платежный документ Выдача дубликата платежного документа Получить информационную поддержку Получить товар
Контроль и оценка качества обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов Участвовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> Получить обратную связь

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в данном формате

Администратор ЦОК



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



7 Направления клиентского обслуживания Центра обслуживания Клиентов (ЦОК)

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

Перечень операций и услуг, которые можно выполнить, посетив Центр обслуживания Клиентов (ЦОК)

тематика
взаимодействия

БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги

операции	услуги
<ul style="list-style-type: none"> ● Заключение договора ● Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ) ● Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ) ● Оплатить услугу 	<ul style="list-style-type: none"> ● Получить консультацию ● Получить товар или услугу

ПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги

<ul style="list-style-type: none"> ● Не предусмотрено платных операций ● Консультация и все операции выполняются БЕСПЛАТНО 	<ul style="list-style-type: none"> ● Электромонтажные работы ● Возобновление и ограничение электроснабжения ● Перепрограммирование приборов учета (коррекция тарифов) ● Электролабораторные испытания ● Проведение энергоаудита ● Установка и модернизация систем освещения ● Сопровождение технологического присоединения ● Монтаж, техническое обслуживание и ремонт средств пожарной безопасности ● Установка и замена приборов учета воды
--	--

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в данном формате

Администратор ЦОК



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



8 Контактная информация

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

где находятся и как работают наши Центры обслуживания Клиентов (ЦОК)?

г. Липецк,
пр. Победы, 87а
8.00 - 19.00
(пн-вс)

г. Липецк,
пр. Победы, 29
8.00 - 19.00
(пн-вс)



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



НовитЭн
очное обслуживание

**НОВЫЕ ФОРМАТЫ
ОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

10 Представитель Компании

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

описание формата

Специалист Компании, который может оказывать услуги Клиентам Компании, выезжая на территорию Клиента.

как выглядит?

Следите за новостями на нашем сайте www.noviten.ru



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



11

Направления клиентского обслуживания новых форматов

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

Перечень операций и услуг, которые можно выполнить, выбрав новые форматы обслуживания		
	операции	услуги
тематика взаимодействия		
Заключение и сопровождение договора	<ul style="list-style-type: none">Получить информацию о процедуре заключения/изменения/урегулирования разногласий/расторжения договораПодать заявкуЗаказать услугу	<ul style="list-style-type: none">Передать/получить согласованный договор или дополнительное соглашениеВнести измененияПолучить товар
Исполнение договора	<ul style="list-style-type: none">Оплата услугиПередать показанияСверить реквизиты, характеристики ИПУ, показания (объемы), цену, оплату, сумму долга/переплатыЗаказать услугу	<ul style="list-style-type: none">Получить консультациюПолучить проект договора/согласованный договор/дополнительное соглашениеПолучить акт снятия показаний, перечень документов, необходимых для заключения договораПолучить платежный документВыдача дубликата платежного документаПолучить информационную поддержкуПолучить ответ
Контроль и оценка качества обслуживания	<ul style="list-style-type: none">Участвовать в тематическом анкетировании КлиентовУчаствовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания	<ul style="list-style-type: none">Получить обратную связь

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в новых форматах

Консультант ЦОК



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



12

Направления клиентского обслуживания новых форматов

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

Перечень операций и услуг, которые можно выполнить, выбрав новые форматы обслуживания		
	операции	услуги
БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги	<ul style="list-style-type: none">• Заключение договора• Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)• Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)• Оплатить услуги	<ul style="list-style-type: none">• Получить консультацию• Получить товар или услугу
ПЛАТНЫЕ сопутствующие товары/услуги	<ul style="list-style-type: none">• Не предусмотрено платных операций• Консультация и все операции выполняются БЕСПЛАТНО	<ul style="list-style-type: none">• Электромонтажные работы• Возобновление и ограничение электроснабжения• Перепрограммирование приборов учета (коррекция тарифов)• Электролабораторные испытания• Проведение энергоаудита• Установка и модернизация систем освещения• Сопровождение технологического присоединения• Монтаж, техническое обслуживание и ремонт средств пожарной безопасности• Установка и замена приборов учета воды

тематика
взаимодействия

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в новых форматах

Консультант ЦОК



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



13 Контактная информация

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

где находится и как работает представитель компании?

г. Липецк, пр. Победы, 87а

8:00 – 17:00 (пн-вс)

как работают новые форматы обслуживания?

Следите за новостями на нашем сайте www.noviten.ru

Внимание!

Если Вам интересны новые **форматы обслуживания**, просим Вас сообщить нам информацию о наличии такой потребности одним из удобных для Вас способов:

- позвоните нам по бесплатному многоканальному номеру

8 800 220 00 09;

- отправьте заявку по электронной почте info@noviten.ru;

- оставьте обращение в Личном кабинете Клиента или в Центре обслуживания Клиентов.

Мы обязательно рассмотрим возможность стать к Вам ближе!



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



14 Среднее время* ожидания обслуживания

НовитЭн

Стандарт обслуживания:
Очный канал

формат взаимодействия	форматы очного обслуживания	форматы заочного обслуживания	
		Контакт-центр	ЛКК, Интернет-сайт и другие форматы обслуживания
период обращения			
в пиковый период	20 минут	10 минут	0 минут
в непииковый период	7 минут	3 минуты	0 минут

*среднее время ожидания означает, что в среднем в обозначенный период время ожидания Клиентами в очереди в нашем офисе не превышает указанный норматив.

**Обратите внимание:
в заочных форматах очереди в два раза меньше
или отсутствуют вообще!**



8 800 220 00 09

www.noviten.ru



**ЖДЕМ ВАС
и всегда
ВАМ рады**

lkk.noviten.ru

2021