



ГП ЛИЦО ОТРАСЛИ

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕГИОНАХ



К чему ПРИВЫКЛИ КЛИЕНТЫ?



ОЧНОЕ обслуживание



ИНТЕРНЕТ обслуживание



Что нужно для ИЗМЕНЕНИЙ?



К ЧЕМУ ПРИВЫКЛИ КЛИЕНТЫ - РАЗЛИЧИЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСОВ

- ☑ Рынки
- ☑ Транспортные компании
- ☑ ЖЭКи
- ☑ Банки
- ☑ Гипермаркеты
- ☑ Операторы связи
- ☑ Интернет провайдеры



1. КАК ДОЛГО **ОЖИДАТЬ И ПОЛУЧАТЬ** ОБСЛУЖИВАНИЕ?
2. НАСКОЛЬКО **ПОНЯТНА И ПРОФЕССИОНАЛЬНА** КОНСУЛЬТАЦИЯ?



ОЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ – СТАБИЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОПОТОКА

ЛЭСК | 2

ГП лицо отрасли
особенности обслуживания в регионах



2



3



4



5



— поток быстрого обслуживания - - - - - поток граждан - - поток организаций



ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТЕХНОЛОГИИ В ЦЕНТРАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЛЭСК | 3

ГП лицо отрасли
особенности обслуживания в регионах

ОБЫЧНЫЕ УЧАСТКИ ПРИЁМА КЛИЕНТОВ



80 чел/ч

80 000 чел/мес
25 000 чел/мес

10 000 зв/мес 40 000 зв/мес
2 000 зв/день 4 000 зв/день

НОВЫЕ ЦОКи + ПО



Рост социальной НАПРЯЖЕННОСТИ
НЕГАТИВНАЯ ОЦЕНКА работы местной власти
распространение СЛУХОВ



Необходимо создание инфраструктуры
способной ОПЕРАТИВНО консультировать клиентов
БЕЗ ЖАЛОБ в сторону энергетической отрасли и власти



ИНТЕРНЕТ ОБСЛУЖИВАНИЕ – НЕДОВЕРИЕ К НОВАЦИЯМ

лЭСК | 4

ГП лицо отрасли
особенности обслуживания в регионах

ОПЛАТА

ПОКАЗАНИЯ

личный кабинет



Передать показания
в 2 шага



Оплатить
в 2 шага



здать
вопрос



ВАЖНЕЙШИЕ ИНДИКАТОРЫ в ИГРОВОМ ФОРМАТЕ

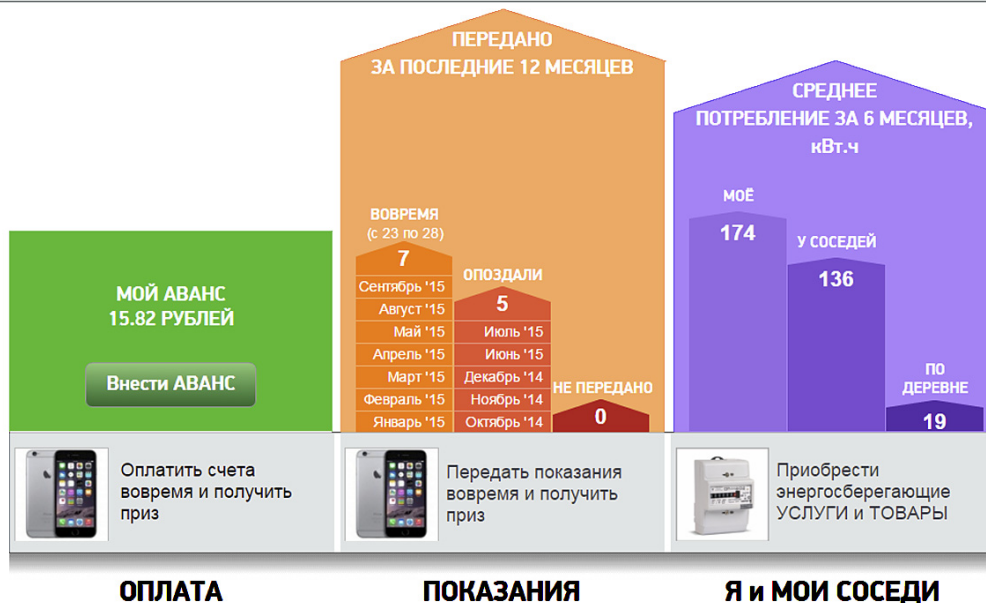


ВАЖНЕЙШИЕ ОПЕРАЦИИ в УПРОЩЁННЫХ СХЕМАХ

МОЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ

СЕНТЯБРЬ 2015

д. Новая Деревня, ул. Механизаторов, 5, 20



ПОКАЗАНИЯ МОИХ ПРИБОРОВ УЧЁТА

ОКТАБРЬ 2015

Липецк, ул Доватора, 61, 55

ВВОД ПОКАЗАНИЙ

ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ

ДВУХТАРИФНЫЙ
ПРИБОР УЧЁТА



CM CM № 7495037012611

?

ПРЕДЫДУЩИЕ ПОКАЗАНИЯ

17 401

ДНЕВНАЯ ЗОНА

Введите текущие показания

ТЕКУЩИЕ ПОКАЗАНИЯ

?

НОЧНАЯ ЗОНА

6 742

Введите текущие показания

?

1 2 3

4 5 6

7 8 9

0 ←

ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ



ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ИНТЕРНЕТ ОБСЛУЖИВАНИИ

лЭСК | 5

ГП лицо отрасли
особенности обслуживания в регионах



За 3 года



За 4 месяца



Количество
зарегистрированных
пользователей

3 582

36 523



Количество
передающих
показания
ежемесячно

3 134

17 671



Конверсия
по платежам

476

3 212



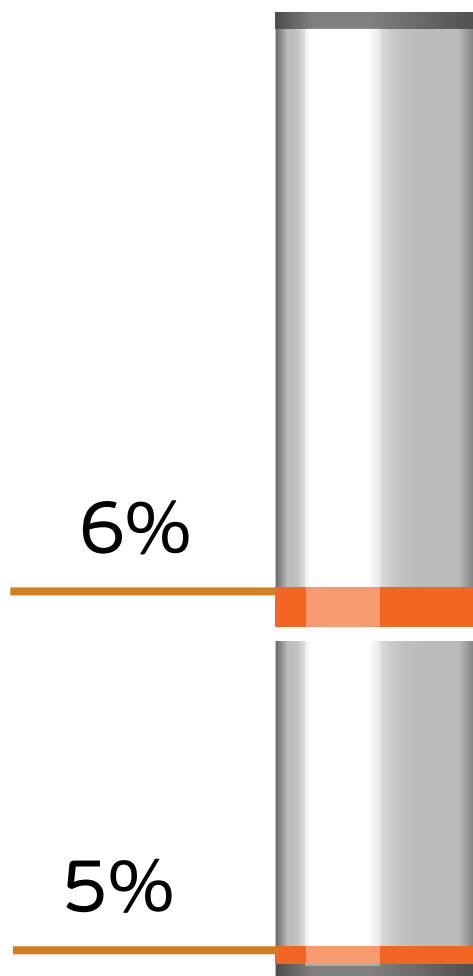
ЧТО НУЖНО ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ?

ЦЕНА ВОПРОСА

инвестиции

1 эсн

сейчас



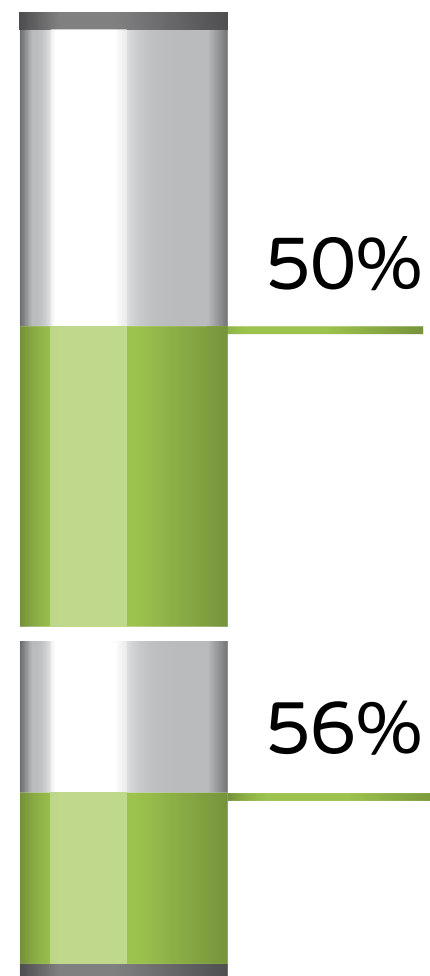
IT (лучшие
практики
+ особенности
региона)



ЦОК (особенности
региона)

0,1 эсн

сейчас



ежегодные
эксплуатационные
издержки



ЧТО НУЖНО ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЙ? КАК ТИРАЖИРОВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ?

лЭСК | 7

ГП лицо отрасли
особенности обслуживания в регионах



СОЗДАТЬ **МОТИВ** для ГП



ВОЗВРАТ ИНВЕСТИЦИЙ в ТЕХНОЛОГИИ

- ✓ СОЗДАТЬ ПРАВИЛА АККРЕДИТАЦИИ
- ✓ УСТАНОВИТЬ ИНВЕСТИНАДБАВКУ НА 5 ЛЕТ



ДОХОДНОСТЬ ГП от УРОВНЯ ТЕХНОЛОГИЙ

- ✓ УСТАНОВИТЬ НОРМАТИВ ИЗДЕРЖЕК
- ✓ УСТАНОВИТЬ КОЭФФИЦИЕНТ
К ДОХОДНОСТИ ГП - ОТ УРОВНЯ
ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ТЕХНОЛОГИИ



ПРОВЕРЯТЬ на **СООТВЕТСТВИЕ**



ФАС: АККРЕДИТАЦИЯ ГП НА 5 ЛЕТ
(с момента внедрения технологии)



**МЕСТНЫЙ РЕГУЛЯТОР: ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
РАБОТОСПОСОБНОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ГП** (ЕЖЕГОДНО)