

Скорая энергетическая помощь

В работе поставщика электроэнергии приоритетом является не только качественное и надежное электроснабжение жителей и предприятий. Взаимодействие с потребителями и современный уровень их обслуживания также входят в число важнейших задач. Поэтому ОАО «Тверьэнергосбыт» создало сеть центров обслуживания клиентов (ЦОКов), которые функционируют во всех районах региона



Каждый центр обслуживания клиентов ОАО «Тверьэнергосбыт» работает по принципу «единого окна» — это современный офис, где гражданам и предприятиям предлагается полный спектр услуг. В частности, придя в ЦОК, можно открыть или переоформить лицевой счет, получить необходимые квитанции, счета, подать заявку на установку или замену приборов учета электрической энергии, оплатить услуги, приобрести счетчики, энергосберегающие лампы и другие электротехнические товары. Обустроены они таким образом, чтобы каждый клиент чувствовал себя максимально комфортно: предусмотрены отдельные зоны для обслуживания физических и юридических лиц, зона ожидания с мягкими диванами, отведен даже специальный уголок для детей.

Специалисты, работающие в центрах, предоставляют широкий

спектр информационно-консультационных услуг в сфере электроэнергетики. Персонал ЦОКа постоянно повышает свою квалификацию, находит индивидуальный подход к каждому клиенту, поэтому после обращения в ЦОК вопросов у потребителей не остается.

В частности, существенную помощь потребителям ОАО «Тверьэнергосбыт» оказывает в вопросах энергосбережения. Поставщик является членом саморегулируемой организации энергоаудиторов — Некоммерческого партнерства «ЭнергоПрофАудит». Членство в данной организации дает право

ОАО «Тверьэнергосбыт» оказывать услуги по проведению энергоаудита. Специалисты ОАО «Тверьэнергосбыт» прошли специальную подготовку, которая позволяет проводить полноценные и качественные энергетические обследования. Энергоаудиторы ОАО «Тверьэнергосбыт» соберут данные об объеме используемых энергетических ресурсов и покажут энергетической эффективности, а также разработают рекомендации и технические решения по энергосбережению.

Одельно стоит упомянуть о действующих на базе ЦОКов точ-

ках продаж сопутствующих товаров, и в первую очередь современных приборов учета электрической энергии. Сегодня в ассортименте значится более 10 моделей высокоточных счетчиков, что позволяет выбрать необходимый прибор, оптимальный и по цене, и по техническим характеристикам. Также здесь можно приобрести энергосберегающие лампы, которые помогут существенно сэкономить на оплате электроэнергии. Главное, чем отличается спектр предлагаемых в ЦОКах товаров, — это цены, которые здесь значительно ниже, чем в магазинах. Дело в том,

что лампочки и приборы учета ОАО «Тверьэнергосбыт» приобретает непосредственно у заводо-производителей, что позволяет не завышать стоимость при розничной продаже. Кроме того, это является гарантией высокого качества, подтвержденного соответствующими сертификатами.

Несмотря на успешную и востребованную работу ЦОКов в тверском регионе, есть немало вопросов, которые клиенты ОАО «Тверьэнергосбыт» могут решить не выходя из дома, причем в любое время суток. В компании создан единый call-центр для приема звонков от потребителей электрической энергии Тверской области. Позвонив по телефону единой справочной службы компании 8-800-450-00-69, любой житель региона может получить ответы на вопросы, связанные с энергоснабжением. Звонок по номеру 8-800-450-00-69 для всех абонентов Тверской области бесплатный.

Для тех, кто не хочет стоять в очереди или не может дозвониться по телефону, в ОАО «Тверьэнергосбыт» создан специальный электронный ящик для вопросов клиентов: voros@tveresk.ru. Специалисты ответят на них в течение двух дней. Использование современных форм обслуживания позволило компании выстроить качественно иную систему работы с клиентами.

Елена ЛАЗУТКИНА

МАРКЕТИНГ

«Дом.гу» меняет город

Сегодня в Твери существует много компаний, оказывающих разные телекоммуникационные услуги. Но есть телеком-операторы, которые не только работают с потенциальным клиентом в рамках основных тарифов и услуг, но и улучшают быт горожан. Один из них — «Дом.гу». О том, как может интернет-провайдер повысить качество жизни людей, рассказал директор филиала «ЭР-Телеком» в Твери Дмитрий КОЗЛОВ

— Дмитрий Юрьевич, телеком-оператор «Дом.гу» работает в Твери уже год. Каких результатов удалось добиться за это время?

— «Дом.гу» появился в Твери в интересную дату — 11.11.11. Именно тогда начался старт продаж в городе. Сейчас к нашей сети подключено более 20 тыс. абонентов. На сегодняшний день идет активная стадия строительства сети. И мы надеемся, что в следующем году количество наших абонентов увеличится втрое. К концу года, например, будет охвачено две трети жилого фонда города, включая поселки Элеватор и Химинститута.

— Как удалось быстро закрепиться на телекоммуникационном рынке, который в Твери и так представлен широко?

— «Дом.гу» — крупный федеральный холдинг, занимающийся предоставлением трех услуг связи: это стационарная телефония, высокоскоростной интернет и кабельное телевидение. И все наши ресурсы направлены на то, чтобы продукт был максимально высокого качества. Одним из важнейших факторов успеха компании является пакетная стратегия. Именно такой формат потребления услуг на данный момент удобен и экономичен, а потому наиболее востребован. Абонент сам решает, какие услуги ему подключить и по какому тарифному плану, при этом ему доступна любая комбинация. И чем больше услуг абонент подключает, тем больше совокупная скидка за пользование. Сегодня более 80% наших абонентов выбирают именно комплексные предложения. К примеру, сейчас действует спецпредложение: три услуги за 333 рубля в месяц.

— А по какой технологии «Дом.гу» оказывает услуги связи и в чем ее преимущества?

— Технология «оптика до дома» является наиболее надежной: оптическое волокно прокладывают непосредственно до каждого здания. При этом сигнал не зависит от каких-либо внешних воздействий, таким образом обеспечивается высокая пропускная способность сети — до 1 Гбит/с. Немногие тверские операторы могут похвастаться тем, что фактическая

скорость интернета остается на уровне заявленной, а у нас это подтверждено путем тестов и экспериментов. Поскольку мы подаем широкий канал интернет-трафика, то даже в час пик, когда сразу множество жителей сидят дома в сети, скорость не падает.

Согласно данным сервиса Net Index, «Дом.гу» признан самым скоростным федеральным интернет-провайдером России. Средняя скорость доступа в интернет, которую мы обеспечиваем в 42 городах присутствия, составляет около 35 Мбит/с, что в 2 раза больше скорости доступа в интернет в среднем по России (около 16 Мбит/с).

Также «Дом.гу» устанавливает беспроводную сеть Wi-Fi и в домах, и в общественных местах. В тех публичных местах, где установлены точки доступа Wi-Fi Hot Spot от «Дом.гу», скорость доступа к сети интернет для наших абонентов может достигать 50 Мбит/с, в зависимости от свойств портативного устройства с беспроводным адаптером Wi-Fi, а для гостей сети скорость — до 4 Мбит/с. Кроме того, совместно с Тверским государственным университетом в настоящий момент мы запустили значимый для студенческой молодежи проект — бесплатный Wi-Fi во всех корпусах вуза. Теперь беспроводным интернетом сможет пользоваться каждый студент или преподаватель. Уже подключено три корпуса, и в ближайшее время проект будет реализован для всех факультетов университета.



— Некоторые провайдеры самовольно устанавливают свое оборудование в доме, что вызывает недовольство жильцов. А как обстоит дело с качеством строительства сети в вашей компании?

— Чтобы протянуть интернет-кабель в конкретный дом, проводится огромная подготовительная работа. К монтажным работам и размещению оборудования мы приступаем только на основании решения, принятого собственниками помещений в домах. Иногда жители недовольны состоянием подъезда или дома, но мы стараемся учитывать и такие пожелания жильцов, которые напрямую не касаются интернет-услуг.

— Насколько нам известно, зачастую вы распространяете информацию об услугах компании нетрадиционными способами — проводите акции, субботники. Для чего вы это делаете?

— «Дом.гу» регулярно устраивает для тверитян праздники. Например, «Дворик» — это настоящий праздник для детей с музыкой и конкурсами. Мы сотрудничаем с ТСЖ и управляющими компаниями, которые часто обращаются к нам за помощью, к примеру, просят провести субботник или установить видеонаблюдение во дворе. «Дом.гу» поставил видеокамеры уже во многих домах Твери, и их жители очень довольны, так как теперь могут наблюдать за своими детьми на площадке, которой не видно из окна. Ребенок находится в их поле зрения, даже несмотря на стоящую на парковке машину. Наша работа не ограничивается только предоставлением качественных телекоммуникационных услуг. Мы готовы идти навстречу и стремимся, чтобы каждому было максимально комфортно и уютно в родном городе.

Ирина ТЮРИНА