



СОЗДАНИЕ
ИНФРАСТРУКТУРЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ,
ПРИБРЕТАЮЩИХ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ
ДЛЯ ДОМОХОЗЯЙСТВ,
ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ
И НЕПРОМЫШЛЕННЫХ
ОБЪЕКТОВ

НовитЭн





2012 год

В городе Липецке муниципальный расчётный центр не справляется с работой по принятию оплат и показаний счётчиков, консультированием всех граждан и представителей организаций



<https://gorod48.ru/news/100043/>



<https://gorod48.ru/news/100724/>



2012 год

В муниципальных районах Липецкой области низкое качество инфраструктуры обслуживания граждан и организаций, потребляющих электроэнергию

г. Елец



г. Усмань



г. Грязи



г. Чаплыгин
г. Задонск



1.

ИНВЕСТИЦИИ
2013-2020

160 млн ₽

Проведён реинжиниринг и комплексная автоматизация 120 бизнес-процедур на базе решения Oracle Utilities Customer Care & Billing с постоянно развивающейся функциональностью

- расчёт объёмов и стоимости ежемесячного электропотребления 613 тыс. граждан и организаций в Липецкой области (Billing-система)
- автоматическая подготовка до 63 тыс. исков ежегодно и нарядов на отключение должников (BPM-система)
- хранение и обработка данных об объектах энергоснабжения, а также всей истории взаимоотношений с гражданами и организациями (CRM-система)



2.

инвестиции
2011-2014

8 млн ₽

Установлены 2 автоматические линии печати Xerox Nuvera 120 и система конвертования квитанций для 598 тыс. граждан

- управление раздачей квитанций в муниципальные районы позволило после запуска единого колл-центра сократить очередь в центрах обслуживания в 2 раза
- исключены ситуации отсутствия квитанций у отдельных граждан
- в квитанции автоматически включаются индивидуальные объявления для граждан



3.

инвестиции
2007-2020

153 млн ₽

Модернизированы и оборудованы 20 центров очного обслуживания граждан и представителей организаций площадью 7 тыс. кв. м

- максимально расширены и оборудованы зоны обслуживания
- разработаны стандарты качества обслуживания
- запущена программа непрерывного обучения и контроля знаний обслуживающего персонала



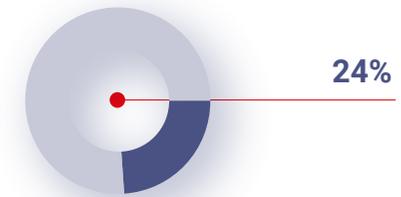
ТЕРРИТОРИИ
МОДЕРНИЗАЦИИ
ЦЕНТРОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ



РОСТ ДОЛИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИЙ,
ОБСЛУЖИВАЕМЫХ
В МОДЕРНИЗИРОВАННЫХ
ЦЕНТРАХ

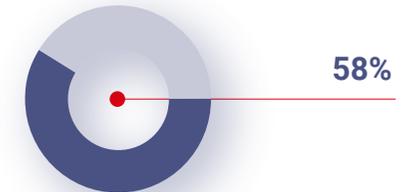
2013

Липецк,
пр. Победы, 87а



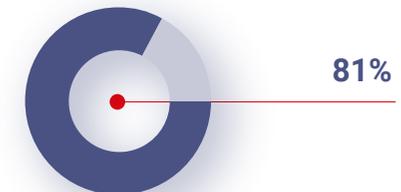
2014

Липецк,
ул. Крайняя
Елец,
ул. Московское шоссе



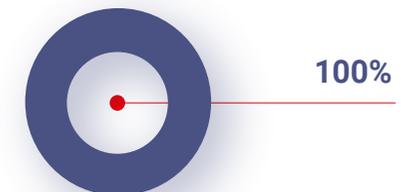
2015

Липецк,
ул. Ленина, 23
пр. Победы, 29
Грязи, Чаплыгин, Данков,
Усмань, Задонск,
Лебединь



2016-
2017

Хлевное, Доброе, Долго-
руково, Волово, Лев
Толстой, Добринка,
Тербуны, Становое,
Измалково, Красное



4.

инвестиции
2014

1 млн ₽

Внедрена технология,
в 3 раза сокращающая
очереди в 9 крупнейших
центрах обслуживания

- по статистике посещений центров прогнозируется время обслуживания граждан и представителей организаций в зависимости от темы обращения
- посетители с прогнозным временем обслуживания менее 2 минут направляются в отдельные зоны быстрого обслуживания
- ускоренное обслуживание большинства посетителей сокращает общую очередь



01.

Система электронной очереди распределяет посетителей между зонами быстрого обслуживания и зонами обслуживания по сложным вопросам

02.

Статистика посещений центров обслуживания позволила создать достаточные зоны ожидания отдельно для граждан и представителей организаций

03.

В зонах быстрого обслуживания получают консультации до 70% всех посетителей: передача показаний, оплата квитанций, общая справочная информация, обучение интернет-сервисам компании

04.

Зоны обслуживания спроектированы с возможностью оперативного добавления обслуживающего персонала при увеличении клиентопотока

6.

инвестиции
2008-2019

10 млн ₽

На базе решения Oktell создан единый автоматизированный колл-центр 8-800-220-0009 на 120 рабочих мест, ежемесячно принимающий 54 тыс. обращений

- при пиковых нагрузках мощность заочных каналов может увеличиваться с 20 до 60 входящих линий
- любой консультант компании может быть оперативно подключён к работе в колл-центре, независимо от расположения его рабочего места (в том числе не в офисе компании)



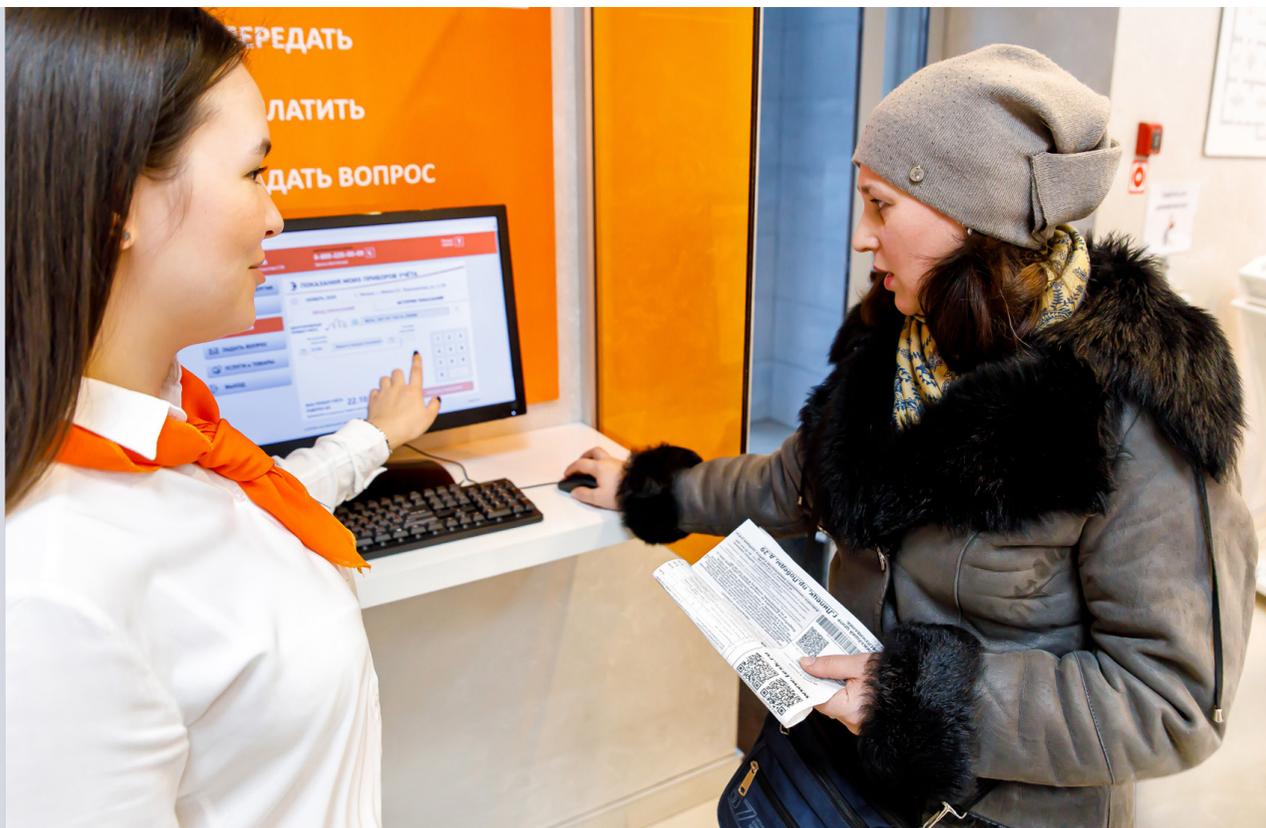
7.

ИНВЕСТИЦИИ
2014-2015

2 млн ₽

Создан интернет-портал для клиентов lkk.noviten.ru, ежемесячно принимающий 68 тыс. обращений

- в центрах обслуживания организовано обучение граждан и представителей организаций интернет-сервисам портала
- основные сервисы также можно получить через мобильное приложение
- дополнительно к интернет-сервисам компании автоматизирован приём платежей через интернет-банки



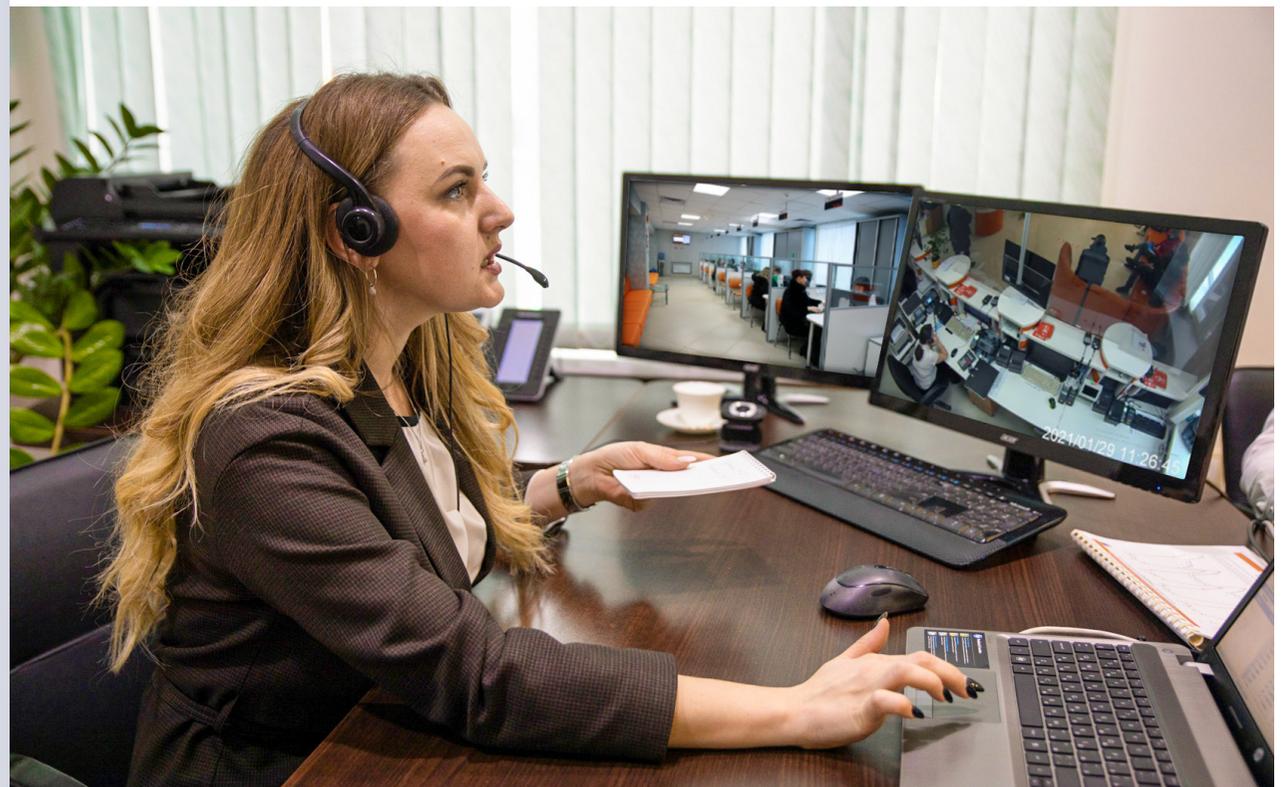
8.

ИНВЕСТИЦИИ
2008-2019

14 млн ₹

Запущена система непрерывной проверки качества с 291 точкой видео- и аудиоконтроля работ

- центров обслуживания
- колл-центра
- интернет-портала
- каналов доставки квитанций
- выездных бригад





ИНВЕСТИЦИИ
421 млн ₹



1,7 млн
КОНТАКТОВ
В ГОД

50%



ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛ

38%



КОЛЛ-ЦЕНТР

9%

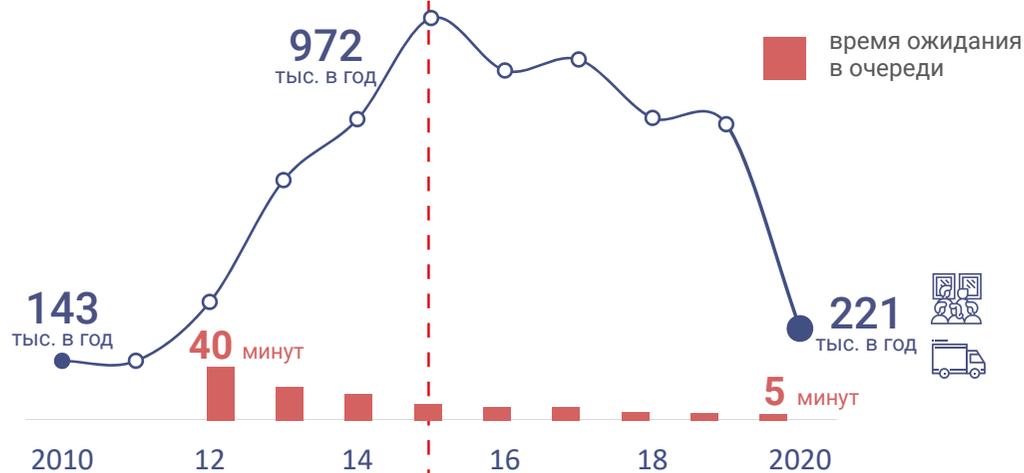
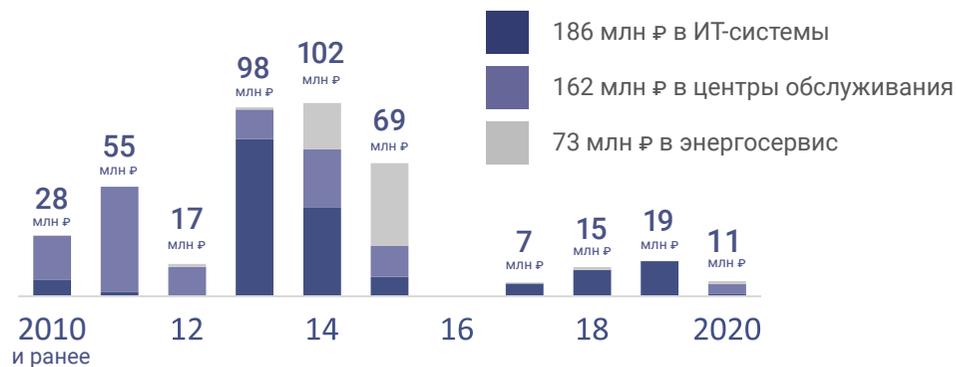


ЦЕНТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3%



ВЫЕЗДЫ НА ОБЪЕКТЫ





РЕЗУЛЬТАТ



Время ожидания
в очных центрах
**снижено с 40
до 5 минут**



Количество контактов
с гражданами
и организациями
**увеличено в 8 раз –
до 1,7 млн в год**

◎ **ВСЕ ГРАЖДАНЕ И ОРГАНИЗАЦИИ
ПОЛУЧАЮТ ОБСЛУЖИВАНИЕ**



Время ожидания
ответа в колл-центре
**снижено с 2 часов
до 3 минут**



Через интернет-сервисы
компании и банков
осуществляется
50% контактов

◎ **ДОЛЯ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ 88%**



Качество системы
обслуживания **отмечено
отраслевыми наградами**



Усилена исковая работа
с долгами **с 1 тыс.
до 63 тыс. исков в год**

◎ **ИЗДЕРЖКИ НА 25,3% НИЖЕ СРЕДНЕРЫНОЧНЫХ**



КАЧЕСТВО СИСТЕМЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ОТМЕЧЕНО
ЭКПЕРТНЫМИ
СООБЩЕСТВАМИ

2013

В номинации «Клиентоориентированная компания года»
Первая премия за достижения в развитии Липецкой
области «СЛОН», учреждённая телеканалом
«РБК-ТВ - Липецк» и информпорталом GazetaMG.ru



2013

НП Гарантирующих поставщиков и Энергосбытовых
компаний сертифицировало систему высокого качества
обслуживания



2013

В номинации «ЖКХ с человеческим лицом» премия
«Липецкий Гвоздь года», учреждённая компанией
«Русское радио в Липецке»



2014

Муниципальный конкурс в номинации «За внедрение
инновационных технологий» за вклад в городскую
сферу обслуживания
http://lipetskcity.ru/iblock/news/e/opredeleni_pobediteli_gorodskoj_akcii_lipchanka_goda/





КАЧЕСТВО СИСТЕМЫ
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ОТМЕЧЕНО
ЭКПЕРТНЫМИ
СООБЩЕСТВАМИ

2015

Экспертное представление технологий обслуживания на Международном энергетическом форуме ENES 2015, организованном Минэнерго РФ
<https://youtu.be/8liGumUQ1Go?t=2160>



2015

V Всероссийский конкурс «Лучшая энергосбытовая компания России» в двух номинациях: «За высокие стандарты обслуживания» и «За высокое качество информационно-просветительской работы»
<http://energo-news.ru/archives/125798>



2016

Специальный диплом VI Всероссийского конкурса «Лучшая энергосбытовая компания России» в номинации «Энергосбыт + энергосбережение»
<http://energo-news.ru/archives/133322>



2017

Диплом (1-е место) VII Всероссийского конкурса «Лучшая энергосбытовая компания России» в номинации «Энергосбыт + энергосбережение»
<http://energo-news.ru/archives/139610>



2019

Мобильное приложение вошло в ТОП 5 самых востребованных мобильных приложений среди гарантирующих поставщиков по данным независимого исследования информационной доступности гарантирующих поставщиков
<http://energo-news.ru/archives/153922>

ЭНЕРГОНЬЮС