

新能源推出“实况交谈”平台

傅丽云 报道

pohlh@sph.com.sg

新能源集团（SP Group）上月9日推出“实况交谈”平台，让用户享有更高效和方便的即时服务。因服务尚新，每日平均接获数十个询问，使用者料与日俱增。

新能源服务公司（SP Services）董事经理蔡其兴日前受访时说，集团正不断提升硬件和软件，不排除未来通过视频，让用户直接与客服人员对话，而不必亲自去三个客户服务中心。

他说，今年3月27日推出的SP Utilities手机应用，已吸引约八万人下载使用。他鼓励用户下载，享受个中便利。

“我们每几个月都增添新功能，提升服务。用户如果不想记密码，可选择用指纹鉴定身份登陆应用。

“用户能看到过去半年的每月付款记录、通过信用卡付款，还可预先提呈水电和煤气的用量数据，甚至设置账单付款的提醒功能，非常方便。”

安卓手机用户 下月才能使用新服务

目前，只有iPhone手机用户，才能通过SP Utilities使用“实况交谈”（Live Chat）的服务；安卓（Android）操作系统的手机用户，须等到下个月才能使用。

新能源集团电子联络中心助理主任吴伟明说，该中心有约百名客服人员，每月接获约八万通询问电话，平均每天3800通。

他说，“实况交谈”目前由一个小组负责，每人可同时处理三到五个询问；这项最新

的电子服务平台推出后，他预料询问电话日后会减少。

蔡其兴说，管辖食水供应的公用事业局、煤气的城市燃气（City Gas）和不同的垃圾回收公司，虽然都不归属新能源集团，但热线客服人员也协助解答相关提问。

“除了澄清账单，用户的询问也包括电表故障或无力支付水电费等问题，所以客服人员必须具备应变能力，灵活和有技巧地解答不同产品的问题时，又不能惹怒客户，工作其实不容易。”

蔡其兴说，该集团还有另一支80人大队，每天回复电邮和信件询问。这组服务人员两个多月前已搬离罗弄川的新科技园，到加冷段（Kallang Sector）的集团总部。

今年9月起，接听热线的大队，也将陆续搬到总部。

他指出，目前公众每月收到结合水、电和煤气的“三合一”账单，是比较少见的，因为多数国家的用户是收到不同公司的不同账单。

不仅账单较为独特，用户还可以从互联网、手机应用、电邮等其他管道查看账单。

如果要预先提呈读表资料，还可以拍下后WhatsApp到8482 8636，或通过SP Utilities、网站、热线或电邮提交。

蔡其兴说，过去几年，账单列出个别家庭与全国平均用量的比较，去年8月账单重新设计，加入邻居平均用量，获得热烈反应。“多数人想知道邻居用量，也有兴趣与邻居相比。如果看到自己在水电或煤气方面比邻居节省，会受很大鼓舞；如果自己用得更多，则会推动自己改善。”