Личный кабинет ПАО «МРСК-Сибири»

Веб-портал для удаленного интерактивного обслуживания и взаимодействия с клиентами, осуществления обслуживания клиентов на площадках клиентских офисов с реализацией принципа «обслуживание без бумаг».

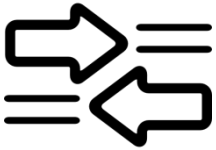
Авторы:
Городилов Ю. Н.
Еремченко А. Н.

Назначение веб-портала «ЛК МРСК-Сибири»

- Создание альтернативного канала взаимодействия клиентов с Компанией на основе использования веб-портала;
- Минимизация традиционного (бумажного) документооборота с заявителем и связанного с ним издержек;
- Увеличение объема и ассортимента услуг, оказываемых клиентам, за счет повышения их информированности при использовании веб-портала;

Общая схема взаимодействия систем

Личный кабинет на сайте ПАО «МРСК-Сибири» (Клиент)



Сервер, обработка запросов от клиентов

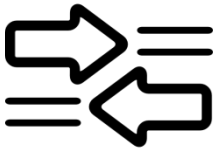
Интеграция Сайт-SAP ERP

SAP ERP

SAP ERP

Интеграция SAP ERP – 1С CRM

Интеграция Сайт – 1С CRM



1С CRM

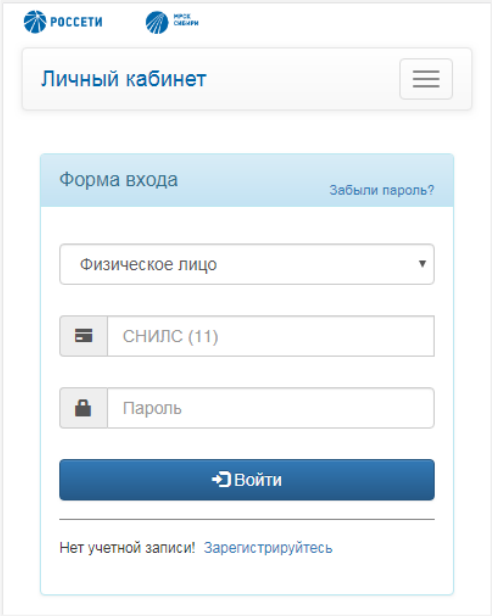
Структура системы

Основное меню

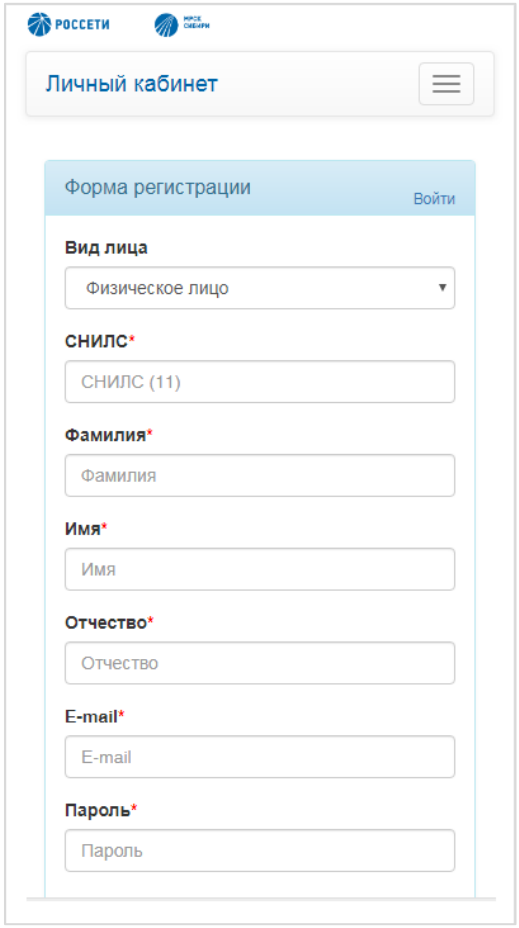
1. Функциональная подсистема «Регистрация и аутентификация»;
2. Функциональная подсистема «Личный кабинет»;
3. Функциональная подсистема «Приборы учета»;
4. Функциональная подсистема «Уведомления»;
5. Функциональная подсистема «Заявки по направлению тех.присоединения, электросетевого хозяйства, приборам учета»;
6. Функциональная подсистема «Объявления о перераспределении мощности»
7. Функциональная подсистема «Электронный документооборот»
8. Функциональная подсистема «Система платежей»;
9. Функциональная подсистема «Запись на прием»;
10. Функциональная подсистема «Энергоадвокат»;

Регистрация и аутентификация

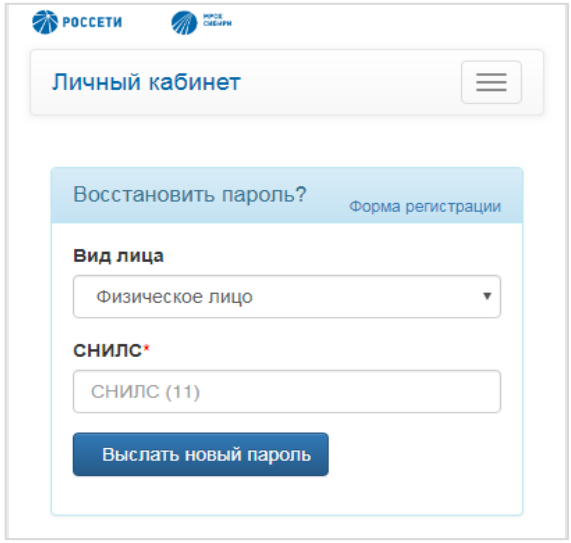
Форма авторизации



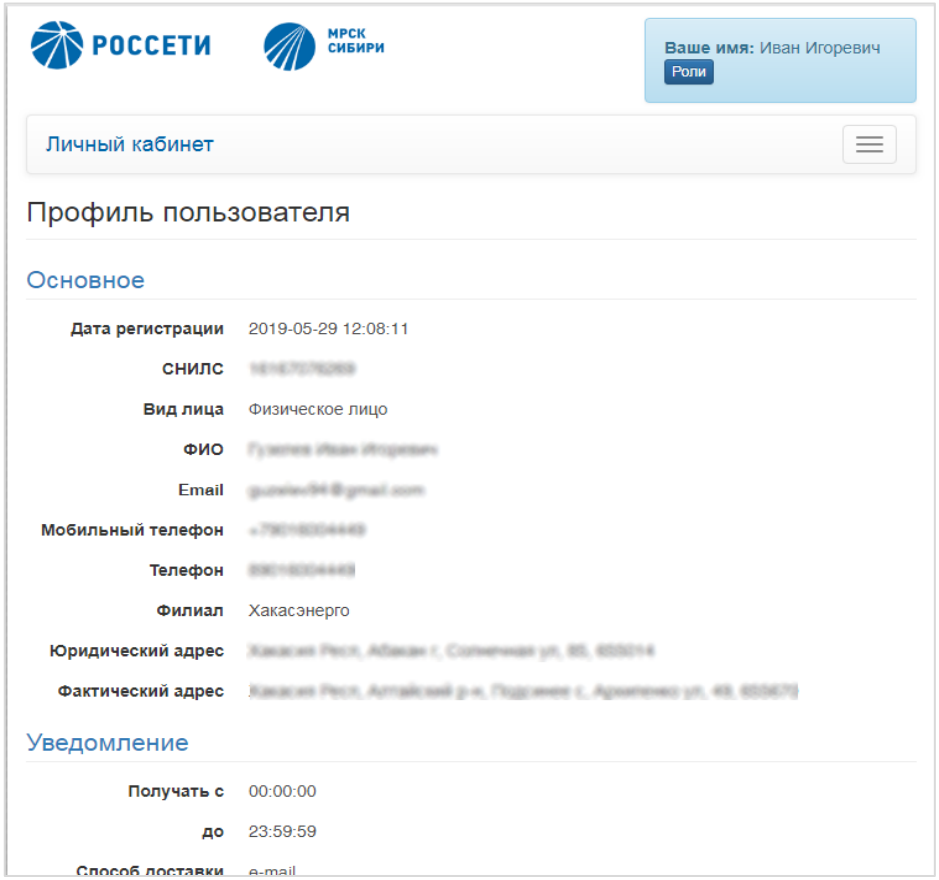
Форма регистрации



Форма восстановления пароля



Личный кабинет потребителя

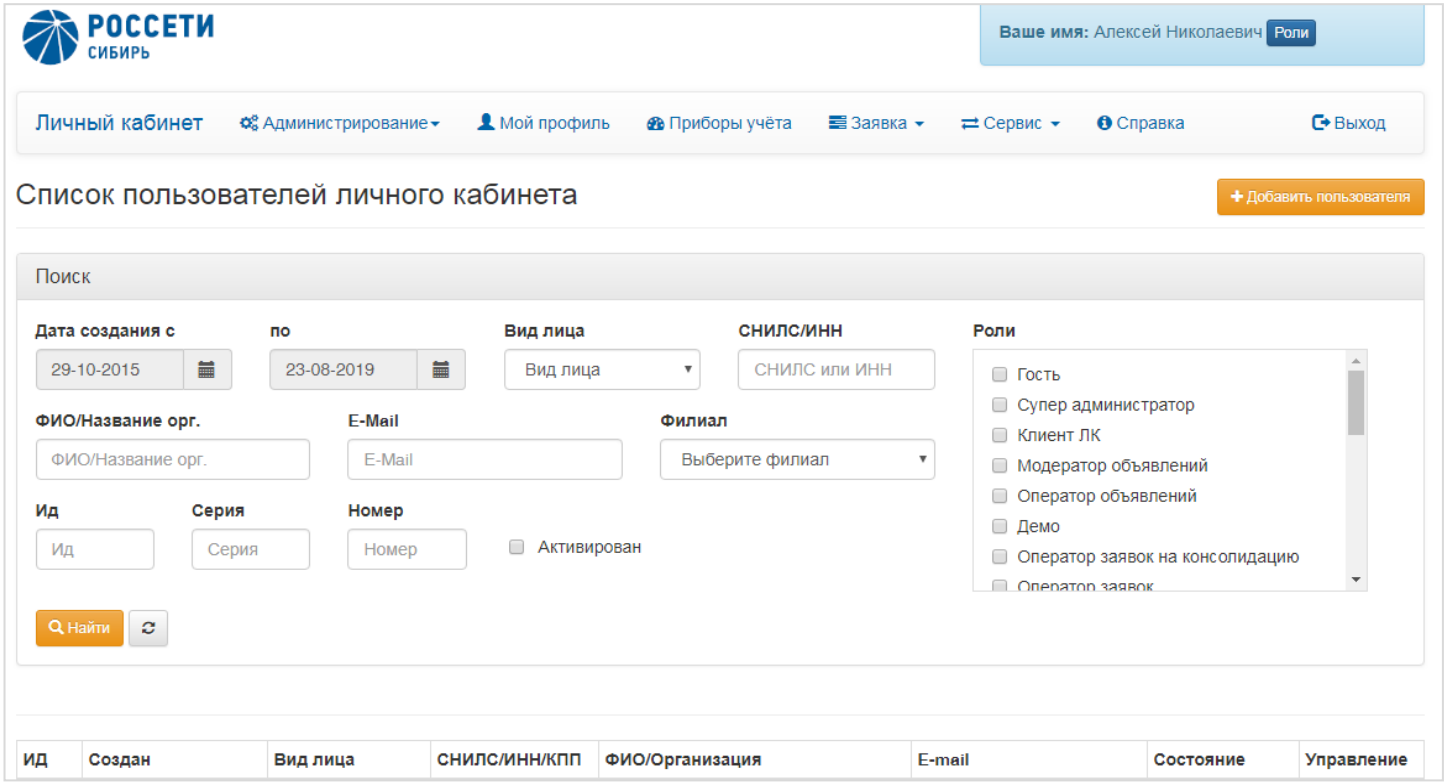


Функционал предназначен для просмотра и редактирования информации пользователя. Содержит следующую информацию:

- Основные данные по ФЛ,ЮЛ,ИП;
- Настройку уведомлений;
- Банковские реквизиты;
- Паспортные данные;
- Данные о руководителе;

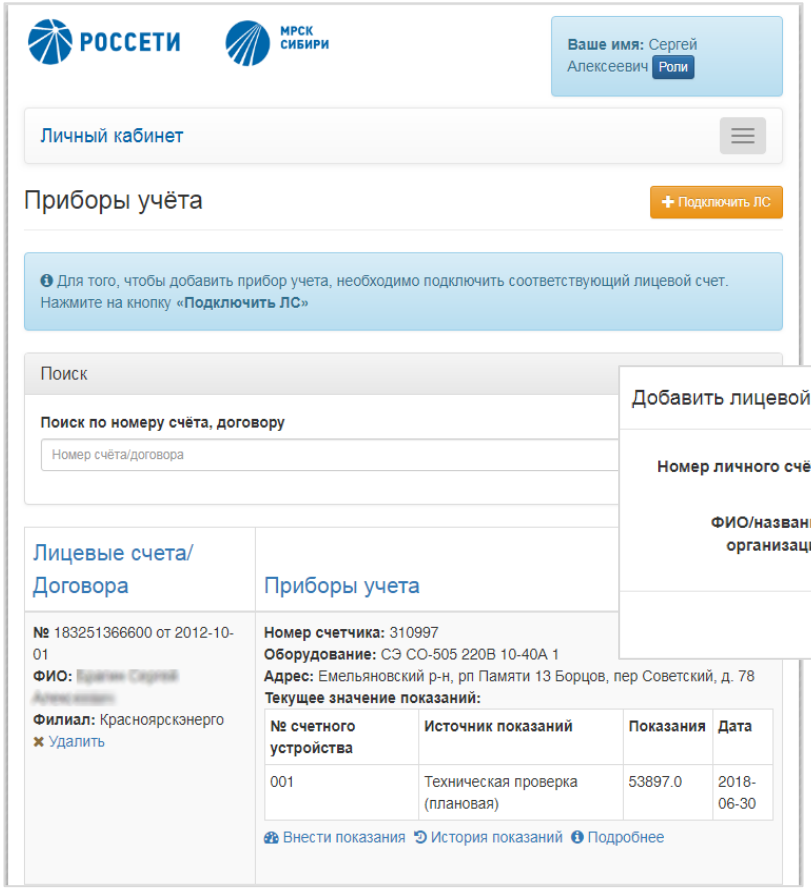
Изменение данных профиля производится через запрос на изменение данных профиля.

Личный кабинет оператора ЦОК, МФЦ

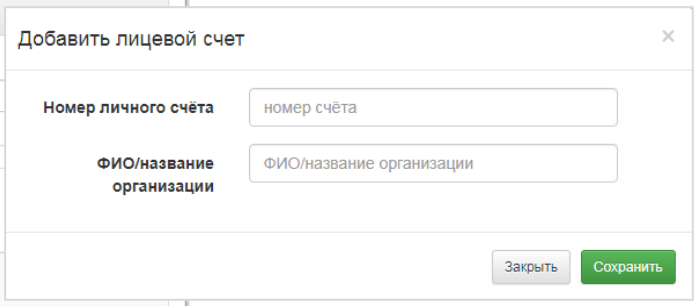


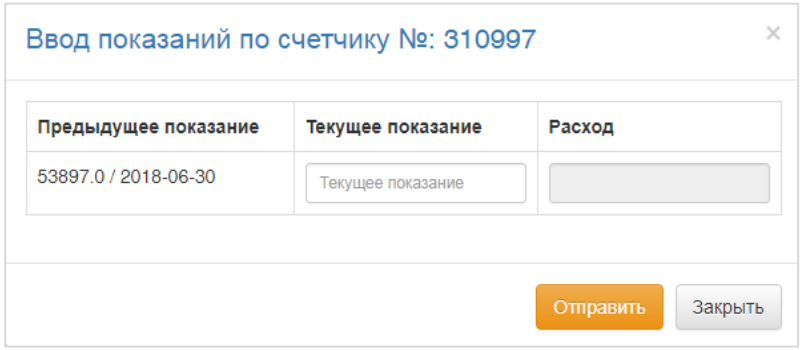
Функционал предназначен для создания и управления профилями пользователей, а также с помощью функции «Вход под пользователем» создание различный заявок от имени потребителя.

Приборы учета

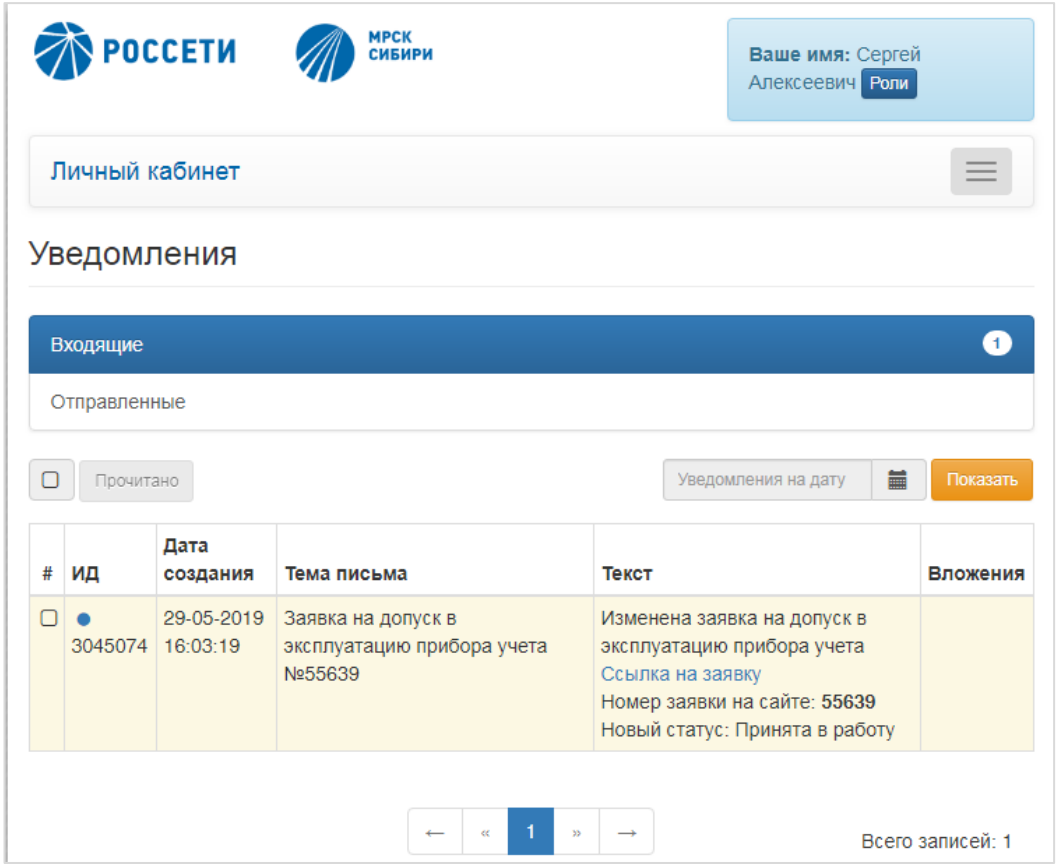


Пользователь подключает лицевой счет и может просматривать информацию по прибору учёта, показания, передавать показания и получать уведомления о смене прибора учёта





Уведомления

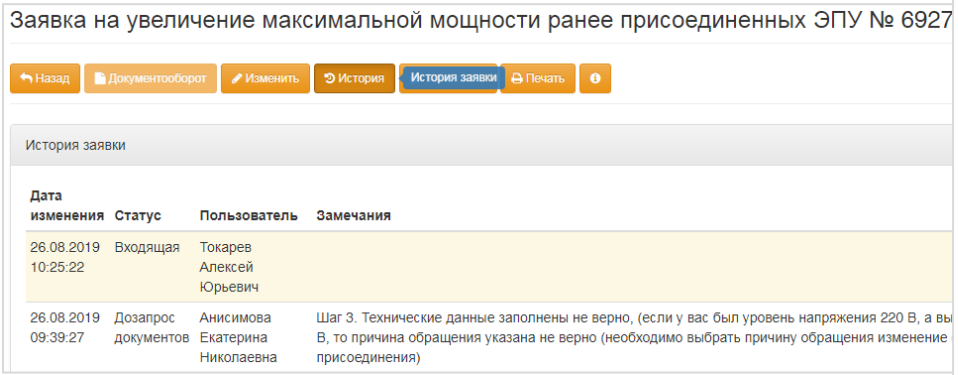


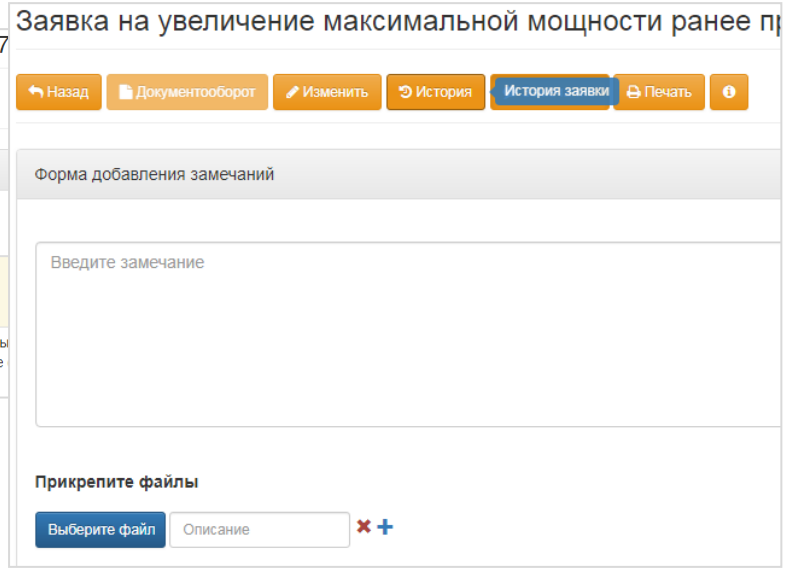
Функционал обеспечивает возможность просмотра в табличном виде перечня полученных ранее пользователем уведомлений, выбора и просмотра реквизитов уведомления

Заявки

Функционал обеспечивает:

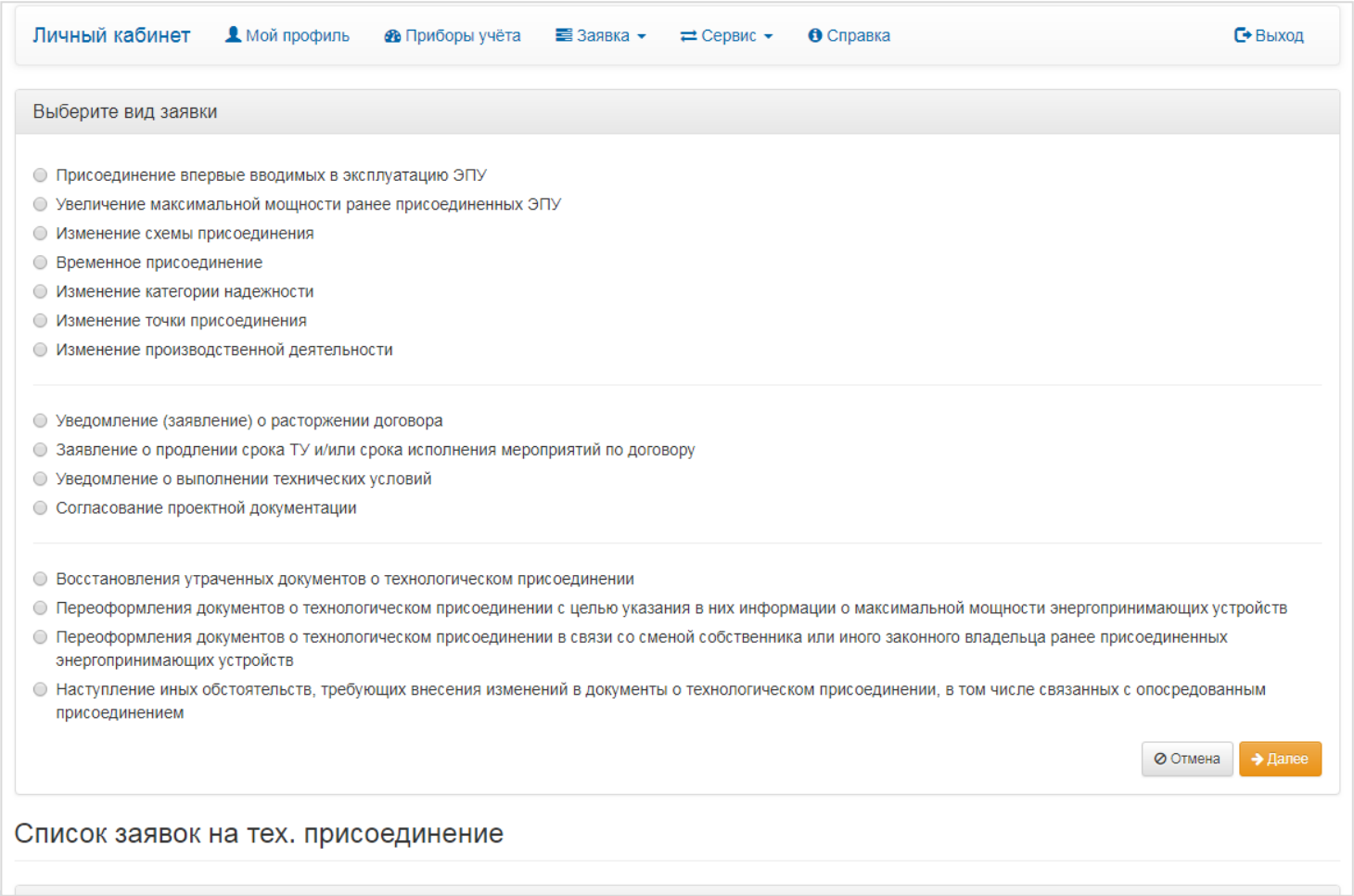
- Возможность просмотра в табличном виде перечня поданных ранее пользователем заявок, выбора и просмотра реквизитов заявки
- Обмен документами и сообщениями в процессе приемки и анализа заявки Клиента со стороны Компании
- Формирование новой заявки, направленной на оказание услуг
- По каждой заявке можно посмотреть историю, какие этапы она проходила
- Заявки имеют статусы, которые меняются в зависимости от этапа прохождения заявки. В случае необходимости доработки заявки со стороны заявителя, оператор добавляет замечание и отправляет заявку на доработку.





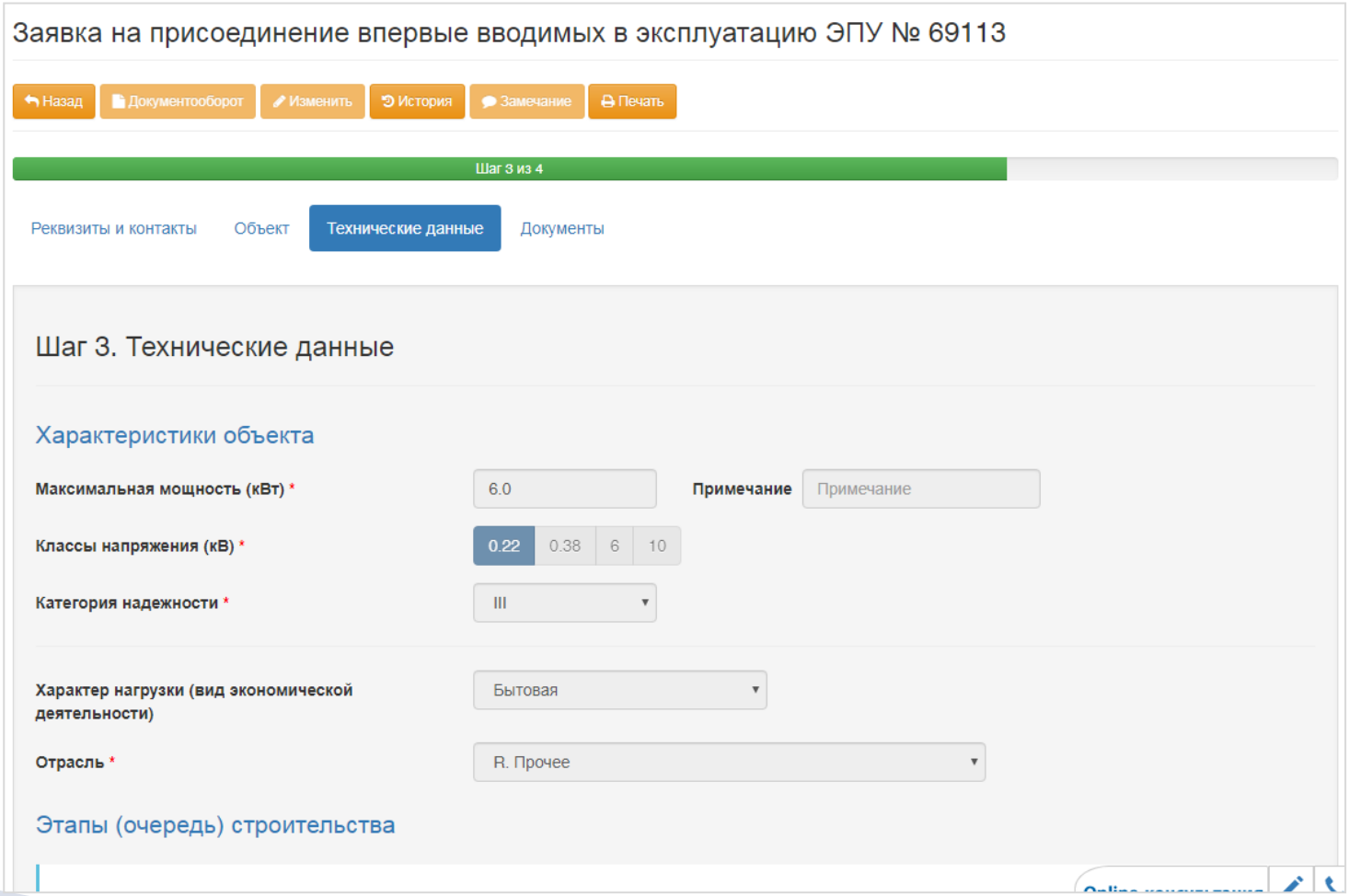
Заявки по направлению технологическое присоединение

Виды заявок



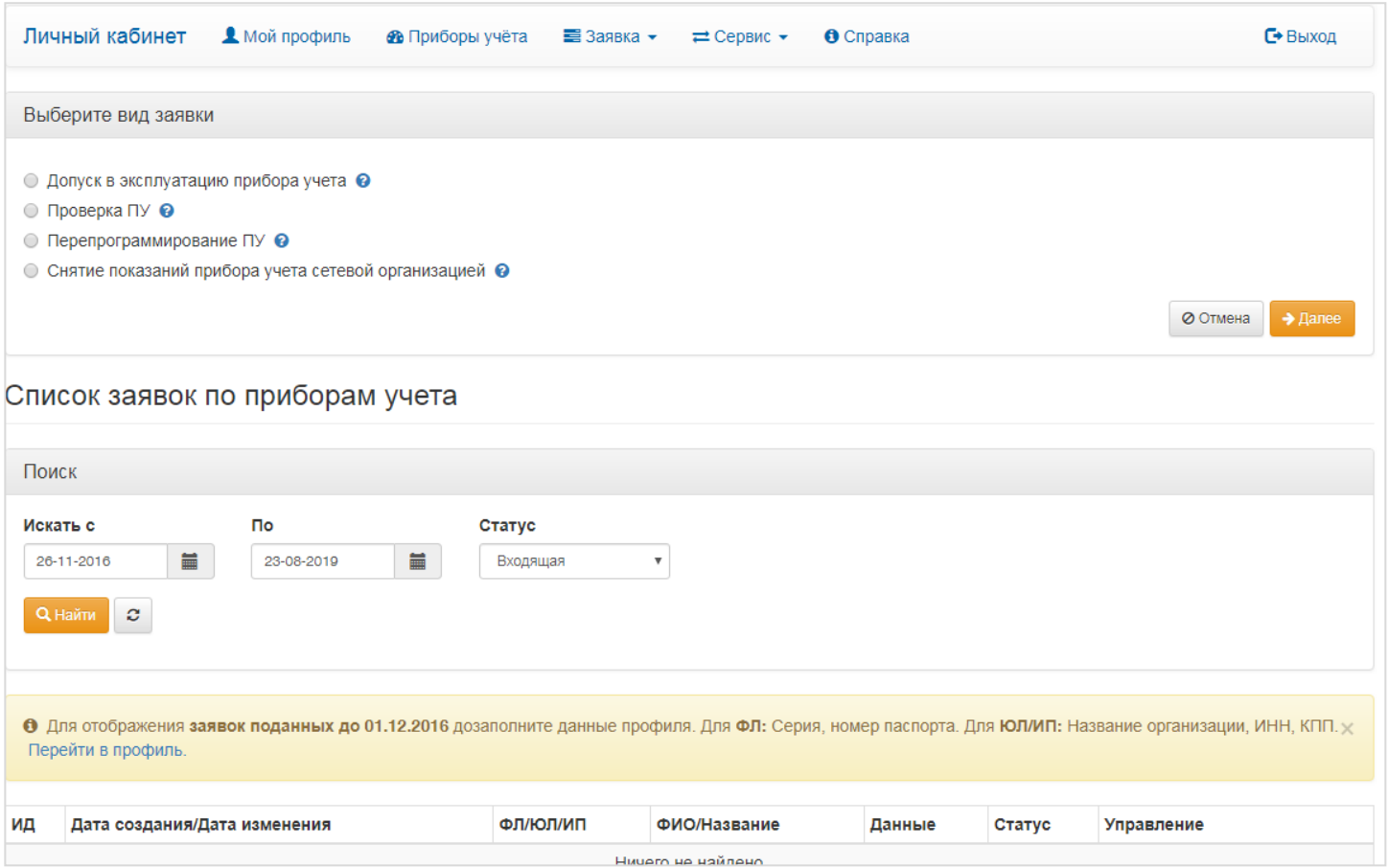
Заявки по направлению технологическое присоединение

Этапы подачи заявки на технологическое присоединение



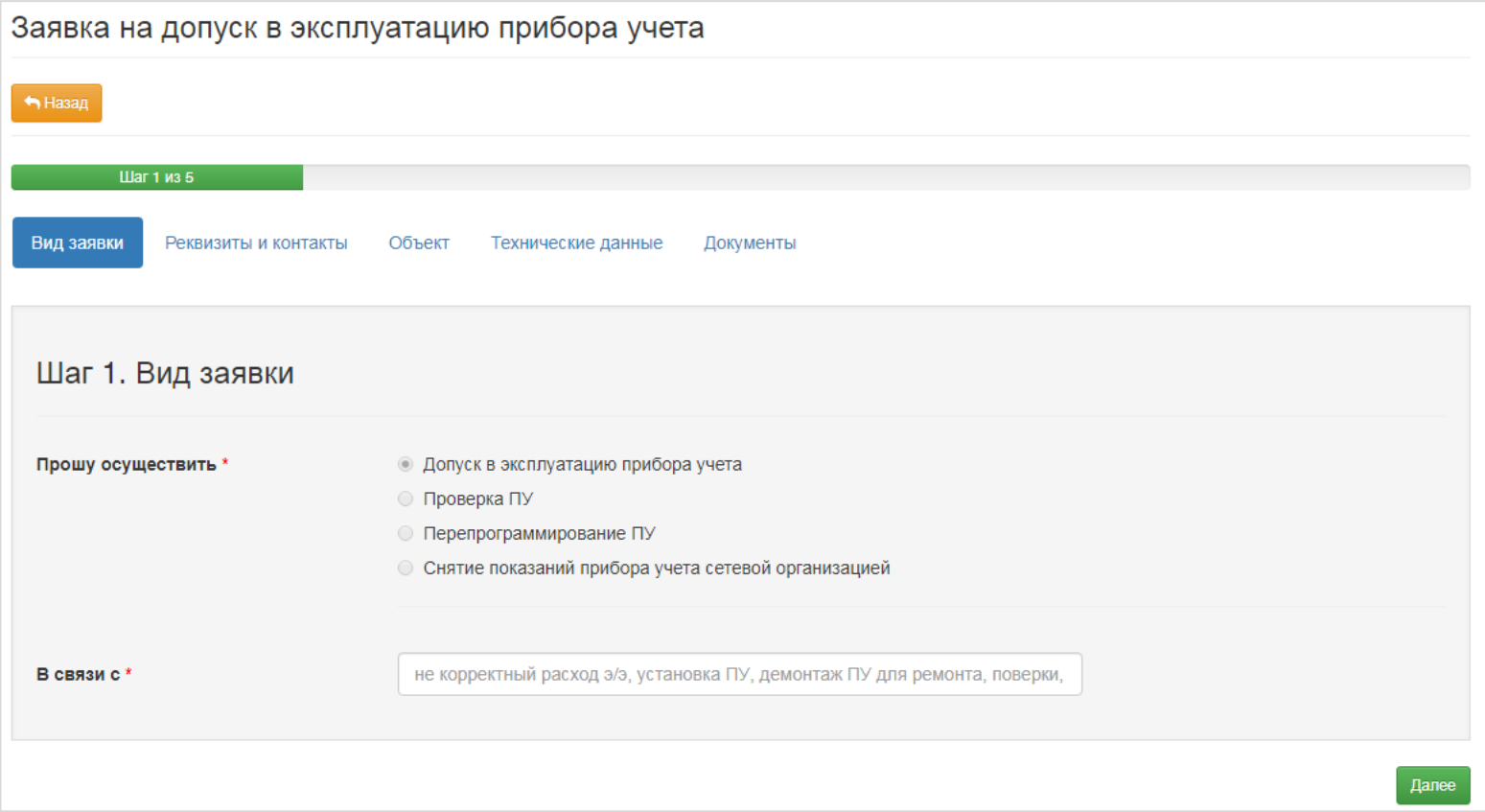
Заявки по направлению приборы учета

Виды заявок и список:



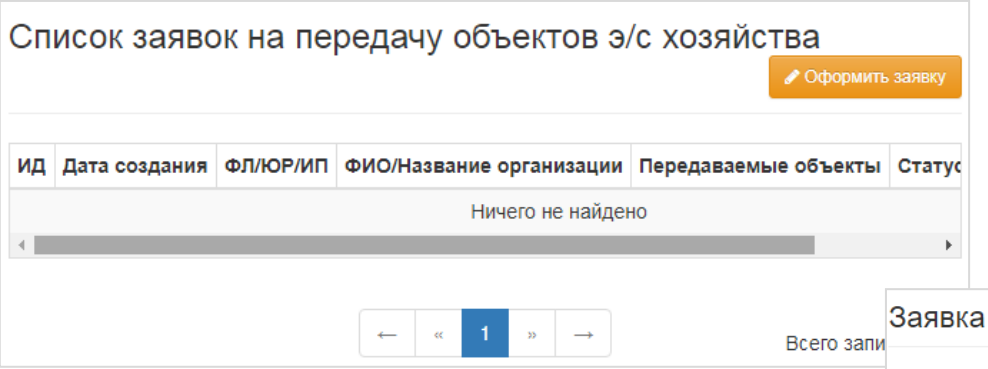
Заявки по направлению приборы учета

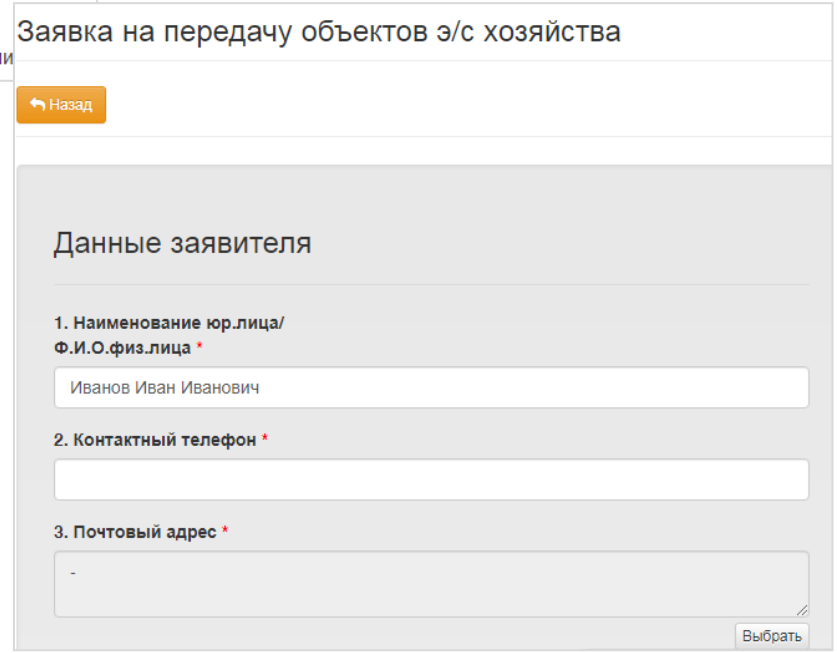
Этапы подачи заявки по прибора учета:



Заявки по направлению: «Передача объектов электросетевого хозяйства»

Список заявок и заявка

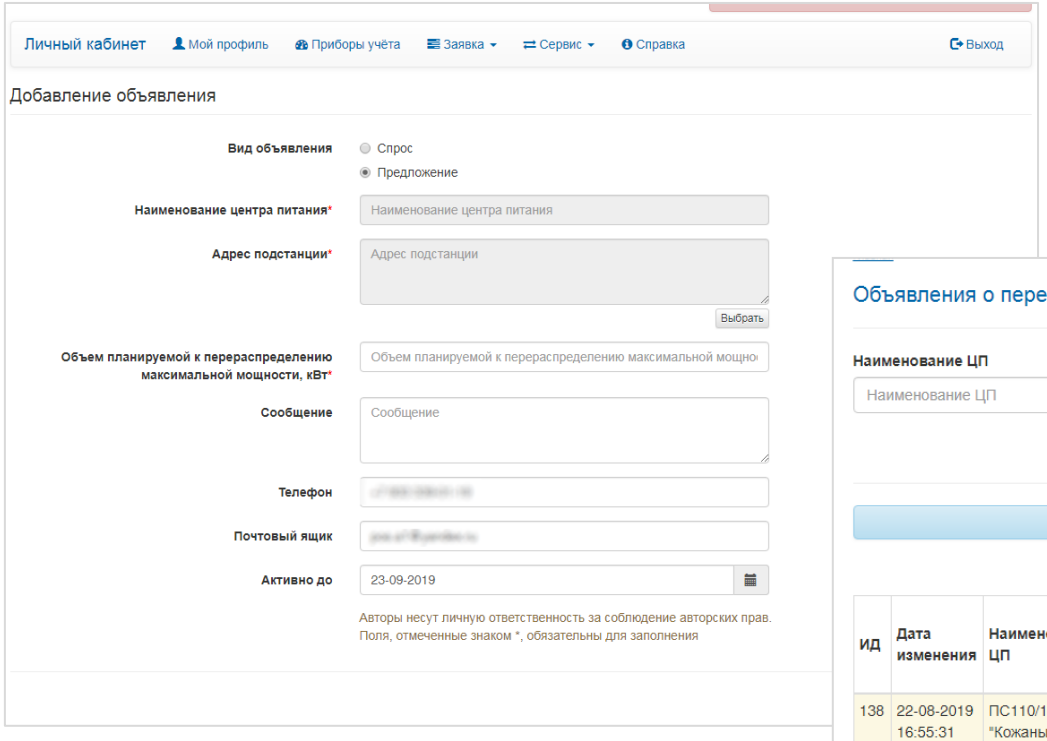




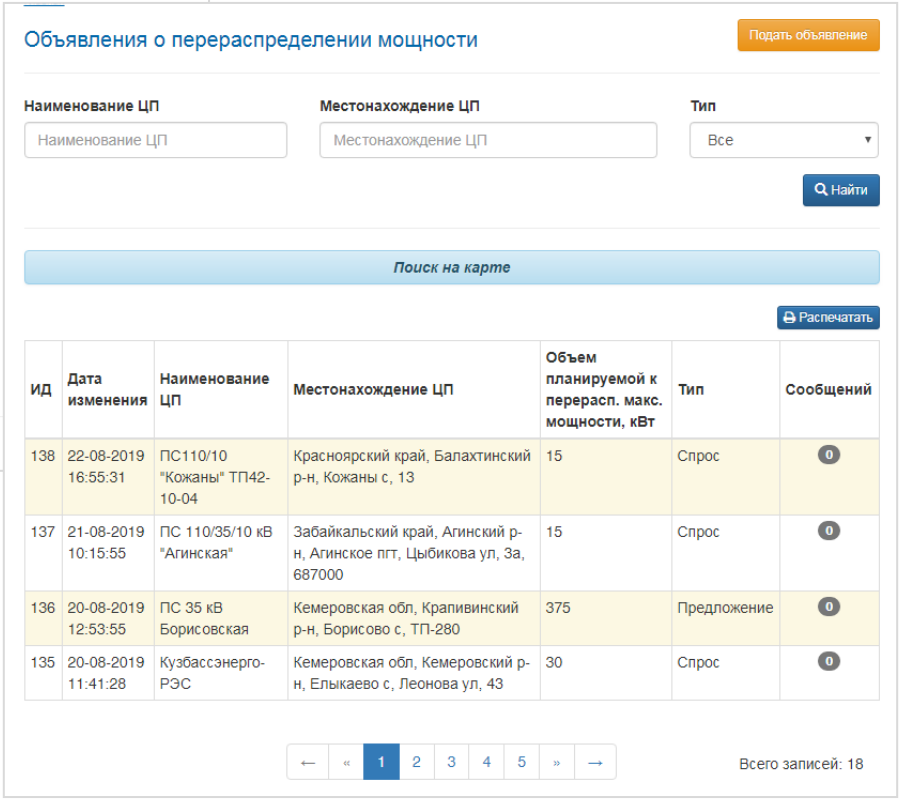
Функционал предназначен для передачи бесхозных объектов электросетевого хозяйства сетевой компании. После прохождения бизнес-процессов со стороны веб-портала, заявка передается во внутреннюю систему документоборота.

Объявления о перераспределении мощности

Подача объявления о перераспределении мощности



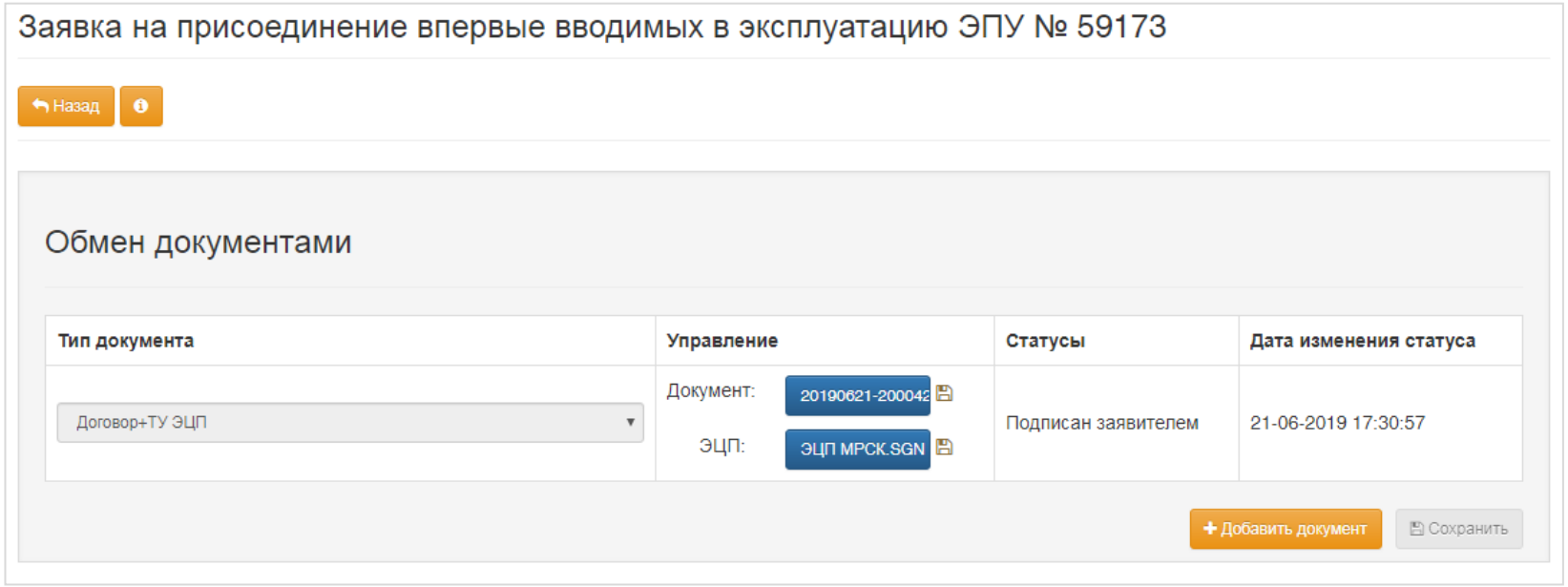
Функционал предназначен для размещения объявления на сайте сетевой компании о спросе или предложении мощности.



ИД	Дата изменения	Наименование ЦП	Местонахождение ЦП	Объем планируемой к перерасп. макс. мощности, кВт	Тип	Сообщений
138	22-08-2019 16:55:31	ПС110/10 "Кожаны" ТП42-10-04	Красноярский край, Балахтинский р-н, Кожаны с, 13	15	Спрос	0
137	21-08-2019 10:15:55	ПС 110/35/10 кВ "Агинская"	Забайкальский край, Агинский р-н, Агинское пгт, Цыбикова ул, 3а, 687000	15	Спрос	0
136	20-08-2019 12:53:55	ПС 35 кВ Борисовская	Кемеровская обл, Крапивинский р-н, Борисово с, ТП-280	375	Предложение	0
135	20-08-2019 11:41:28	Кузбассэнерго-РЭС	Кемеровская обл, Кемеровский р-н, Елыкаево с, Леонова ул, 43	30	Спрос	0

Электронный документооборот

Функционал предназначен для обмена документами между сетевой организацией и потребителем, а также подписания договора тех. присоединения с помощью простой электронной подписи(через СМС).



Система платежей

Список платежей для оплаты, возврата

Личный кабинет

Мои платежи

Поиск

ИД	Данные платежа	Сумма к оплате	Статус
lk/50	Вид платежа: *Оплата по договорам ТП* Услуга: *Тех. присоединение по договору №1546546* Номер договора: *1546546*	*Сумма: 550,45 руб.* *НДС: 18 %*	К оплате
lk/49	Вид платежа: *Оплата по договорам ТП* Услуга: *Тех. присоединение по договору №1546546* Номер договора: *1546546*	*Сумма: 550,45 руб.* *НДС: 18 %*	К оплате

Функционал позволяет осуществить платеж за услуги по технологическому присоединению.

Оплата по договорам ТП

Тех. присоединение по договору №1546546

Сумма к оплате: 550,45

☐ **С правилами оплаты и возврата денежных средств согласен.**

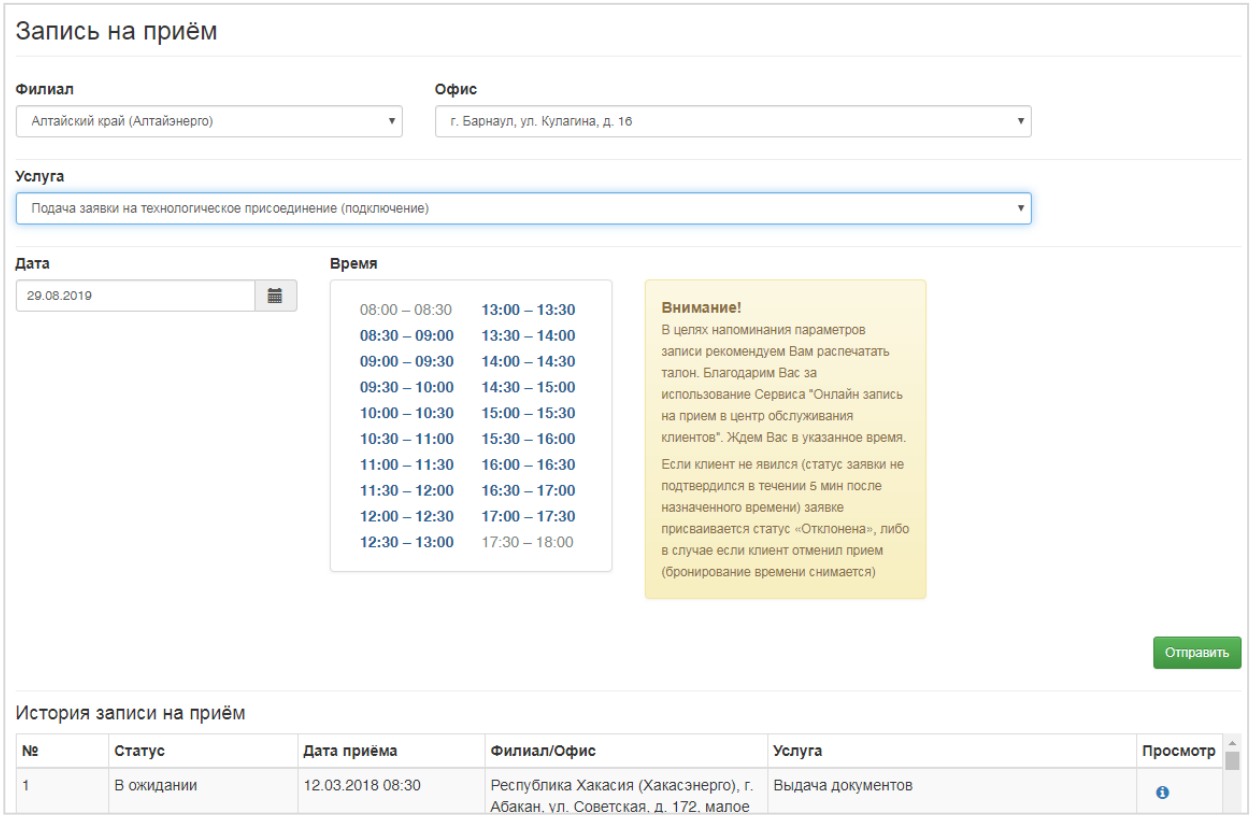
Оплатить | Отмена

Правила оплаты и возврата денежных средств

- К оплате принимаются карты национальной платежной системы "Мир", а также карты международных платежных систем VISA и Mastercard.
- Комиссионное вознаграждение за проведение платежа со счета банковской карты физических лиц не взимается. Срок зачисления платежа от 2 до 5 рабочих дней.
- Для оплаты за договор тех. присоединения Вы будете перенаправлены на платежный шлюз Газпромбанка для ввода реквизитов Вашей карты. Пожалуйста, приготовьте Вашу пластиковую карту заранее.
- Для возврата денежных средств в результате ошибочного платежа Вам необходимо обратиться в Центр обслуживания потребителей с заявлением

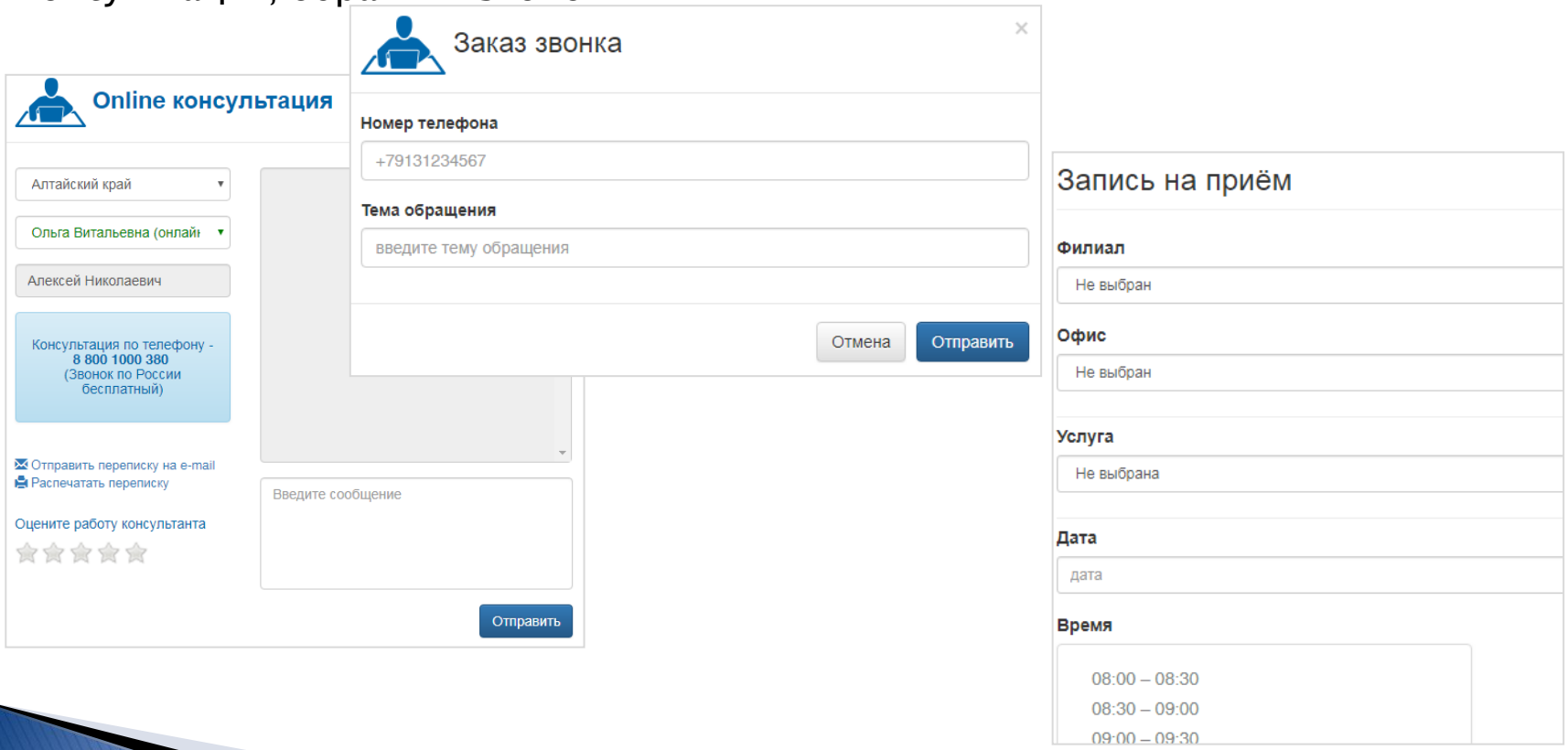
Запись на прием

Функционал позволяет потребителям записаться на очный прием в центр обслуживания клиентов по различным вопросам: консультация, выдача документов, подача заявок и другое.



Услуга «Энергоадвокат»

Предоставление сервиса «Энергоадвокат» осуществляется представителям малого и среднего бизнеса. После подключения услуги потребителю прикрепляется персональный менеджер, а также появляются новые функции в личном кабинете МРСК-Сибири: запись на очный прием к менеджеру, онлайн-консультация, обратный звонок.



Перспективы развития

Реализация возможности для физических лиц подписания простой ЭЦП (посредством СМС) договора энергоснабжения со сбытовой организацией.

Реализация услуги «ТП под ключ».

Реализация возможности подать запрос на изменение данных по приборам учета.

Технические характеристики

Серверная часть:

- Операционная система семейства Unix (на данный момент используется Linux Ubuntu);
- PHP версии 7 и выше;
- СУБД MySQL (поддержка формата InnoDB) версии 5.6 и выше;
- Веб-сервер Apache 2.0 и выше.

Клиентская часть

Любой из перечисленных ниже браузеров, с включеным JavaScript:

- Internet Explorer 11;
- Firefox;
- Google Chrome;
- Opera;

и другие.

Эффект от внедрения

создан альтернативный канал взаимодействия клиентов с Компанией на основе использования веб-портала

предоставление услуг в круглосуточном режиме

уменьшение затрат на обслуживание подразделений центров обслуживания клиентов и call-центров

повышение качества облуживания потребителей

+

возможность построения необходимой отчетности руководством предприятия, для принятия управленческих решений

РОССЕТИ

МРСК СИБИРИ
АЛТАЙЭНЕРГО

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ