АССОЦИАЦИЯ ГП и ЭСК

Влияние COVID-19 на итоги энергосбытовой деятельности в апреле-мае 2020 года

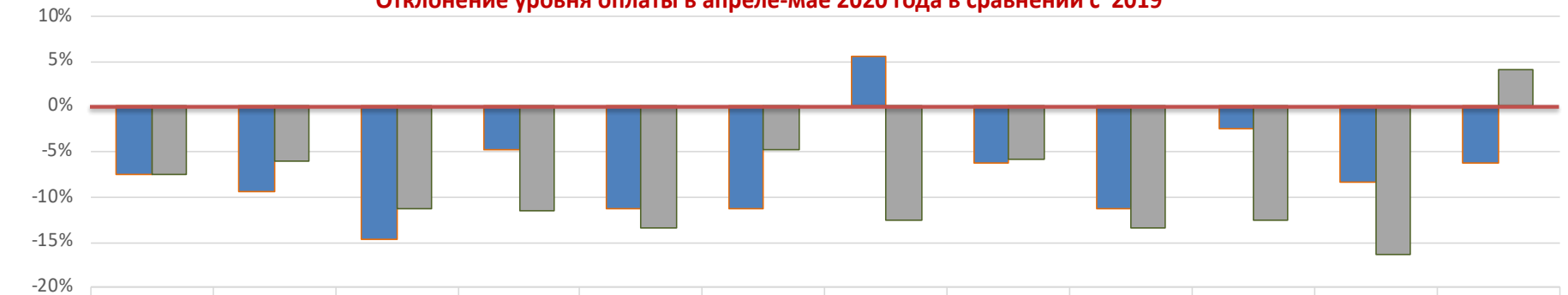
Как это изменит взаимоотношения с потребителями в будущем

Три основных вызова



Влияние «карантинных» мер на уровень оплаты

Отклонение уровня оплаты в апреле-мае 2020 года в сравнении с 2019



	ВСЕГО	Население	УК, ТСЖ	Бюджетные потребители	в т.ч. Федеральный бюджет	в т.ч. Региональный бюджет	в т.ч. Местные бюджеты	Прочие потребители (кроме сетей)	в т.ч. Потребители ЖКХ	в т.ч. ЭСО	Сети на компенсацию потерь	Оплата услуг по передаче ээ
апр.20	-7%	-9%	-15%	-5%	-11%	-11%	6%	-6%	-11%	-2%	-8%	-6%
май.20	-8%	-6%	-11%	-11%	-14%	-5%	-13%	-6%	-14%	-13%	-16%	4%

Влияние ПП 424 (группа ЖКХ)

Среднемесячное начисление	76 млрд.руб.
Задолженность (на 1 апреля)	183,5 млрд.руб.
Доля в начислениях (ГП)	35,7%
Доля в задолженности	70%
Задолженность в периодах	**2,4**

В среднем по ГП	1,12
Тепло-, водоснабжающие РСО	4,5
ЭСО (перепродавцы)	1,07
УК, ТСЖ	4,3
Население	1,5

«Карантинные практики» по обслуживанию потребителей

Традиционная схема работы ГП с потребителями предполагает организацию очного и заочного обслуживания потребителей, создание удобных сервисов для оплаты

51 крупнейших ГП обеспечивают функционирование более 1700 центров очного обслуживания

Минимизация очного обслуживания

Большая часть ЦОКов были закрыты (при введении режима самоизоляции – в обязательном порядке)

При сохранении работы ЦОК – разреженная рассадка, контроль одновременного количества посетителей, санитарный контроль и обработка (аналогично банкам)

Поддержание и усиление всех заочных сервисов (за счет перевода сотрудников очных центров на удаленный режим)

Все услуги, предоставляемые поставщиком, граждане могут получить без посещения клиентских офисов:

Колл-центр

Личный кабинет клиента

«Виртуальная приемная» на сайтах компаний

Мобильные приложения (и для системы IOS, и для Android)

Чат-боты на сайтах компании и в мессенджерах

Продвижение информации о заочных формах взаимодействия

Информация в ЦОК

Информация в региональных СМИ и традиционные рекламные площадки

Продвижение через все виды социальных сетей, региональные паблики и популярные сообщества, таргетированная реклама

Акция, направленная на молодежь «Помоги бабушке заплатить он-лайн»

Обучающие видео-ролики на сайтах

Участие во «флэш-мобе» «Оставайтесь дома»

Важные для построения будущего взаимодействия с потребителями факты

Глубина снижения уровня оплаты населением оказалась лучше пессимистичных оценок

- Привычка «платить» весьма сильна

Потребители оказались восприимчивы к переходу на он-лайн сервисы

- По данным Сбербанка доля он-лайн платежей в апреле-мае 2020 выросла на 15-20% и в апреле достигала 90%

При открытии ЦОК после карантина (в сельских районах, в первую очередь) поток посетителей восстановился за две недели

- Привычка "поговорить" столь же сильна как привычка "платить» + отложенные обращения

Без очного взаимодействия по-прежнему не обойтись – доставка платежки, проверка приборов учета, введение ограничений, устранение неполадок требуют физического контакта с потребителем

Необходимые решения и технологии - 1

Снятие показаний приборов учета

- Развитие ИСУ в рамках реализации ФЗ-522
- Необходим комплексный подход по оснащению МКД ИСУ (а не точечная замена, как предусмотрено ФЗ-522)
- Создание стимулов для регулярной передачи показаний – до развития ИСУ

Выставление платежки

- Узаконить электронную форму платежного документа, и возможность отказаться от бумажной формы при согласии потребителя на электронную (необходимы поправки в ЖК РФ)

Обслуживание потребителей

- Развитие дистанционных сервисов, обеспечивающих более гибкие реакции во взаимодействии с потребителем
- Машинное обучение и нейронные сети в разработке скриптов для автоматических колл-центров, обработке письменных обращений, разработке чат-ботов
- Видео-ЦОК

Необходимые решения и технологии -2

Платежи

- Вернуть стимулы: отмена ПП 424 (с 1 июля), адресная поддержка целевых групп
- Снижение порога для предоставления жилищных субсидий с 22% до 15%
- Принятие адекватных нормативов
- Развитие он-лайн платежей при обеспечении баланса развитости каналов и цены использования такого канала для потребителя

Меры воздействия на неплательщиков-граждан

- Автоматизация процесса ограничения при развитии ИСУ
- Создание работающего механизма получения идентификаторов граждан для претензионно-исковой деятельности (нормы ГПК приостановлены до конца 2020 года). Возможный вариант - доступ судов к Федеральному реестру граждан

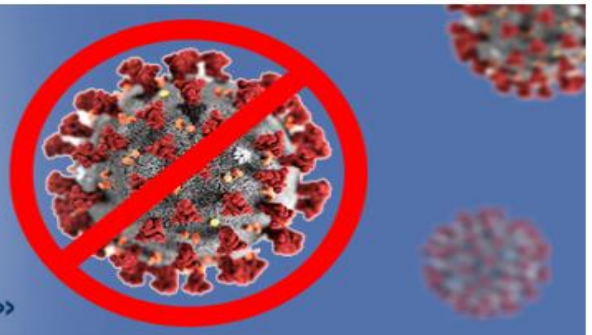
Меры воздействия на неплательщиков из числа субъектов сферы ЖКХ

- Упрощение перехода на прямые договоры при неплатежах УК
- Решение проблемы неплатежей "неотключаемых" субъектов ЖКХ (субсидиарная ответственность собственника, изменение очередности платежей при банкротстве в отношении договоров ресурсоснабжения

Приложения

АССОЦИАЦИЯ ГП и ЭСК

ПРОФИЛАКТИКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ КОРОНАВИРУСА COVID-19



Оперативная информация об изменениях в обслуживании клиентов АО «Мосэнергосбыт»

ВНИМАНИЕ!
АО «Мосэнергосбыт» переходит на **дистанционное обслуживание клиентов**. Подробнее – в разделе **«Изменения в обслуживании граждан в клиентских офисах»**.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции и введением на территории Москвы и Московской области режима повышенной готовности в профилактических целях **жителям рекомендовано не посещать места массового пребывания людей, а находящимся в группе риска пожилым гражданам в соответствии с Указом Мэра г. Москвы и Постановлением Губернатора Московской области предписано соблюдать режим самоизоляции по месту жительства**.

АО «Мосэнергосбыт» заботится о здоровье своих клиентов и предлагает ознакомиться со всей оперативной информацией о принимаемых компанией профилактических мерах и рекомендациями по недопущению распространения заболевания.

Информация будет обновляться по мере новых изменений. АО «Мосэнергосбыт» благодарит всех своих клиентов за понимание и желает всем крепкого здоровья.

Изменения в обслуживании граждан в клиентских офисах

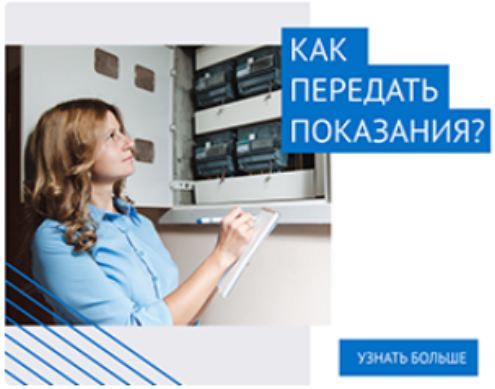
Изменения в обслуживании юридических лиц

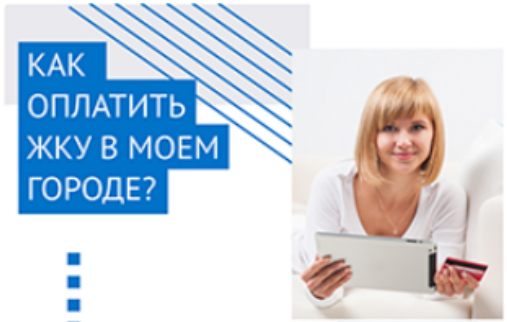
Дистанционные сервисы для граждан

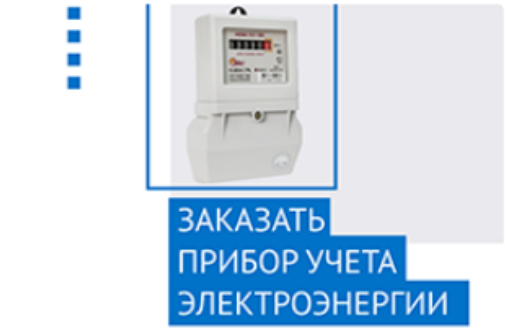
Дистанционные сервисы для юридических лиц

АССОЦИАЦИЯ ГП и ЭСК

Контакты пресс-службы







Интерактивные сервисы дают возможность потребителям обращаться к АО «Газпром энергосбыт Тюмень» дистанционно

19 Марта 2020



Уважаемые потребители!

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией и введением на территории ХМАО-Югры, ЯНАО и юга Тюменской области режима повышенной готовности АО «Газпром энергосбыт Тюмень» рекомендует до стабилизации ситуации воздержаться от посещения офисов компании: напоминаем, что благодаря разработанным интерактивным сервисам решить большинство вопросов, связанных с деятельностью АО «Газпром энергосбыт Тюмень», сегодня можно дистанционным способом.

Так, **оплатить потребленную электроэнергию/ЖКУ** можно следующими способами:

- через сервис «Личный кабинет клиента» на официальном сайте АО «Газпром энергосбыт Тюмень»;
- через виджет оплаты без авторизации на официальном сайте АО «Газпром энергосбыт Тюмень» и его мобильной версии;
- через мобильное приложение «ГЭТ ЛКК»;
- через мобильные приложения крупнейших банков;
- через кошелек Webmoney;
- через личный кабинет Единого портала государственных услуг;
- в платежных терминал QIWI (КИВИ) и через QIWI-Кошелек.

Передать показания приборов учета также можно, используя интерактивные сервисы:

- через сервис «Личный кабинет клиента» на официальном сайте компании www.gesbt.ru;
- через мобильное приложение «ГЭТ ЛКК»;
- через виджет передачи показаний без авторизации на официальном сайте АО «Газпром энергосбыт Тюмень» и его мобильной версии;
- через «Голосовой помощник» по телефону +7 900 393-01-77;
- через мобильные приложения «Сбербанк Онлайн», «Телекард 2.0» АО «Газпромбанк», «СНГБ Онлайн», «NEW» Запсибкомбанк (ЗСКБ)», «Банк Открытие»;
- в чат-боте АО «Газпром энергосбыт Тюмень» в мессенджере Viber и социальной сети «ВКонтакте»;
- через SMS-сообщения по телефону +7 903 767-20-60.

С вопросами к специалистам АО «Газпром энергосбыт Тюмень» можно обратиться по телефону Контактного центра 8 800 100-56-06, через форму обратной связи в сервисе «Личный кабинет клиента» или интернет-приемной на официальном сайте компании. Также обращения принимаются на страницах АО «Газпром энергосбыт Тюмень» в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook и Instagram.

АССОЦИАЦИЯ ГП и ЭСК

16 марта 2020

Рекомендации по дистанционному обслуживанию в целях профилактики распространения коронавирусной инфекции

В целях профилактики распространения коронавируса и исполнения требований санитарно-противоэпидемической комиссии Кабинета Министров Республики Татарстан, АО «Татэнергосбыт» настоятельно рекомендует производить оплату за ЖКУ **дистанционно** следующими способами:



На портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан
Оплата услуг ЖКХ, просмотр счет-фактуры, ввод показаний счетчиков



В онлайн-сервисах банков



Через онлайн-сервисы
«Сбербанк Онлайн», «АкБарс Онлайн» и т.д.

ИНСТРУКЦИИ ПО ОПЛАТЕ:

Инструкция по оплате в Личном кабинете АО "Татэнергосбыт"

Инструкция по оплате в Сбербанк Онлайн

Инструкция по оплате через терминалы "Акибанка"

23 марта 2020

Татэнергосбыт объявляет акцию #МыЗаОнлайн

Татэнергосбыт убедительно просит потребителей помочь своим старшим родственникам, друзьям и знакомым освоить дистанционные сервисы, которые позволяют оплачивать услуги, получать консультации специалистов и передавать показания приборов учета, не выходя из дома.

Это позволит вашим пожилым людям избежать контактов с людьми при посещении офисов клиентского обслуживания, а значит - минимизирует возможность заболеть в период распространения сезонных вирусных инфекций.

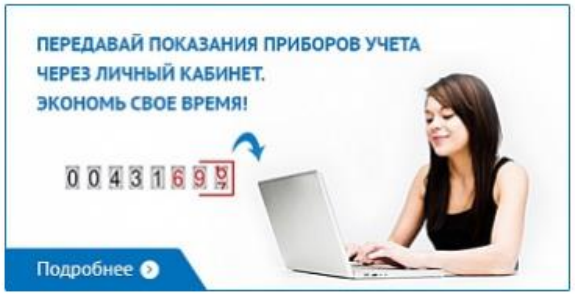
Просто расскажите вашим близким, еще не освоившим интернет, о возможностях Портала государственных и муниципальных услуг РТ, Личного кабинета на сайте АО «Татэнергосбыт», мобильного приложения «Личный кабинет для физических лиц», онлайн-сервисов банков и объясните, как их использовать. Подробно об этом можно узнать на официальном сайте компании по ссылке tatenergosbyt.ru/press/news/detail.php?ID=10668.

АтомЭнергоСбыт успешно обработал около 200 тысяч обращений за время дистанционной работы офисов

Новости

Видеогалерея





26.03.2020

Поделиться



Начиная с 20 марта все центры обслуживания клиентов АО «АтомЭнергоСбыт» работали в онлайн-режиме, и за это время в компанию поступило около 200 тысяч обращений. При этом, только треть из всех поступивших обращений были обработаны сотрудниками по телефону через контакт-центр. Для решения своих вопросов большинство клиентов выбрали иные дистанционные каналы коммуникации. В частности, заметна динамика использования мобильного приложения и личного кабинета, которые дают возможность клиенту управлять своим лицевом счетом в круглосуточном режиме из любой точки. Более 35% обратились в компанию через сайт, по электронной почте и с помощью мессенджеров в формате «Видео ЦОК».

«Работа в дистанционном формате продемонстрировала эффективность цифровых сервисов, которые наша компания развивает уже в течение нескольких лет. И нынешняя ситуация показала правильный выбор в сторону создания необходимой клиентской онлайн-инфраструктуры», - прокомментировал генеральный директор АО «АтомЭнергоСбыт» Петр Конюшенко.

Сегодня в компании работа с обращениями выстроена таким образом, чтобы клиенты могли получить ответ на вопрос максимально оперативно вне зависимости от очной или заочной форм взаимодействия. Так что на все поступившие вопросы, которые требуют дополнительного решения, ответы будут предоставлены уже в ближайшие дни.

Пресс-служба АО "АтомЭнергоСбыт",