

# НовитЭн

## Стандарт обслуживания: Заочный канал взаимодействия

Слайд 1-4: Какие вопросы можно решить в форматах заочного обслуживания?

Слайд 5-12: Личный кабинет Клиента

Слайд 13-18: Контакт-центр

Слайд 19-21: Интернет-сайт

Слайд 22-24: Другие форматы заочного обслуживания

Слайд 25: Чем выгодно взаимодействие через форматы заочного обслуживания?

# 1 Какие вопросы можно решить в форматах заочного обслуживания?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

форматы заочного  
обслуживания

тематика  
взаимодействия

## Личный кабинет Клиента (в том числе мобильное приложение)

## Контакт-центр

## Интернет-сайт (в том числе онлайн консультант)

### Заключение и сопровождение договора

- Получить консультацию, проект договора, 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 в формате обращения
- Оставить обращение/предложение

- Получить консультацию, перечень документов, необходимых для заключения/расторжения договора
- 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 информацию о деятельности компании, заключении/расторжении договора, стоимости электроэнергии, сроках оплаты, перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Получить информацию в режиме реального времени посредством онлайн консультанта
- Оставить обращение/предложение
- Заказать услугу через онлайн консультанта

### Исполнение договора

- Оплатить услугу
- Передать показания
- Получить консультацию, письменный ответ, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу в формате обращения

- Передать показания
- Получить консультацию, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу

- Передать показания
- Получить консультацию, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу через онлайн консультанта



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 2 Какие вопросы можно решить в форматах заочного обслуживания?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

форматы заочного  
обслуживания

тематика  
взаимодействия

## Личный кабинет Клиента (в том числе мобильное приложение)

## Контакт-центр

## Интернет-сайт (в том числе онлайн консультант)

### 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

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

### БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие услуги

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

- Получить консультацию
- Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Получить инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения

- Получить консультацию
- Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)
- Получить инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 3 Какие вопросы можно решить в форматах заочного обслуживания?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

форматы заочного  
обслуживания

тематика  
взаимодействия

## Заключение и сопровождение договора

- Получить проект договора, согласованный договор, дополнительное соглашение к договору, перечень документов, необходимых для заключения/расторжения договора, акт снятия показаний и иные документы
- Получить информацию о тарифах, сумме долга/переплаты
- Получить информацию о перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Направить обращение/предложение и получить ответ
- Заказать услугу

- Получить проект договора, согласованный договор, дополнительное соглашение к договору, перечень документов, необходимых для заключения/расторжения договора, акт снятия показаний и иные документы
- Получить информацию о тарифах, сумме долга/переплаты
- Получить информацию о перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Направить обращение/предложение и получить ответ
- Заказать услугу

- Получить информацию о заключении договора, ограничении поставки услуг, сумме долга, сроках оплаты, необходимости передачи показаний

## Исполнение договора

- Передать показания
- Получить консультацию, оставить обращение/предложение, письменный ответ, копию платежного документа, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу

- Передать показания
- Получить консультацию, оставить обращение/предложение, письменный ответ, копию платежного документа, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу

- Стандартами компании не предусмотрено
- Передать показания



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 4 Какие вопросы можно решить в форматах заочного обслуживания?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

форматы заочного  
обслуживания

тематика  
взаимодействия

	Почта России	E-mail	СМС
Контроль и оценка качества обслуживания	<ul style="list-style-type: none"><li>• Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов</li><li>• Получить обратную связь</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов</li><li>• Участвовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания</li><li>• Получить обратную связь</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Участвовать в тематическом анкетировании Клиентов</li><li>• Участвовать в интервьюировании Клиентов по развитию новых услуг и качеству обслуживания</li><li>• Получить обратную связь</li></ul>
БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие услуги	<ul style="list-style-type: none"><li>• Оплатить услугу</li><li>• Получить консультацию в формате письменного ответа</li><li>• Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)</li><li>• Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)</li><li>• Получить инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Получить консультацию</li><li>• Подать заявку на обследование индивидуальных приборов учета (ИПУ)</li><li>• Подать заявку на опломбировку индивидуальных приборов учета (ИПУ)</li><li>• Получить инструкцию по установке и регистрации мобильного приложения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Получить информацию о проводимых мероприятиях/акциях</li></ul>



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



**НовитЭн**

заочное обслуживание

**ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА**

(в том числе мобильное приложение)

# 6 Личный кабинет Клиента (в том числе мобильное приложение)

**НовитЭн**

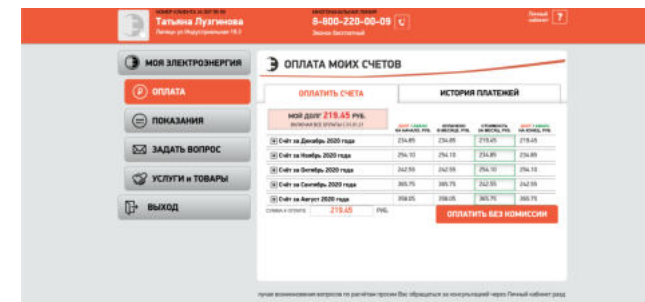
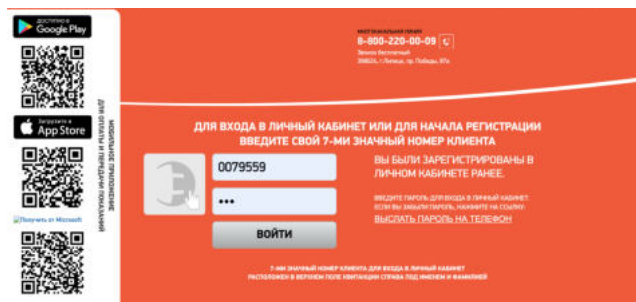
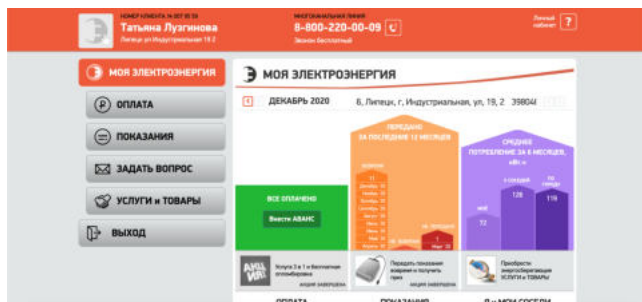
Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

## описание формата

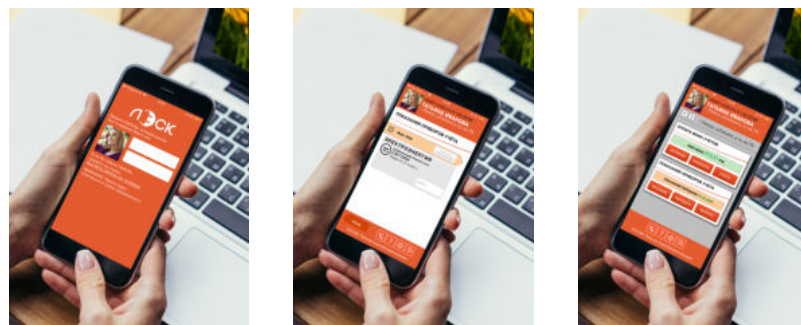
Личный кабинет Клиента Компании в сети Интернет, в том числе мобильное приложение, позволяет в интерактивном режиме выполнять операции обслуживания без обращения к форматам очного обслуживания и использования Контакт-центра.

## как выглядит?

### Web-версия Личного кабинета Клиента



### Мобильное приложение Личного кабинета Клиента



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 7 Направления клиентского обслуживания Личного кабинета Клиента

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

тематика  
взаимодействия

## Заключение и сопровождение договора

### Возможности

- Получить информацию об истории платежей, показаний ИПУ, об объеме индивидуального потребления и ОДН, стоимости индивидуально потребленной электроэнергии, сопутствующих товаров/услуг
- Получить информацию нормативно-правового характера
- Оставить обращение/предложение
- Заказать услугу в формате обращения

### Особенности ЛКК web-версия

- Автоматическое заполнение персональной информации
- Круглосуточно в интерактивном режиме выполнять операции обслуживания без обращения к форматам очного обслуживания и использования Контакт-центра

### Особенности ЛКК мобильное приложение

## Исполнение договора

- Получить информацию о сумме долга/переплаты
- Передать показания
- Оплатить услуги
- Получить электронный платежный документ
- Заказать услугу

- Регулярно отслеживать состояние лицевого счета во избежание образования задолженности и наложения финансовых санкций (пени, штрафы, неустойки, судебные расходы)
- Срок обработки данных – в момент подтверждения операции необходимо внести только показания ИПУ
- Моментальное зачисление денежных средств на лицевой счет, требуется ввести только реквизиты банковской карты
- Мгновенное получение электронного чека в формате ссылки на номер телефона, указанный при регистрации в Личном кабинете Клиента
- Приобрести товар, заказать услугу, исключая необходимость посещения Центров обслуживания Клиентов



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)





# 8 Направления клиентского обслуживания Личного кабинета Клиента

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

тематика  
взаимодействия

## Контроль и оценка качества обслуживания

- Участвовать в тематическом анкетировании
- Участвовать в интервьюировании
- Получить обратную связь

### Особенности ЛКК web-версия

- Персонафикация
- Достаточно лишь выбрать тематику и ввести текст
- Оценить качество обслуживания «в один клик»
- Посредством электронной почты/номера телефона, указанным при регистрации в Личном кабинете Клиента

### Особенности ЛКК мобильное приложение

## БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие услуги

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

- Заказать услугу, исключая необходимость посещения Центров обслуживания Клиентов



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 9 Почему выполнение операций через Личный кабинет удобнее?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

- 1 Не нужно повторно себя идентифицировать.** Для выполнения операций нужно ввести номер Клиента (указан в квитанции) и свой **пароль**, полученный в СМС при регистрации. В случае, если Клиент забыл пароль, нажать **«Выслать пароль на телефон»**, ввести пароль в соответствующее поле и нажать кнопку **«Войти»**.
- 2 Все документы**, запрошенные из Личного кабинета, будут **заполнены** Вашими реквизитами.
- 3 В любое время, не выходя из дома**, Вы сможете:
  - получить информацию о сумме долга/переплаты во избежание образования задолженности и наложения финансовых санкций (пени, штрафы, судебные расходы);
  - передать показания, которые сразу попадут в программу для расчета;
  - оплатить свою квитанцию и получить чек об оплате, при этом оплата сразу же зачислится на Ваш счет, все это бесплатно и без комиссии.
- 4 У Вас будет прямой оперативный доступ к информации:**
  - о состоянии Вашего счета и истории Вашего потребления;
  - об истории и статусе исполнения Ваших обращений;
  - персональной информации для Вас от Компании (акции, нововведения, конкурсы, новости и т.д.).

**Получите дополнительные возможности —  
просто зарегистрируйтесь в Личном кабинете Клиента  
lkk.noviten.ru!**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 10 Как получить доступ к Личному кабинету Клиента? (web-версия)

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

- 1** Зайти на официальный сайт Компании по адресу [www.noviten.ru](http://www.noviten.ru) «Личный кабинет Клиента» (перейти по ссылке [lkk.noviten.ru](http://lkk.noviten.ru)).
- 2** Ввести «Номер Клиента» (указан в квитанции).
- 3** Ввести свой номер мобильного телефона для получения пароля по СМС и нажать кнопку «Получить пароль».
- 4** Пароль, полученный по СМС, ввести в соответствующее поле и нажать кнопку «Войти».

**Пароль, полученный по СМС, является постоянным, и его необходимо запомнить.**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 11 Как получить доступ к Личному кабинету Клиента? (мобильное приложение)

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

**1** Открыть официальный магазин приложений на Вашем устройстве:



«Play Market»  
для Android



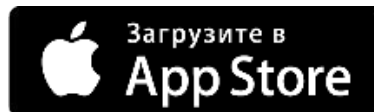
«App Store»  
для iOS

Найти приложение «ЛЭСК Личный кабинет Клиента» с помощью строки поиска или в каталоге. Выбрать нужный объект. Нажать «Установить». Завершить установку, следуя инструкциям на экране.

**2** Ввести «Номер Клиента» (указан в квитанции).

**3** Ввести свой номер мобильного телефона для получения пароля по СМС и нажать кнопку «Получить пароль».

**4** Пароль, полученный по СМС, ввести в соответствующее поле и нажать кнопку «Войти».



**Пароль, полученный по СМС, является постоянным, и его необходимо запомнить.**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 12 Контактная информация

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в данном формате

**заместитель генерального  
директора по продажам**

где находится и как работает?

Сайт: **[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)**

Личный кабинет Клиента: **[lkk.noviten.ru](http://lkk.noviten.ru)**

Вход на сайт, а также регистрация и использование Личного кабинета Клиента для выполнения операций — **бесплатно**.

Режим работы — **круглосуточно**.



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



**НовитЭн**

заочное обслуживание

**КОНТАКТ-ЦЕНТР**

# 14 Контакт-центр

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

## описание формата

Круглосуточное взаимодействие с Клиентами Компании по **бесплатному** многоканальному телефонному номеру **8 800 220 00 09**, позволяющее выполнять операции обслуживания без обращения к форматам очного обслуживания.

## как выглядит?



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 15 Вам необязательно ждать ответа Консультанта!

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

формат  
взаимодействия

## Возможности

## Особенности

### Консультант Контакт-центра

- Получить консультацию
- Получить информацию о сумме долга/переплаты
- Передать показания
- Оставить обращение/предложение
- Получить инструкцию по использованию сервиса ЛКК
- Получить информацию об ограничении за задолженность
- Поучаствовать в интервьюировании и оценке качества

- Получение ответа на вопрос либо выполнение операции в рамках одного входящего звонка

### Автосекретарь

- Получить информацию о сумме долга/переплаты
- Передать показания
- Получить информационную поддержку
- Поучаствовать в интервьюировании и оценке качества
- Инструкция использования сервиса ЛКК
- Получить информацию об ограничении за задолженность

- Для получения услуги, не требующей соединения с сотрудником Компании, достаточно выбрать пункт меню автосекретаря Контакт-центра (Выбор пункта меню автосекретаря доступен до соединения с Консультантом)

### Отложенный звонки

- Получить ответ на интересующий вопрос в рамках исходящего звонка из Компании по ранее оставленному запросу

- Получение ответа на нестандартные вопросы (требующие получения информации от сетевой организации и управляющей компании)



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)





# 16 Почему выполнение операций через Контакт-центр удобнее?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

Для того, чтобы получить консультационную поддержку, подать заявку или передать показания прибора учета:

- не нужно тратить время на посещение центра очного обслуживания,
- не нужно искать сеть, компьютер или мобильное устройство для доступа в Интернет и использования возможностей сайта Компании.

**Просто позвоните нам  
по бесплатному круглосуточному номеру  
8 800 220 00 09.**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)

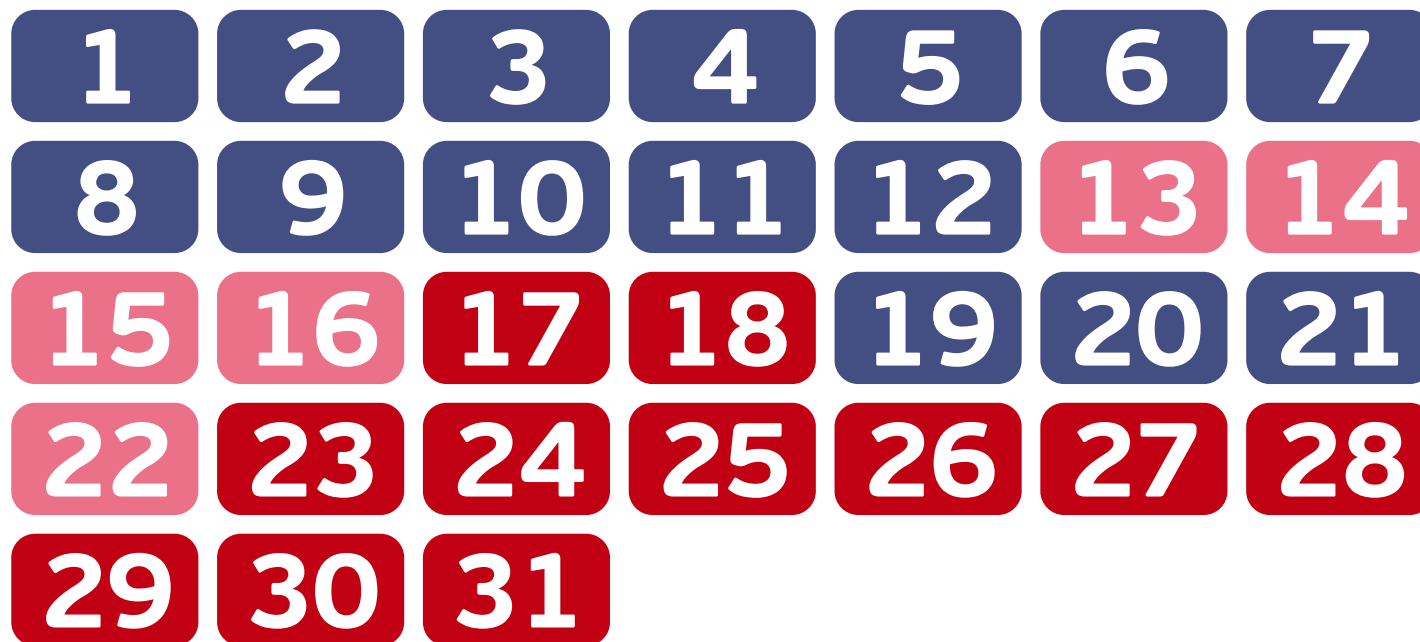


# 17 Выберите «свободные» даты и время для взаимодействия с нами!

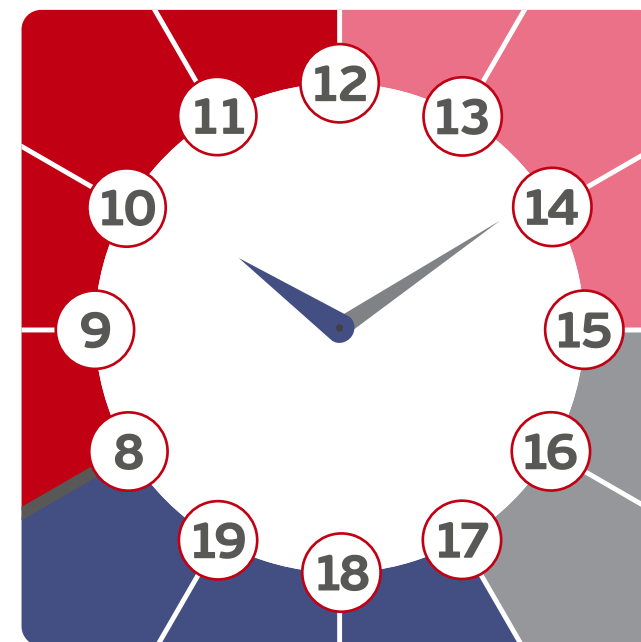
**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

загрузка  
по датам



загрузка  
по времени



- МАКСИМАЛЬНОЕ количество звонков
- Большое количество звонков
- Небольшое количество звонков
- МИНИМАЛЬНОЕ количество звонков



# 18 Контактная информация

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

уровень должностного лица, ответственного за обслуживание Клиентов в данном формате

**начальник отдела обеспечения взаимодействия с Клиентами**

где находится?

Бесплатный многоканальный номер 8 800 220 00 09

как работает?

**Мы работаем  
для Вас круглосуточно!**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



**НовитЭн**

заочное обслуживание

**ИНТЕРНЕТ-САЙТ**

(в том числе онлайн консультант)

# 20 Интернет-сайт (в том числе онлайн консультант)

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

## описание формата

Интернет-сайт Компании в сети Интернет, в том числе онлайн консультант, позволяет в интерактивном режиме выполнять операции обслуживания без обращения к форматам очного обслуживания и использования Контакт-центра.

## как выглядит?

The screenshot displays the website for Липецкая ЭнергоСбытовая Компания (ЛЭСКО). The header includes the company logo, contact number 8 800 220-00-09, and a search bar. A navigation menu is visible below the header. The main content area features a 'ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ' (Personal Cabinet) login section with fields for 'НОМЕР КЛИЕНТА' (Client Number) and 'ПАРОЛЬ' (Password), and a 'ВОЙТИ' (Login) button. A large banner promotes the service: 'ПЕРЕДАЙТЕ ПОКАЗАНИЯ и ОПЛАТИТЕ БЕЗ КОМИССИИ В 1 КЛИК' (Send readings and pay without commission in 1 click). A chat window is open on the right, showing a message from 'Кристина' (Kristina) and a text input field. A vertical sidebar on the left contains several service-related buttons: 'ОСТАВИТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЕ' (Leave offer), 'ЗАКАЗАТЬ ОБРАТНЫЙ ЗВОНОК' (Order callback), 'ПРОВЕРИТЬ ДОЛГИ ПАРТНЕРОВ' (Check partner debts), and 'УЗНАТЬ ДАТУ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ' (Find out the date of debt organization).



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



# 21

## Направления клиентского обслуживания Интернет-сайта

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

тематика  
взаимодействия

### Возможности

### Особенности

#### Заключение и сопровождение договора

- Получить информацию о деятельности Компании, заключении договора, стоимости электроэнергии, сроках оплаты, перечне сопутствующих товаров/услуг и т.д.
- Получить информацию в режиме онлайн
- Оставить обращение/предложение
- Заказать услугу через онлайн консультанта

#### Исполнение договора

- Передать показания
- Получить консультацию, информацию о сумме долга/переплаты, об ограничении поставки услуг, о новых услугах
- Заказать услугу через онлайн консультанта

#### Контроль и оценка качества обслуживания

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

#### БЕСПЛАТНЫЕ сопутствующие услуги

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

Максимально полная информационная составляющая:

- вид деятельности Компании,
- нормативно-правовая документация,
- актуальные, выгодные предложения, акции,
- актуальная информация о тарифах и т.д.
- задать вопрос и получить ответ в режиме реального времени при помощи онлайн консультанта возможно при наличии номера телефона, e-mail и иных реквизитов обратившегося лица  
(пример: номер договора, адрес объекта обслуживания и т.д.)



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



**НовитЭн**

заочное обслуживание

**ДРУГИЕ ФОРМАТЫ  
ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

# 23 Описание других форматов заочного обслуживания

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

Мы организуем также другие форматы заочного взаимодействия, позволяющие Вам в удобной форме выполнять операции.

**почтовые  
сообщения**

**398024,  
г. Липецк,  
пр-т Победы,  
д. 87а**

**1 рабочий день  
с даты доставки  
и регистрации  
письма**

**электронная  
почта**

**info@noviten.ru**

**1 рабочий день  
с даты доставки  
и регистрации  
электронного письма**

**стационарный пункт  
приема сообщений**

**во всех  
Центрах очного  
обслуживания  
Клиентов**

**1 рабочий день  
с даты передачи  
сообщения**

**ответственный за обработку обращений**

**начальник управления  
организационно-контрольной  
и кадровой работы**

**ответственный за обработку обращений**

**заместитель генерального директора  
по продажам**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)





# 24 Среднее время\* ожидания обслуживания

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

формат взаимодействия	форматы заочного обслуживания		
	форматы очного 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](http://www.noviten.ru)



# 25 Чем еще выгодно взаимодействие через Личный кабинет Клиента, сайт, почту, Контакт-центр для Вас?

**НовитЭн**

Стандарт обслуживания:  
Заочный канал

**Мы рекомендуем Вам воспользоваться форматами заочного обслуживания по следующим причинам:**

- 1** Вы можете получить услугу в удобное для Вас время.
- 2** Выполнение операций в Личном кабинете Клиента, через Контакт-центр, на сайте Компании или по электронной почте может происходить, не выходя из дома.
- 3** Те же гарантии качества выполнения операций, что и при других вариантах обслуживания.
- 4** Заочные каналы взаимодействия работают для Вас круглосуточно!

**Мы активно развиваем  
форматы заочного обслуживания  
и повышаем качество оказания услуг!**



8 800 220 00 09

[www.noviten.ru](http://www.noviten.ru)



**ЖДЕМ ВАС  
и всегда  
ВАМ рады**

**[lkk.noviten.ru](http://lkk.noviten.ru)**

2021