

«Инструменты принятия управленческих решений в процессах обслуживания потребителей услуг Компании»

Екатерина Егуданова

Система обслуживания потребителей

2023



О КОМПАНИИ

Филиалы



Сетевая
Компания

Дирекция по обслуживанию потребителей

Производственные филиалы



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

8 800 2000 878

Единый контакт-центр

Республика Татарстан

Непроизводственные филиалы



ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ЗАКУПКИ

ПРЕСС-ЦЕНТР



О КОМПАНИИ

Филиалы



Сетевая
Компания

Дирекция по обслуживанию потребителей

Производственные филиалы

- Альметьевские электрические сети
- Бугульминские электрические сети
- Буинские электрические сети
- Елабужские электрические сети
- Казанские электрические сети
- Набережночелнинские электрические сети
- Приволжские электрические сети
- Чистопольские электрические сети

Непроизводственные филиалы



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

8 800 2000 878

Единый контакт-центр
Республика Татарстан

ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ЗАКУПКИ

ПРЕСС-ЦЕНТР



О КОМПАНИИ

Филиалы



Дирекция по обслуживанию потребителей

Производственные филиалы



Непроизводственные филиалы



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

8 800 2000 878

Единый контакт-центр
Республика Татарстан

ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ЗАКУПКИ

ПРЕСС-ЦЕНТР



О КОМПАНИИ

Филиалы



Дирекция по обслуживанию потребителей

Производственные филиалы



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

8 800 2000 878

Единый контакт-центр
Республика Татарстан

Непроизводственные филиалы



- Дирекция строящихся объектов
- Дирекция по обслуживанию потребителей

ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ЗАКУПКИ

ПРЕСС-ЦЕНТР



О КОМПАНИИ

Филиалы



Дирекция по обслуживанию потребителей

Производственные филиалы



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

8 800 2000 878

Единый контакт-центр
Республика Татарстан

Непроизводственные филиалы



- Дирекция строящихся объектов
- *Дирекция по обслуживанию потребителей*

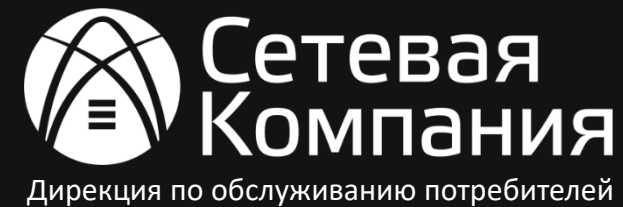
ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ЗАКУПКИ

ПРЕСС-ЦЕНТР



О КОМПАНИИ



Дирекция по обслуживанию потребителей

представлена 47 офисами очного обслуживания потребителей, 2
офисами заочного обслуживания, Контакт-центром и интерактивными
сервисами обслуживания потребителей (IVR, чат-бот, интернет-
приемная, личный кабинет потребителя, мобильное приложение)

621 тыс. обращений в год

102 тыс. зарегистрированных
пользователей в Личном
кабинете потребителя

>25 программных продукта



О КОМПАНИИ



Дирекция по обслуживанию потребителей

Дирекция по обслуживанию потребителей

представлена 47 офисами очного обслуживания потребителей, 2
офисами заочного обслуживания, Контакт-центром и интерактивными
сервисами обслуживания потребителей (IVR, чат-бот, интернет-
приемная, личный кабинет потребителя, мобильное приложение)

621 тыс. обращений в год

102 тыс. зарегистрированных
пользователей в Личном
кабинете потребителя

>25 программных продукта



О КОМПАНИИ



Дирекция по обслуживанию потребителей

Дирекция по обслуживанию потребителей

представлена 47 офисами очного обслуживания потребителей, 2
офисами заочного обслуживания, Контакт-центром и интерактивными
сервисами обслуживания потребителей (IVR, чат-бот, интернет-
приемная, личный кабинет потребителя, мобильное приложение)

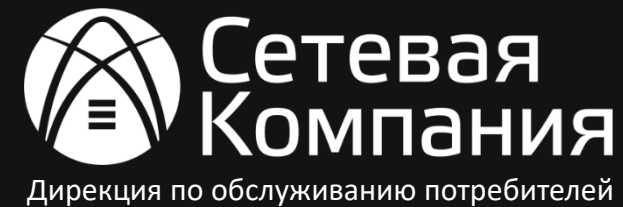
621 тыс. обращений в год

102 тыс. зарегистрированных
пользователей в Личном
кабинете потребителя

>25 программных продукта



О КОМПАНИИ



Дирекция по обслуживанию потребителей

представлена 47 офисами очного обслуживания потребителей, 2
офисами заочного обслуживания, Контакт-центром и интерактивными
сервисами обслуживания потребителей (IVR, чат-бот, интернет-
приемная, личный кабинет потребителя, мобильное приложение)

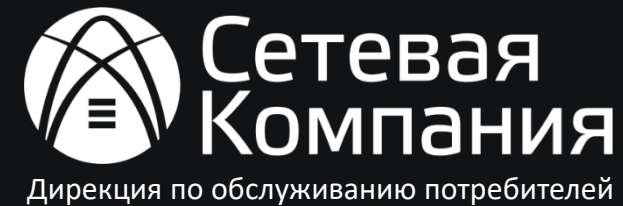
621 тыс. обращений в год

102 тыс. зарегистрированных
пользователей в Личном
кабинете потребителя

>25 программных продукта



СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕГОДНЯ



CRM

МПП

OMS

САЦ

СЕРВИС 112

Gridcom BPM

ЧАТ-БОТ

МТП

ИСЭ

СЭД ПРАКТИКА

E-net

SWEO

ПДО

IBM Cognos

ИСУ «ПАРУС»

AVAYA

EIM

СК11

1С MDM

1С
ЭНЕРГОБИЛЛИНГ

MAXIMA

1С: ITIL

ПИРАМИДА 2.0

ИСУ ТОиР

АИС ЕП КапСтрой

СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕГОДНЯ

CRM

МПП

OMS

САЦ

СЕРВИС 112

Gridcom BPM

ЧАТ-БОТ

МТП

ИСЭ

СЭД ПРАКТИКА

E-net

SWEO

ПДО

IBM Cognos

ИСУ «ПАРУС»

AVAYA

EIM

СК11

1C MDM

1C
ЭНЕРГОБИЛЛИНГ

MAXIMA

1C: ITIL

ПИРАМИДА 2.0

ИСУ ТОиР

АИС ЕП КапСтрой

программных продуктов

25

АИС «ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА»

- автоматизированная информационная система «Единая платформа управления процессами обслуживания потребителей АО «Сетевая компания»



Сетевая
Компания

Дирекция по обслуживанию потребителей

CRM

МПП

OMS

САЦ

СЕРВИС 112

Gridcom BPM

ЧАТ-БОТ

МТП

ИСЭ

СЭД ПРАКТИКА

E-net

SWEO

ПДО

IBM Cognos

ИСУ «ПАРУС»

AVAYA

EIM

СК11

1С MDM

1С
ЭНЕРГОБИЛЛИНГ

MAXIMA

1С: ITIL

ПИРАМИДА 2.0

ИСУ ТОиР

АИС ЕП КапСтрой

АИС «ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА»

- автоматизированная информационная система «Единая платформа управления процессами обслуживания потребителей АО «Сетевая компания»

СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



CRM

МПП

Gridcom BPM

ЧАТ-БОТ

E-net

SWEО

AVAYA

EIM

МАХІМА

1С: ІTІL

ПІРАМІДА 2.0

СК11

САЦ

СЕРВІС 112

ІСЭ

СЭД ПРАКТИКА

ІВМ Cognos

ІСУ «ПАРУС»

1С МDM

1С
ЭНЕРГОБІЛЛІНГ

ІСУ ТОиР

АІС ЕП КапСтрой

OMS

МТП

АИС «ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА»

внедрение должно обеспечить:

01. УПРАВЛЕНИЕ

оперативное управление бизнес-процессами
работы с потребителями

02. ЕДИНАЯ БАЗА

единая база данных о потребителях
АО «Сетевая компания», в том числе предоставление
данных для смежных систем

1

2

3

03. СВЯЗЬ

разработка, настройка, исполнение, корректировка сквозных
бизнес-процессов работы с потребителями АО «Сетевая
компания»



ELMA365

АИС «ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА»

сегодня в цифрах:

56

БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

обслуживания потребителей, которые
имеют несколько сценариев реализации

22

ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЯ

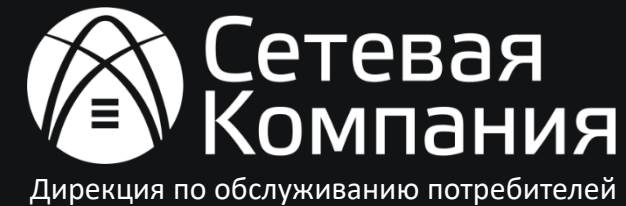
по описанию существующих бизнес-
процессов Компании

17

ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ

по интеграции со смежными системами
Компании

ЦИФРОВАЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ ЭНЕРГЕТИКА



ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ СТРАТЕГИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ПЕРИОД ДО 2035 ГОДА



BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

- это набор инструментов и технологий для сбора, анализа и обработки данных. Целый класс приложений, которые преобразуют информацию из разных источников в удобную и понятную аналитику с визуализацией данных.



Дирекция по обслуживанию потребителей



«Инструменты принятия управленческих решений в процессах обслуживания потребителей услуг Компании»

Екатерина Егуданова

Система обслуживания потребителей

2023

