



// ИСТОРИЯ УСПЕХА

«КАМЧАТСКЭНЕРГО»

Цифровые сервисы в энергетике



Личные кабинеты для
5 000+
пользователей



О ЗАКАЗЧИКЕ

«Камчатскэнерго» – крупнейшая энергетическая компания полуострова, дочернее предприятие «РАО Энергетические системы Востока».

СИТУАЦИЯ

«Камчатскэнерго» запустила несколько цифровых сервисов, чтобы улучшить взаимодействие с потребителями: личный кабинет и чат-бот. Для этого были использованы решения «Платформы ВерЭкс».

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ С GMCS

- Развитие цифровых каналов взаимодействия с потребителями
- Профилактика возникновения дебиторской задолженности
- Повышение доступности информации

Сотрудничество с GMCS продолжается.

ПРЕДПРИЯТИЕ С ИСТОРИЕЙ

ПАО «Камчатскэнерго» – дочернее предприятие ПАО «РАО Энергетические системы Востока», занимается производством, передачей и распределением электрической и тепловой энергии, поставкой (продажей) электрической и тепловой энергии по установленным тарифам, оказывает услуги по эксплуатации энергетических объектов.

В 2019 году предприятие отметило 55 летний юбилей. Сегодня «Камчатскэнерго» строит современные подстанции, новые котельные, возводит линии электропередачи, модернизирует вспомогательное оборудование. Особое внимание уделено автоматизации бизнес-процессов. В свете реализации положения национальной программы «Цифровая экономика» перед предприятием встали новые задачи.

«Камчатскэнерго» решило улучшить взаимодействие с потребителями за счет реализации современных цифровых сервисов. На сегодняшний день потребители не всегда могут найти время для посещения клиентского офиса. В удаленных районах в виду географических особенностей полуострова до ближайшего клиентского офиса добраться и вовсе не так-то просто. «Камчатскэнерго» решило модернизировать личный кабинет потребителя, сделать его более функциональным и удобным. Кроме того, предприятие захотело расширить существующие способы передачи показаний (по телефону горячей линии, sms или лично в клиентском офисе) и разработать чат-бот на базе популярного мессенджера.

«Камчатскэнерго» обратилась к компании GMCS, с которой сотрудничает с 2011 года. GMCS участвовала в проекте создания биллинговой системы. Комплексное решение обеспечивает поддержку расчетов за электро- и теплоэнергию: сбор и проверка достоверности показаний, формирование счетов, прием платежей



// ЦИТАТА //

АЛЕКСАНДРА ЖОСАН, ДИРЕКТОР ФИЛИАЛА ЭНЕРГОСБЫТ ПАО «КАМЧАТСКЭНЕРГО»:

«Новые клиентские сервисы, призваны упростить коммуникации и сделать процессы обслуживания более простыми и удобными. Мы намерены продолжить оптимизацию операционных процессов и наращивание цифрового потенциала нашей компании».

// ПРИЛОЖЕНИЕ 1 //

Рис 1. Интерфейс личного кабинета

(через терминалы, кассу, на р/с), управление договорами, претензионная деятельность, расчет коммерческих балансов (анализ отпущенной и потребленной энергии), автоматический импорт банковских выписок и их интеллектуальный разбор с квитовкой, аналитическая отчетность.

Понимание специфики бизнес-процессов «Камчатскэнерго» и наличие собственных решений в составе «Платформы ВерЭкс» позволило предложить оптимальные варианты реализации поставленных задач.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Новый личный кабинет позволяет самостоятельно решать практически все основные вопросы в сфере потребления тепловой и электрической энергии. С его помощью клиент может передать показания приборов учета, скачать копию квитанции, оформить подписку на получение платежного документа по электронной почте, посмотреть историю платежей. Квитанции доступны в личном кабинете уже на следующий день после произведенного расчета – клиент видит платежный документ раньше того, как он попадет к нему в почтовый ящик.

Обновленный личный кабинет стал быстро набирать популярность – к началу июня 2019 года преимущества нового личного кабинета оценили уже 5 000 клиентов «Камчатскэнерго».

Для работы в личном кабинете необходимо пройти регистрацию. Процедура несложная: все поля для заполнения снабжены всплывающими подсказками. Для регистрации необходимо ввести электронную почту, квитанцию с уникальным номером, мобильный телефон, на который придет код для доступа. Если клиент испытывает трудности с регистрацией в личном кабинете, то он может обратиться в контакт-центр – операторы помогут создать аккаунт, а также расскажут, как в нем работать.

ЧАТ-БОТ ПРИМЕТ ПОКАЗАНИЯ

Еще один цифровой сервис, который был разработан с использованием «Платформы роботизированных сервисов» от GMCS – это чат-бот в Viber. С его помощью частично роботизированы процессы поддержки и информирования потребителей.

Доступность чат-бота 24 часа в сутки улучшает качество клиентского сервиса, а также служит профилактикой возникновения дебиторской задолженности. Проблемы неплатежей и несвоевременного внесения показаний счетчиков являются одними из наиболее острых для энергетической отрасли. Чат-боты являются хорошим способом поддержания обратной связи с потребителями – позволяют направлять напоминания о необходимости внесения показаний счетчиков и другие информационные сообщения.

При разработке личного кабинета и чат-бота особое внимание уделено безопасности персональных данных клиента. Чтобы присоединиться к публичному аккаунту «Камчатскэнерго» в Viber клиенту необходимо зайти в приложение и отсканировать QR-код. Ссылка на QR-код и инструкция пользователя расположены на главной странице официального сайта «Камчатскэнерго».

После сканирования QR-кода чат-бот предложит ввести лицевой счет, уникальный номер квитанции и сумму к оплате. Далее клиент может пользоваться услугами чат-бота без дополнительной авторизации, в режиме реального времени передавать показания счетчика и узнавать о наличии задолженности.

** При подготовке материала использованы материалы с сайта ПАО «Камчатскэнерго»*

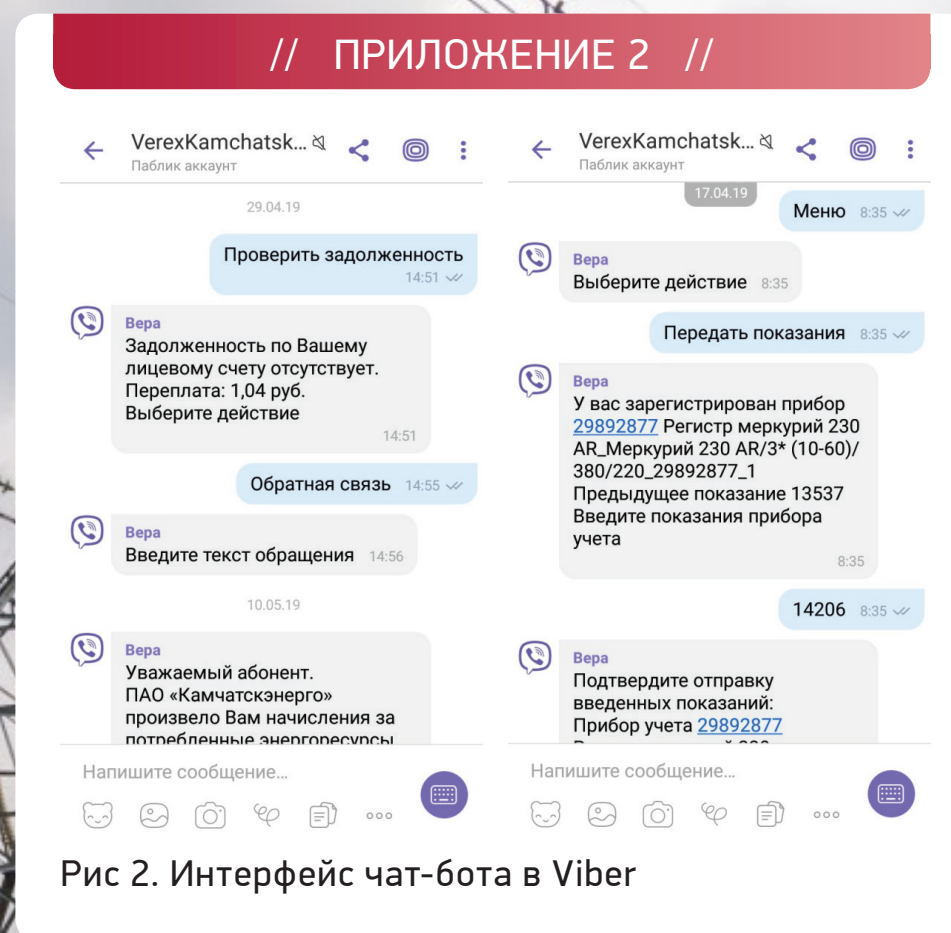


Рис 2. Интерфейс чат-бота в Viber



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС:

+7 (495) 737 99 91 // INFO@GMCS.RU

Более подробную информацию
можно найти на сайте:

WWW.GMCS.RU // WWW.VEREX.RU

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

GMCS – один из лидеров в России в ИТ-сфере по внедрению бизнес-решений и разработке ПО. С октября 2018 года компания входит в группу Совкомбанка, являющегося одним из крупнейших частных банков России. Проекты GMCS направлены на повышение эффективности бизнеса заказчиков. GMCS основана в 1997 г., компания имеет значительный опыт работы с крупнейшими предприятиями различных секторов экономики и стран мира. GMCS является партнером ведущих международных и российских вендоров (Microsoft, SAP, IBM, Qlik, River Logic, AnyLogic, Ferranti, «БОСС. Кадровые системы» и др.).

GMCS является разработчиком «Платформы ВерЭкс» – комплекса собственных решений для автоматизации бизнес-процессов. «Платформа ВерЭкс» включена в единый реестр отечественного ПО.

Головной офис GMCS расположен в Москве, филиалы в Санкт-Петербурге, Пензе, Перми и Казани.