



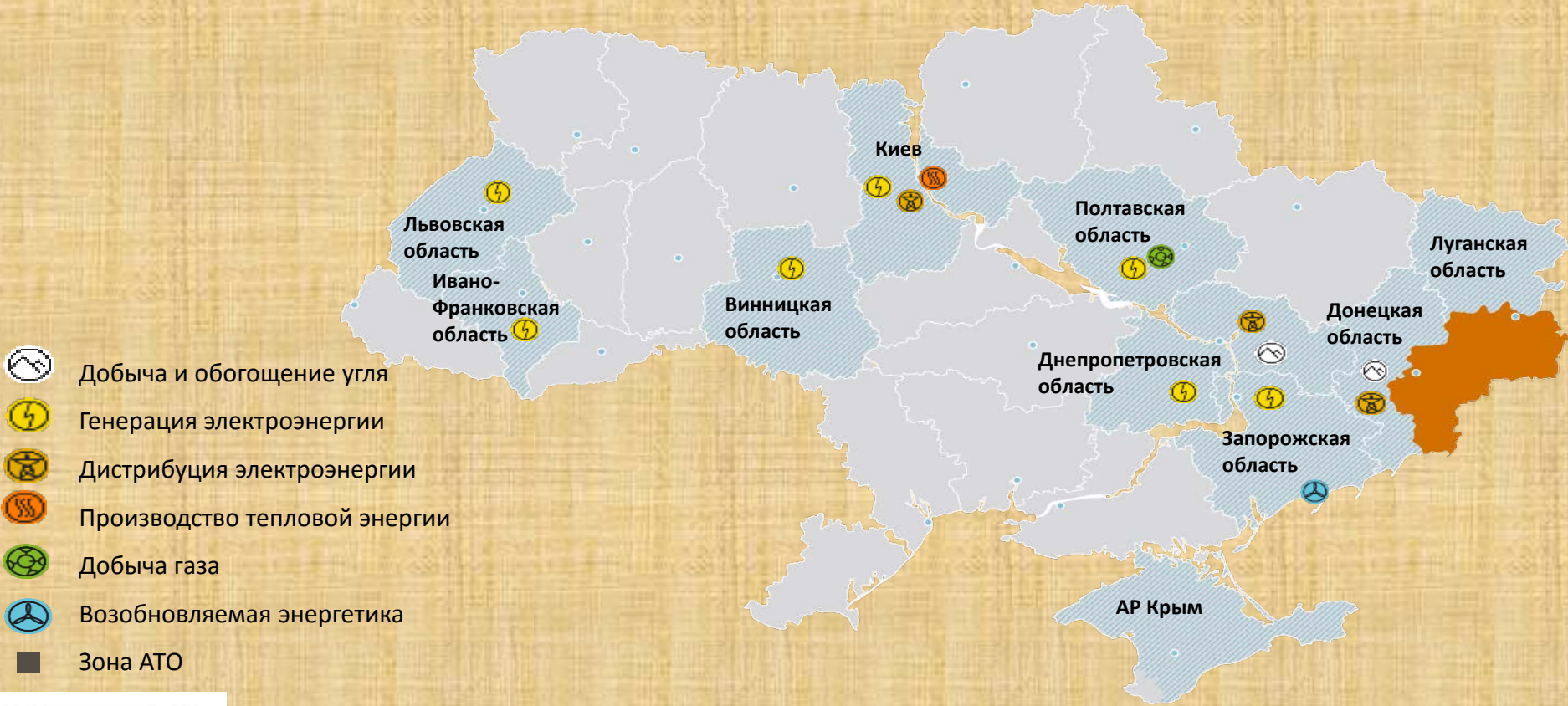
ПАО «ДТЭК ДНЕПРООБЛЭНЕРГО»








SOCIAL MEDIA БОРИС ЮРЧЕНКО 2018 г.

Руководитель Контактного Центра



ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДТЭК



-  Добыча и обогащение угля
-  Генерация электроэнергии
-  Дистрибуция электроэнергии
-  Производство тепловой энергии
-  Добыча газа
-  Возобновляемая энергетика
-  Зона АТО



УСЛОВИЯ ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ



1,5 млн бытовых и 30 000 бизнес клиентов
3,5 млн звонков в год, 2,1 млн звонков в отопительный сезон SL 10%

Финансирование из тарифа
1 к 5

Социальная напряжённость

Катализаторы изменений

Отказ от центрального отопления
210 000 клиентов

Сложные погодные условия

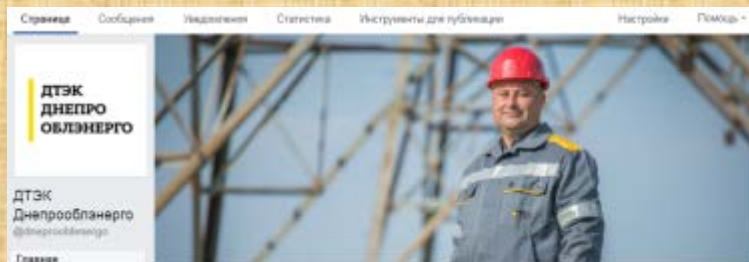
Изменение тарифа для потребителей
3 этапа

ОТ «ТУШЕНИЯ ПОЖАРОВ» К КОМПЛЕКСНЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ

4 человека + 1 компьютер =



6 человек + 2 компьютер =
Виртуальный центр
обслуживания клиентов



5 000 обращений в месяц (4% от обработанных оператором звонков)

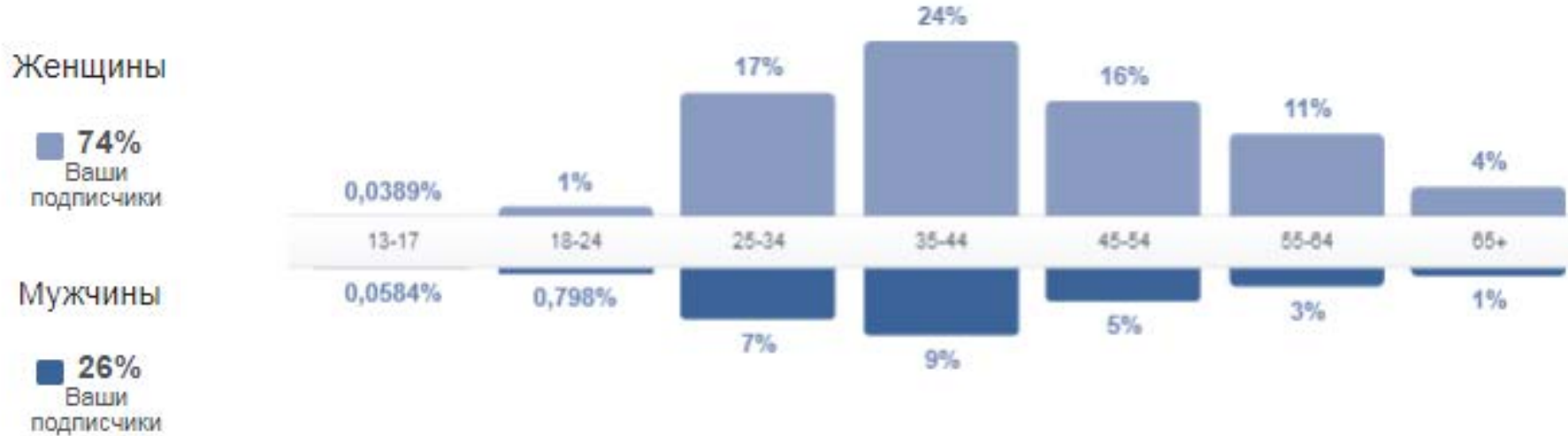
Экономия на услугах связи до 145 000 грн в год

Дополнительный канал для продаж дополнительных услуг



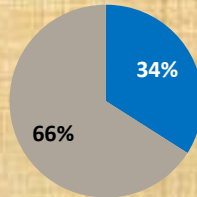
ДУМАЕТЕ FACEBOOK ЭТО ДЛЯ МОЛОДЁЖИ?

Подписчики вашей Страницы



Пол респондента

Мужской
Женский



18-30 лет	7%
31-50 лет	40%
51-60 лет	28%
61 +	23%

NPS
2017 21

Спасибо за внимание

095 3 300 300

096 3 310 300

Борис Юрченко



Наша группа в Facebook