

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ВИРТУАЛЬНЫЙ
ДИАЛОГОВЫЙ ОФИС ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С КЛИЕНТАМИ ПАО «РОССЕТИ МОСКОВСКИЙ РЕГИОН»
РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Содержание

1. НАЗНАЧЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ДИАЛОГОВОГО ОФИСА.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМАТИК, ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ВДО.....	4
3. МОДУЛЬ ТЕКСТОВОГО ИНТЕРФЕЙСА.....	6
3.1. Внешний вид текстового интерфейса	6
3.2. Функции текстового интерфейса	7

1. НАЗНАЧЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ДИАЛОГОВОГО ОФИСА

Виртуальный диалоговый офис (далее - ВДО) разработан для клиентов компании ПАО «Россети Московский регион» с целью:

1. Повышения качества обслуживания клиентов ПАО «Россети Московский регион».
2. Повышения лояльности клиентов ПАО «Россети Московский регион».
3. Предложения клиентам компании новых видов коммуникаций.
4. Упрощения для клиента процесса взаимоотношений с компанией.

Для решения этих задач ВДО выполняет интеллектуальную обработку типовых обращений клиентов ПАО «Россети Московский регион» через модуль текстового интерфейса:

- на портале по технологическим присоединениям <https://utp.rossetimr.ru>
- в личном кабинете <https://lk.rossetimr.ru>
- в мобильном приложении взаимодействия с клиентами «Россети Московский регион»

В случаях невозможности автоматической обработки запрос клиента перенаправляется на оператора ПАО «Россети Московский регион».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМАТИК, ОБРАБАТЫВАЕМЫХ ВДО

На текущем этапе реализации ВДО осуществляет обработку следующих тематик и сценариев (в будущем их количество будет увеличиваться):

1. Технологическое присоединение:

- 1.1. Консультация о подаче заявки на первичное технологическое присоединение.
- 1.2. Консультация о стоимости первичного технологического присоединения.
- 1.3. Консультация о времени рассмотрения заявки на первичное технологическое присоединение.
- 1.4. Консультация о ходе рассмотрения поданной заявки.
- 1.5. Консультация по срокам выполнения мероприятий.
- 1.6. Консультация по изменениям процесса технологического присоединения с 01.07.2020, внесенным Постановлением Правительства РФ от 10.03.2020 N 262 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам заключения договоров энергоснабжения (купли-продажи (поставки) электрической энергии (мощности) до завершения процедуры технологического присоединения и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации".
- 1.7. Консультация о подаче заявки на увеличение мощности.
- 1.8. Консультация о стоимости заявки на увеличение мощности.
- 1.9. Консультация о времени рассмотрения заявки на увеличение мощности.
- 1.10. Консультация о подаче заявки на временное технологическое присоединение.
- 1.11. Консультация о стоимости заявки на временное технологическое присоединение.
- 1.12. Консультация о времени рассмотрения заявки на временное технологическое присоединение.
- 1.13. Консультация о подаче заявки на корректировку технических условий.
- 1.14. Консультация о стоимости заявки на корректировку технических условий.
- 1.15. Консультация о времени рассмотрения заявки на корректировку технических условий.
- 1.16. Консультация о подаче заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.
- 1.17. Консультация о стоимости заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.
- 1.18. Консультация о времени рассмотрения заявки на перераспределение мощности в пользу иных лиц/ получение перераспределенной мощности.

1.19. Консультация о подаче заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.

1.20. Консультация о стоимости заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.

1.21. Консультация о времени рассмотрения заявки на присоединение энергопринимающих устройств сетевой организации.

2. Транспорт электроэнергии:

2.1. Консультация об аварийных и плановых отключениях.

2.2. Консультация по заявке на установку (замену) приборов учёта электроэнергии.

2.3. Консультация о передаче показаний прибора учёта электроэнергии.

3. Услуги энергоснабжения:

3.1. Консультация о способе подачи заявки на услуги энергоснабжения.

3.2. Консультация о стоимости услуги энергоснабжения.

3.3. Консультация о времени исполнения услуги энергоснабжения.

3.4. Консультация о ходе рассмотрения заявки.

3.5. Консультация о наличии услуги энергоснабжения.

3.6. Консультация о подаче заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.

3.7. Консультация о стоимости заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.

3.8. Консультация о времени рассмотрения заявки на восстановление (переоформление) документов о технологическом присоединении.

3.9. Консультация о подаче заявки на консолидацию.

3.10. Консультация о стоимости заявки на консолидацию.

3.11. Консультация о времени рассмотрения заявки на консолидацию.

4. Общие вопросы:

4.1. Адреса и время работы клиентских офисов.

4.2. Информирование о фамилиях, именах, отчествах работников ПАО «Россети Московский регион».

4.3. Консультация по работе в личном кабинете <https://lk.rossetimr.ru>.

4.4. Консультация о записи на очную консультацию.

3. МОДУЛЬ ТЕКСТОВОГО ИНТЕРФЕЙСА

3.1. Внешний вид текстового интерфейса

При переходе на один из Интернет-ресурсов, на которых размещен ВДО, клиенту будет доступен чат с системой. Внешний вид текстового интерфейса взаимодействия с клиентами представлен на Рисунке 1.

В случае, если клиент впервые обращается по данному каналу коммуникаций, его встретит приветственное сообщение, побуждающее начать диалог по интересующей теме. В иной ситуации в чате будет отражена история предыдущих сообщений (если история диалогов не была очищена клиентом вручную).

В окне диалога синим цветом будут выделяться сообщения от ВДО, серым цветом – сообщения клиента.

Размер окна чата масштабируется в соответствии с размером текущего открытого окна браузера. Пользователь имеет возможность открыть чат в новой вкладке браузера и изменить размер окна с чатом изменяя масштаб текущего окна браузера.

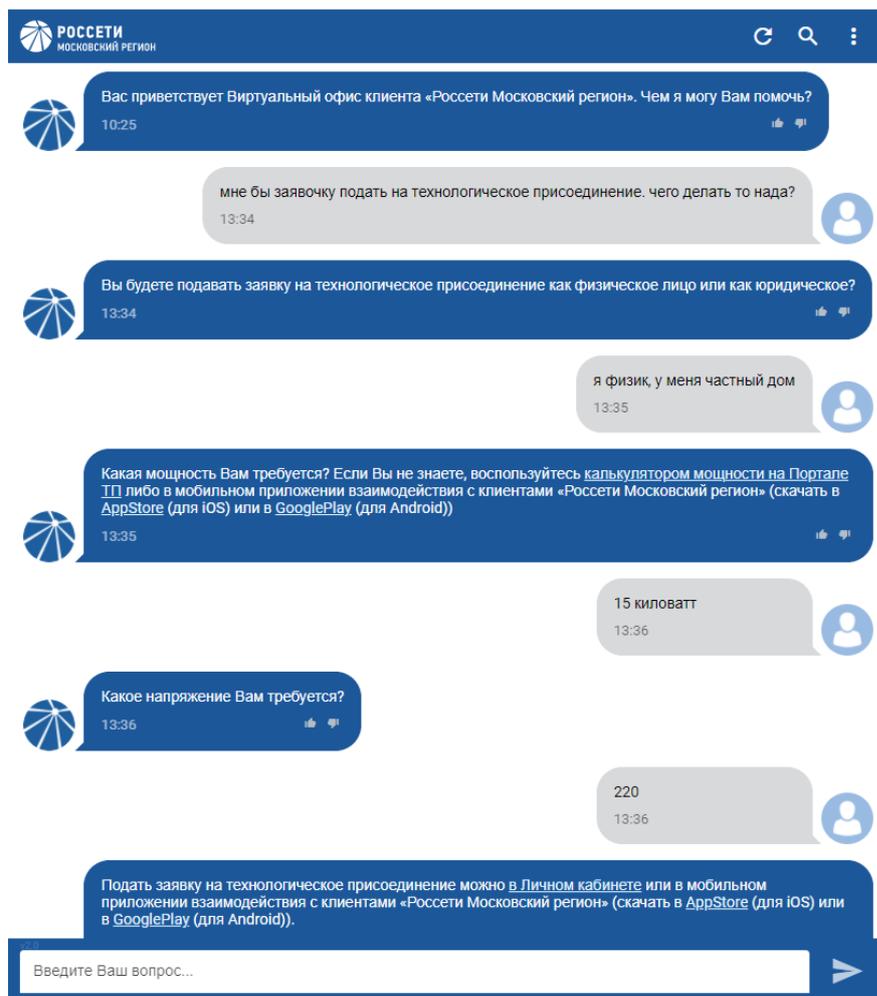


Рисунок 1. Текстовый интерфейс

3.2. Функции текстового интерфейса

В верхней части текстового интерфейса (Рисунок 2) пользователю доступны следующие служебные функции:



Рисунок 2. Меню управления текстовым интерфейсом

1. Кнопка «Воспроизведение звука»  - включает/ отключает воспроизведение звука.
2. Кнопка «Обновить страницу»  - перезагружает окно текущего чата.
3. Кнопка «Поиск» , при нажатии на которую открывается поле для ввода искомым значений диалога. Необходимо ввести запрос частично или целиком, на экране будут отражены все подходящие по параметрам поиска результаты. (Рисунок 3) Для расширения диапазона поиска, можно производить поиск только по ключевым словам или теме запроса.

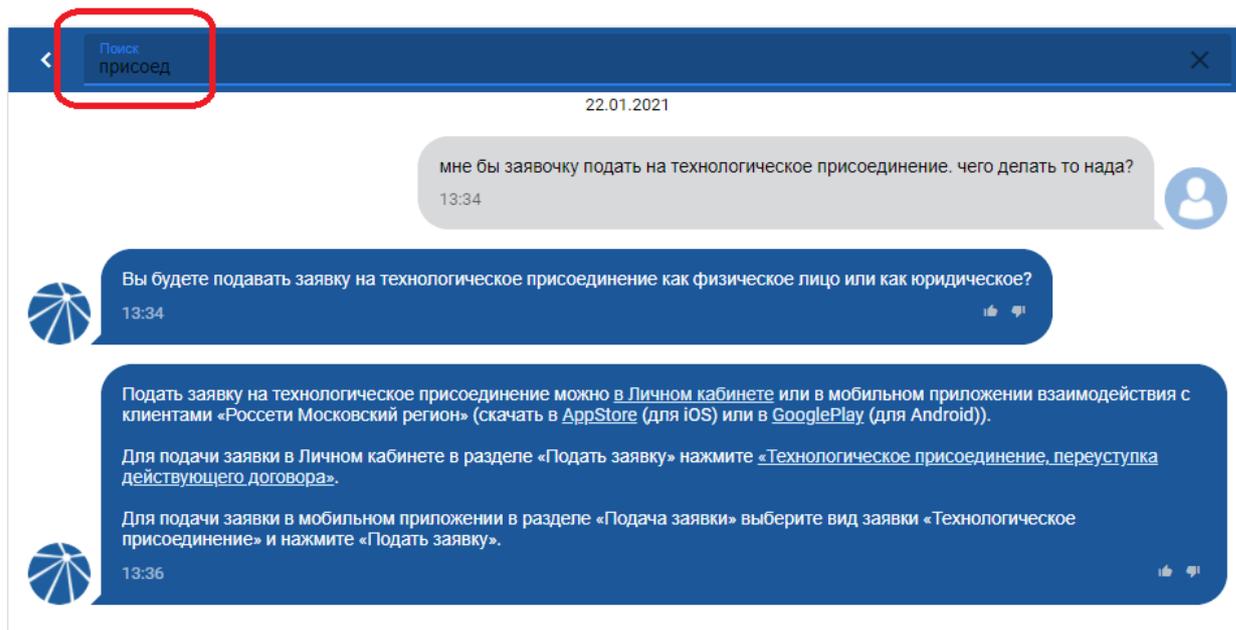


Рисунок 3. Результат поиска

4. «Контекстное меню»  служебных функций и настроек (Рисунок 4):

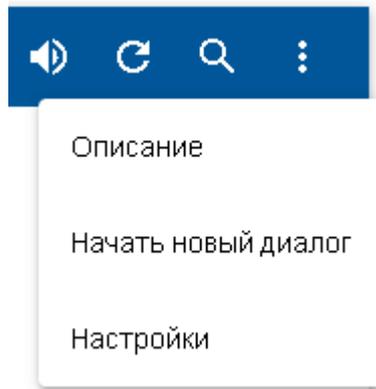


Рисунок 4. Контекстное меню

- «Описание» - содержит в себе краткую инструкцию по работе с ВДО;
- «Начать новый диалог» - команда, перезапускающая пользовательскую сессию и очищающая ленту истории общения с ВДО в окне чата;
- «Настройки» - открывает меню настроек отображения текстового интерфейса (Рисунок 5):

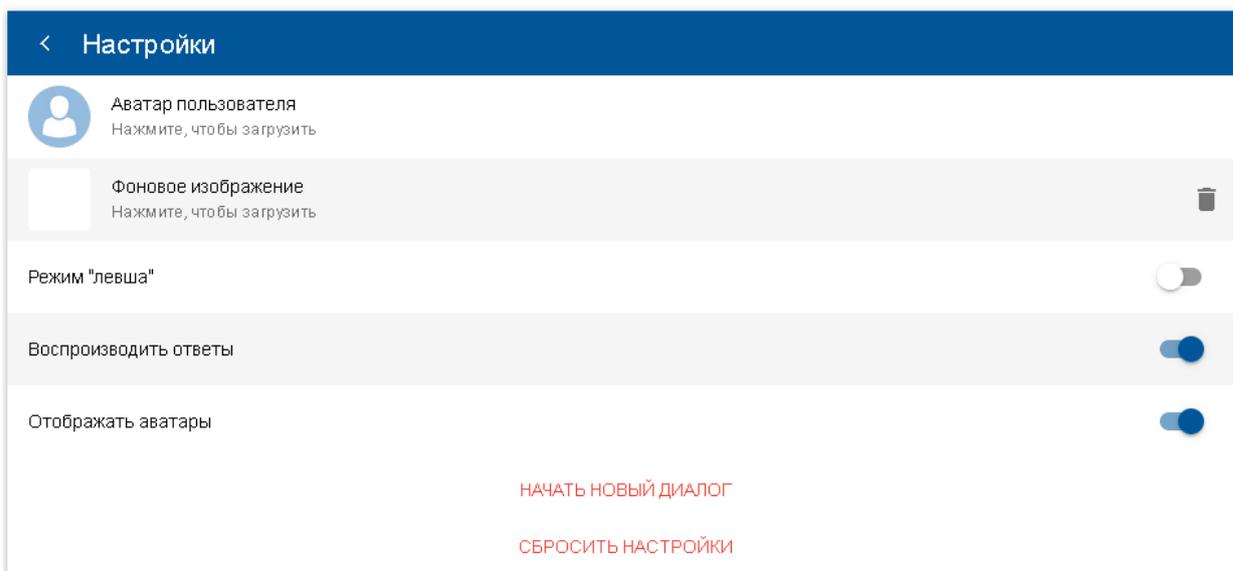


Рисунок 4. Меню «Настройки»

- «Аватар пользователя» – пользователь может загрузить и установить изображение-аватар;
- «Фоновое изображение» – можно поменять фон на рабочей области, загрузив свое изображение;
- «Режим «левша» – предназначен для мобильного приложения, переносит кнопку для передачи голосового сообщения с одной стороны экрана мобильного устройства на другую. По умолчанию функция отключена;
- «Воспроизводить ответы» – включает/ отключает воспроизведение звука;

- «Отображать аватары» – включить или отключить отображение аватаров пользователя и ВДО в чате. По умолчанию функция включена;
- «Начать новый диалог» – команда, перезапускающая пользовательскую сессию и очищающая ленту истории общения с ВДО в окне чата;
- «Сбросить настройки» – сброс настроек ВДО.

Диалог с ВДО пользователь может вести через поле ввода сообщений в нижней части экрана (Рисунок 6). Для этого необходимо установить курсор мыши в поле ввода сообщений, кликнуть на него, ввести сообщение и отправить его кнопкой  или клавишей «Enter».

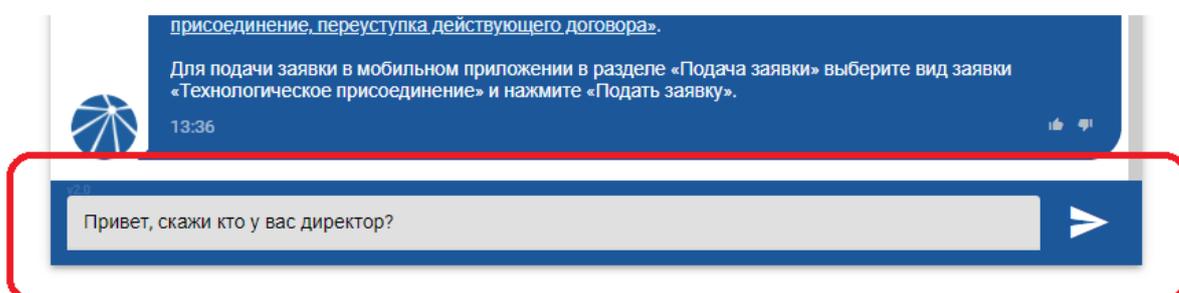


Рисунок 6. Поле ввода сообщений