

Официальный пресс-релиз, размещенный на сайте ДТЭК и Evergreen

ДТЭК Сети и Evergreen запустили чатбот — виртуальный цифровой помощник для бытовых клиентов

Компания ДТЭК Сети — крупнейший операционный холдинг, занимающийся распределением электроэнергии в пяти регионах: Киев, Киевская, Днепропетровская, Донецкая и Одесская области. Клиентами компании являются более 12 млн. жителей Украины.

При технической поддержке команды Evergreen ДТЭК Сети запустили чатбот для популярных мессенджеров Viber и Telegram на базе платформы [Квизбот](#), благодаря которому пользователи могут сообщить об аварийной ситуации, передать показания счетчика, найти ответ на самые популярные вопросы и получить помощь в автоматическом режиме в любое время.

Внедрение smart-сервисов и развитие новых каналов обслуживания — проявление заботы компании ДТЭК о своих клиентах, [цитируем официальный источник](#):

«ДТЭК понимает потребности современных клиентов. Мы строим новый клиентский сервис: удобство и простота, возможность получить большинство услуг – онлайн. Благодаря чат-боту каждый наш клиент может получить поддержку в режиме 24/7 с любого смартфона или гаджета. ДТЭК стремится стать эталоном клиентоориентированности в Украине. Украинцы достойны европейского уровня сервиса»

— Руслан Волынец, директор по взаимодействию с клиентами ДТЭК Сети

Начиная с февраля 2021 преимуществами чатбота смогли воспользоваться абоненты ДТЭК Донецкие электросети, ДТЭК Киевские электросети и ДТЭК Днепропетровские электросети. Уже в марте обновленный сервис заработал в Киевской и Одесской области.

Начать пользоваться чатботом очень просто: достаточно ввести в поиске мессенджера название вашей региональной компании или перейти по прямой ссылке на сайте, затем следовать подсказкам бота. Для идентификации в системе необходимо указать номер лицевого счета. На данный момент клиенты могут:

- передать показатели счетчика;
- получить информацию о плановых отключениях;
- сообщить об аварии или краже электроэнергии;
- подать заявку на обслуживание приборов учета;
- увидеть график работы Центров обслуживания клиентов;
- получить ответ на популярные вопросы и не только.

В ближайшем будущем планируется внедрение новых функций, а также запуск чатбота для Facebook Messenger.

Мы высоко ценим наше сотрудничество с компанией ДТЭК за возможность прилагать знания и технический опыт команды Evergreen к развитию инновационных сервисов, которые устанавливают новые стандарты в энергетической отрасли Украины.

Справка:

[ДТЭК Сети](#) развивает бизнес по распределению электроэнергии и эксплуатации электросетей в Киеве, Киевской, Днепропетровской, Донецкой и Одесской областях. Предприятия обслуживают 5,4 млн домохозяйств и 150 тыс. предприятий. ДТЭК – крупнейший частный инвестор в энергетику Украины.

[Официальный источник](#) — пресс-релиз на сайте компании ДТЭК.