

Одним кликом

Платить за электричество в Иркутске можно будет через Интернет.

Расчёты за электроэнергию через Интернет и оплата коммунальных услуг «в одно окно» в Иркутске – это уже не фантастика. Такие идеи рассматриваются специалистами структурного подразделения ОАО «Иркутскэнерго» ООО «Электросбыт». Компания второй год напрямую работает с жителями областного центра, реализуя программу повышения эффективности обслуживания клиентов. По словам директора ООО «Электросбыт» Анатолия Перцева, за это время изменилось само отношение людей к «платёжной дисциплине». Рассчитываться за электроэнергию вовремя стало хорошим тоном.

– Давайте начнём нетрадиционно – с будущего. В ваших планах введение системы расчётов за электроэнергию через Интернет. Когда счёт можно будет оплатить в сети?

– Сейчас в стадии проработки находится услуга по просмотру состояния своего лицевого счёта через удалённый доступ в Интернете. В скором времени «Электросбыт» планирует размещать информацию в свободном доступе в Интернете. Человек получает персональный пароль и может видеть только состояние своего собственного лицевого счёта.

Для всех других пользователей информация будет не доступна. Сейчас система удалённого доступа к лицевым счетам есть в Красноярске и ряде других энергосбытовых компаний. Возможно, скоро клиенты получат новую услугу – оплату через наш сайт в Интернете. Я думаю, нам потребуется примерно год, чтобы воплотить эту идею в жизнь.

– Это пока идея, а что получилось за два последних года?

– С начала разработки программы в конце 2006 года мы опробовали различные формы взаимодействия с потребителями. Организовали возможность оплаты наших услуг во всех почтовых отделениях федеральной почтовой службы. «Электросбыт» увеличил количество собственных специализированных пунктов обслуживания до десяти. Было выбрано стратегическое направление на разделение наших офисов на зоны для консультирования и оплаты. Если раньше люди должны были оплачивать услуги и получать консультации, стоя в общей очереди, то с 2007 года мы начали разделение потоков. Клиенты, которым нужна справка, информация о состоянии лицевого счёта, льготы, субсидии, обращаются теперь к консультантам. А те, кому нужно просто оплатить счёт, идут сразу к кассирам.

Часть офисов уже разделена таким образом, и это позволило значительно сократить время ожидания в очереди и улучшить обслуживание. Каждый квартал мы проводим маркетинговые исследования, насколько наши услуги удовлетворяют потребителя. На их основании вносим изменения. К примеру, расширяем зоны ожидания в офисах, быстро реагируем на жалобы, которые люди оставляют в книге отзывов и предложений. Мы внедряем новую систему поощрения консультантов в зависимости от показателей эффективности. Наши консультанты постоянно проходят обучение и сдают экзамены.

– Компания уже ощутила экономический эффект?

– С начала работы ОАО «Электросбыт», когда мы стали целенаправленно заниматься населением, платежи увеличились значительно. Было время, когда мы собирали свыше 100%, поскольку люди стали рассчитываться за долги, накопленные за предшествующие периоды. Жители области понимают, что у нас самый низкий тариф по России, а неуплаты влекут за собой удорожание электроэнергии. Всю энергию мы покупаем на рынке, если нет платежей, нам приходится закладывать расходы по кредитам в тарифы. И я рад, что наши клиенты в большинстве своём ответственно подходят к своим обязательствам и оплачивают вовремя.

– Методы поощрения плательщиков оправдали себя?

– Во время проведения таких акций, как лотереи, идёт увеличение платежей до 15%. Лотереи у нас проходят ежегодно. Последнее, что было опробовано в «Иркутскэнерго», – это акция в Тулунском районе. Победители, помимо бытовой техники, получили по 10 тыс. кВт бесплатно. Для городского жителя это примерно три года бесплатного пользования электроэнергией. В лотерее может участвовать любой житель региона при условии, что у него нет задолженности за предыдущий период и он платит регулярно. В этом году лотерея пройдёт одновременно по всей Иркутской области в сентябре. Лотерейные билеты будут со стираемой полосой, по ним можно будет мгновенно выиграть приз. Кому-то повезёт, и он получит право участия в финальном розыгрыше.

– Как часто вы используете такую непопулярную меру, как отключение неплательщиков?

– Если клиенты более трёх месяцев не оплачивают, мы присылаем предупреждение о необходимости погасить задолженность, в том числе и при помощи телефонного оповещения. Если эта мера не срабатывает, выдаётся наряд на ограничение энергоснабжения. Повторное подключение стоит больше, чем та сумма, которую бы потратил клиент, регулярно внося платежи. Основная часть людей после получения предупреждения сразу погашает задолженность. Есть проблемные участки в городе, обычно это частный сектор. Существуют и люди, которые после отключения самостоятельно подключаются нелегально. У нас уже был прецедент, когда человека судили за это правонарушение.

– Безналичный расчёт – это пока роскошь?

– Не думаю. В наших центрах, которые за последний год стали более информативными, мы постоянно рассказываем клиентам о новых способах расчётов. С нами сотрудничают более десятка банков, крупнейший из которых – Сбербанк. Мы входим в систему «Город», по которой клиенты могут внести оплату за электроэнергию через платёжные терминалы.

– Окна круглосуточной оплаты вы ещё не пробовали?

– Круглосуточно можно платить через терминалы и банкоматы. Причём если вы один раз платили банковской картой, введя в диалоговое окно номер лицевого счёта, то карта автоматически запоминает этот номер и при последующей оплате отпадает необходимость вносить номер лицевого счёта повторно. Надо отметить, что комиссия за данную операцию не взимается.

– Планируете ли вы внедрить систему оплаты коммунальных услуг «в одно окно»?

– Да, мы сейчас прорабатываем возможность оплаты всех коммунальных услуг через наши центры обслуживания. Если эта идея пройдёт, то мы будем принимать платежи за квартиру, телефон, электроэнергию в наших офисах. Рассматривается возможность оплаты услуг мобильной связи.

– Будет ли распространён опыт обслуживания клиентов в Иркутске на другие территории региона?

– ООО «Электросбыт» работает на территории Иркутска и части прилегающих районов. В ближайшее время с нашей моделью обслуживания мы планируем входить в другие населённые пункты, которые обслуживает фирма «Энергосбыт» ОАО «Иркутскэнерго». Возможно, это будет Черемхово.

Автор: Беседовала Юлия Переломова © Восточно-Сибирская правда ЭКОНОМИКА, ИРКУТСК 👁 1912
28.04.2008, 13:57 📌 112

URL: <https://babr24.com/?ADE=45259> Bytes: 6494 / 6431 [Версия для печати](#)

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)