

# 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.

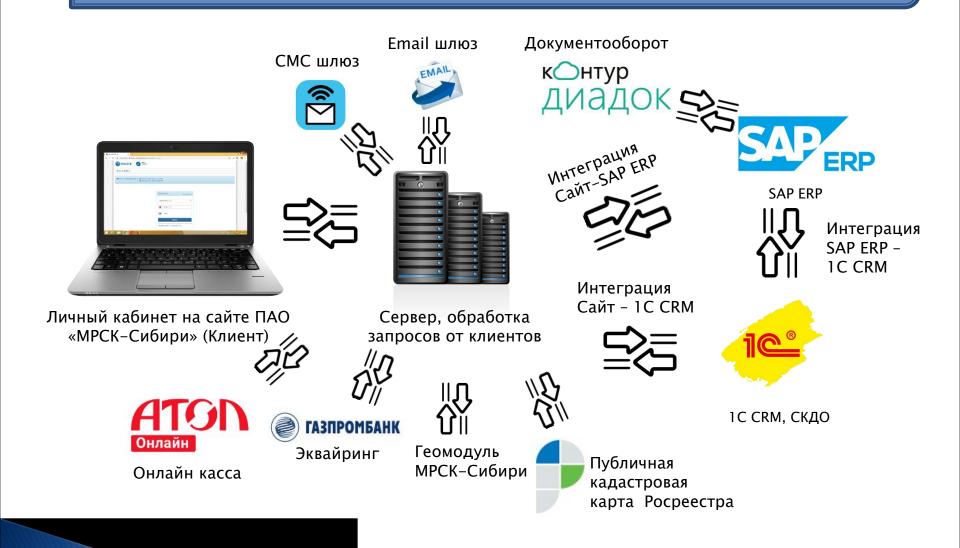
## Назначение веб-портала «ЛК МРСК-Сибири»

- Создание альтернативного канала взаимодействия клиентов с Компанией на основе использования вебпортала;
- 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;

# Основным объектом автоматизации является бизнес процесс ТП:

- 1. Подача заявки на ТП
- 2. Подписание договора ТП
- 3. Оплата
- 4. Уведомление о выполнение технических условий
- 5. Технологическое присоединение
- 6. Получение актов о выполнении ТП
- 7. Заключение договора энергоснабжения

## Общая схема взаимодействия систем



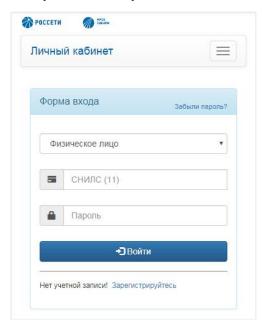
### Структура системы

#### Основное меню

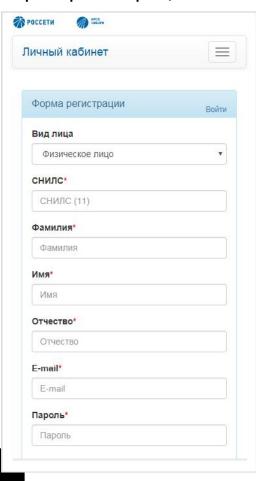
- 1. Функциональная подсистема «Регистрация и аутентификация»;
- 2. Функциональная подсистема «Личный кабинет»;
- 3. Функциональная подсистема «Приборы учета»;
- 4. Функциональная подсистема «Уведомления»;
- 5. Функциональная подсистема «Заявки по направлению тех.присоединения, электросетевого хозяйства, 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

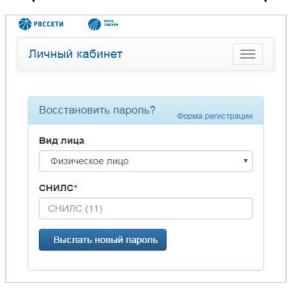
#### Форма авторизации



#### Форма регистрации



#### Форма восстановления пароля



## Личный кабинет потребителя

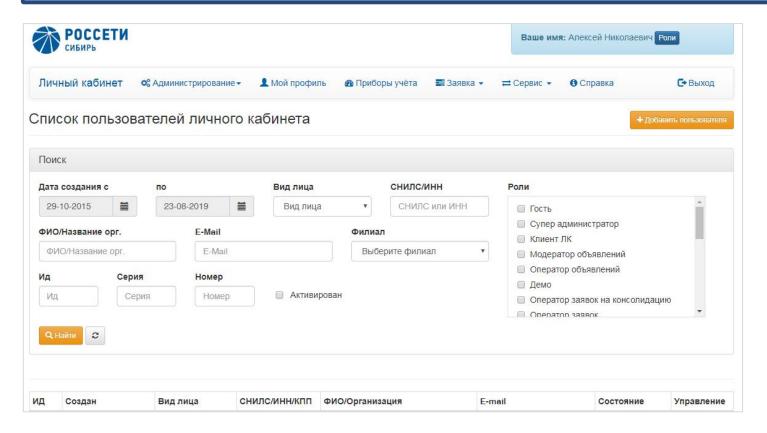


Функционал предназначен для просмотра и редактирования информации пользователя. Содержит следующую информацию:

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

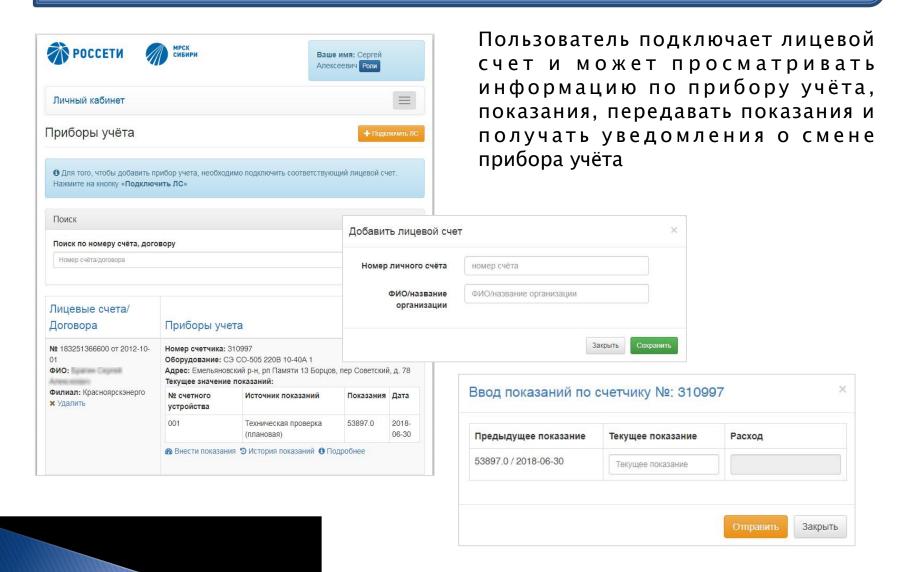
Изменение данных профиля производится через запрос на изменение данных профиля.

# Личный кабинет оператора ЦОК, МФЦ

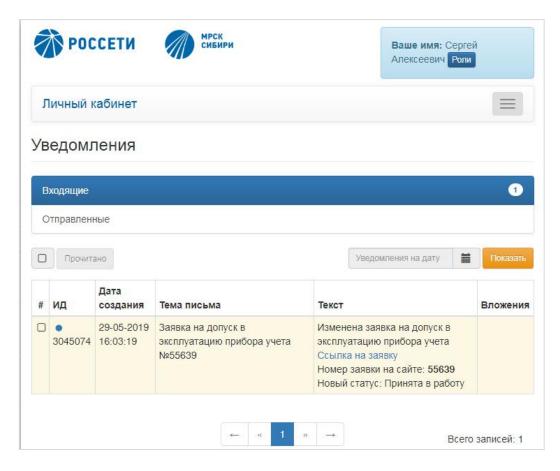


Функционал предназначен для создания и управления профилями пользователей, а также с помощью функции «Вход под пользователем» создание различный заявок от имочи потребителя.

# Приборы учета



## **Уведомления**



Функционал обеспечивает возможность просмотра в табличном виде перечня полученных ранее пользователе муведомлений, выбора и просмотра реквизитов уведомления

### Заявки

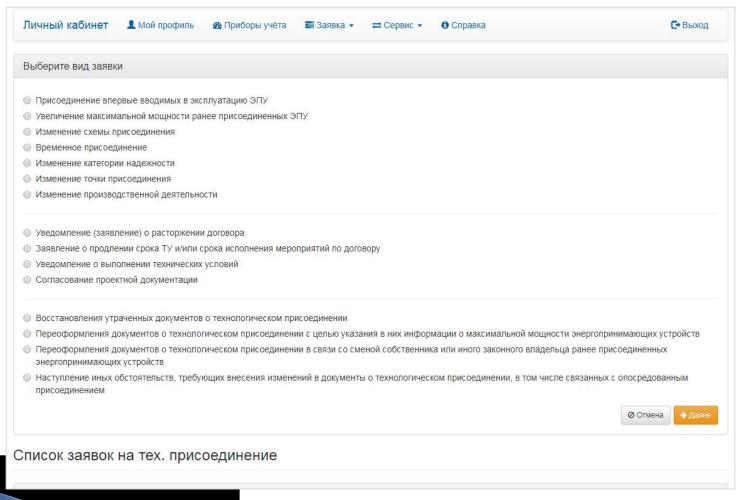
#### Функционал обеспечивает:

- 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.



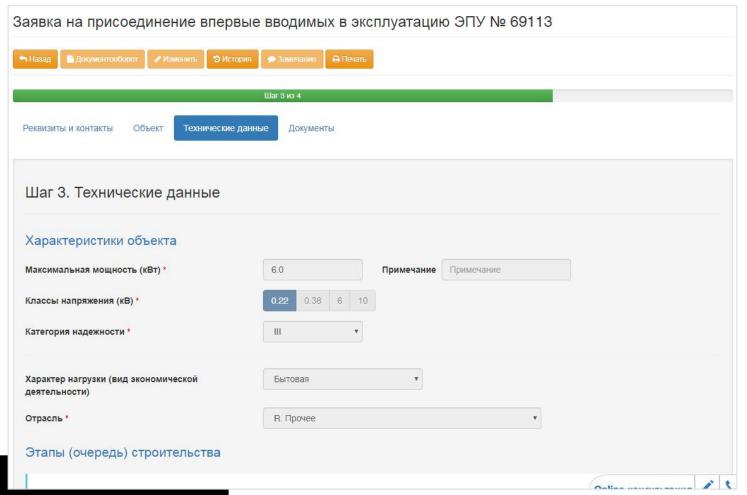
# Заявки по направлению технологическое присоединение

#### Виды заявок



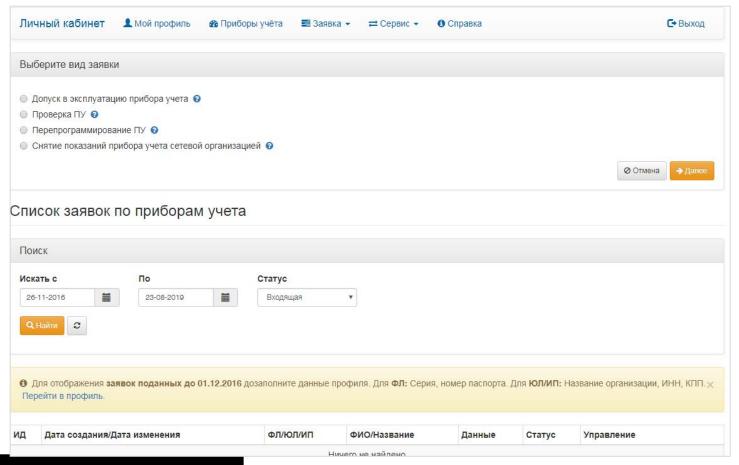
# Заявки по направлению технологическое присоединение

#### Этапы подачи заявки на технологическое присоединение



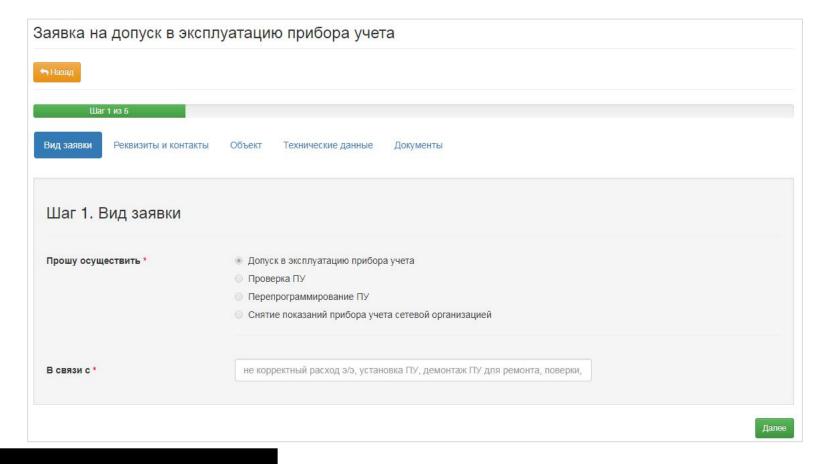
## Заявки по направлению приборы учета

#### Виды заявок и список:



## Заявки по направлению приборы учета

#### Этапы подачи заявки по прибора учета:



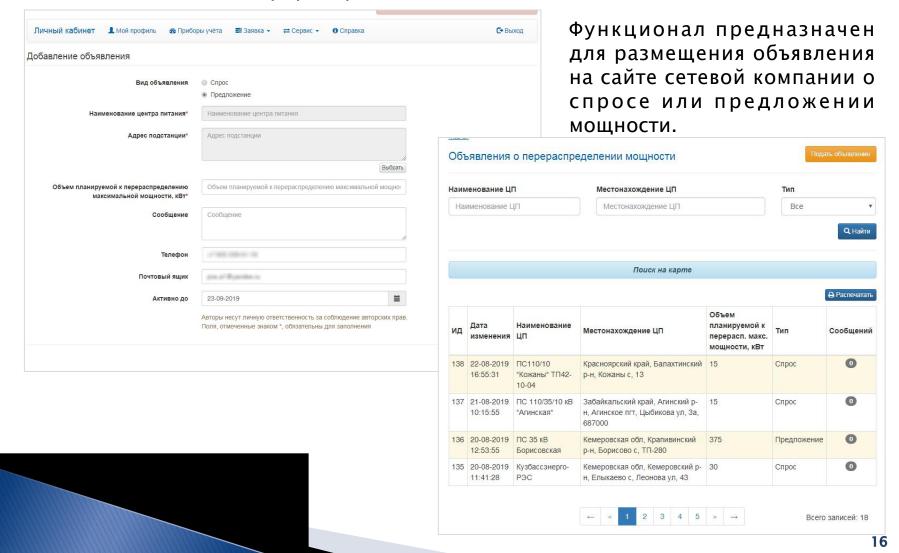
# Заявки по направлению: «Передача объектов электросетевого хозяйства»

#### Список заявок и заявка

СПИСОК ЗАЯВОК И ЗАЯВКА	
Список заявок на передачу объектов э/с хозяйства	ть заявку
ИД Дата создания ФЛ/ЮР/ИП ФИО/Название организации Передаваемые объекть Ничего не найдено  4	Статус
← « 1 » → Всего запи Заявка на передачу объектов э/с хозяйства	
Функционал предназначен для передачи бесхозных объектов электросетевого хозяйства сетевой компании. После прохождения бизнес-процессов со стороны вебпортала, заявка передается во внутреннюю систему документоборота.	Данные заявителя  1. Наименование юр.лица/ Ф.И.О.физ.лица *  Иванов Иван Иванович  2. Контактный телефон *  3. Почтовый адрес *
	P. Speri

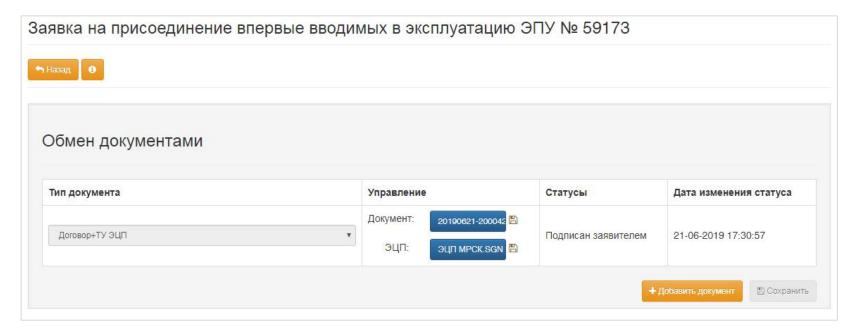
# Объявления о перераспределении мощности

#### Подача объявления о перераспределении мощности



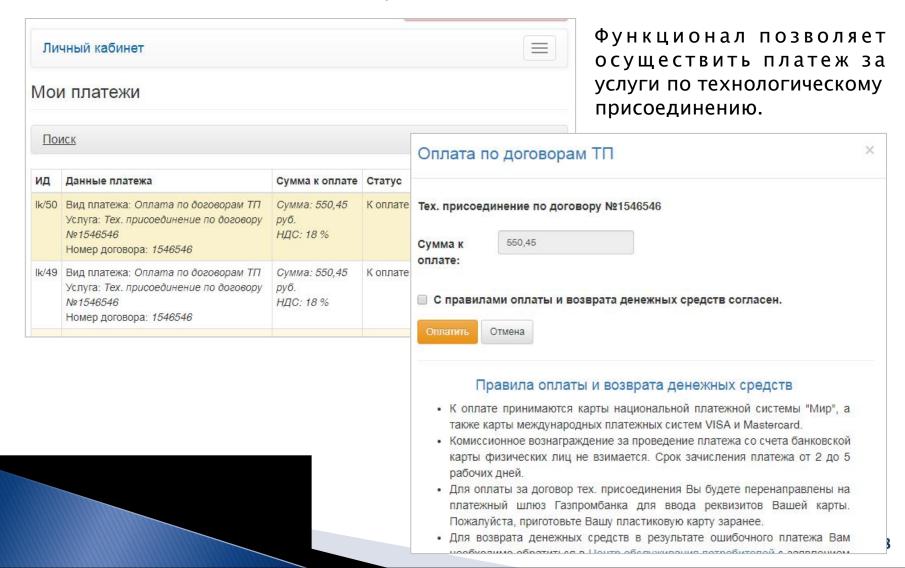
# Электронный документооборот

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



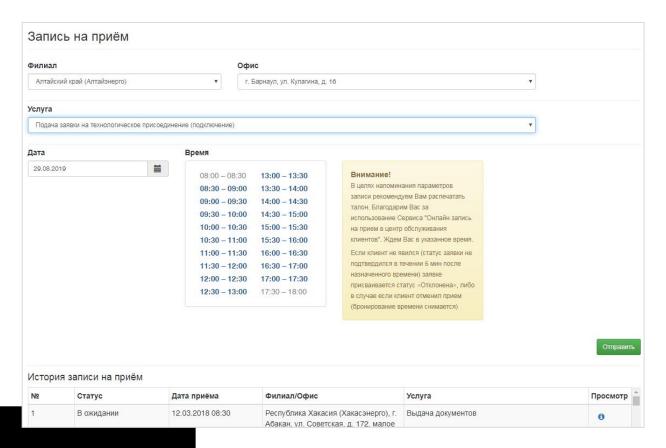
### Система платежей

#### Список платежей для оплаты, возврата



## 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. Заказ звонка Online консультация Номер телефона +79131234567 Запись на приём Алтайский край Тема обращения Ольга Витальевна (онлайн введите тему обращения Филиал Алексей Николаевич Не выбран Офис Отправить Отмена Консультация по телефону -8 800 1000 380 Не выбран (Звонок по России бесплатный) Услуга Отправить переписку на e-mail Не выбрана Распечатать переписку Введите сообщение Оцените работу консультанта Дата 食食食食食 дата Время 08:00 - 08:3008:30 - 09:0009.00 - 09.30

## 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);
- ▶ РНР версии 7 и выше;
- > СУБД MySQL (поддержка формата InnoDB) версии 5.6 и выше;
- ▶ Веб-сервер Арасhе 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 ством предприятия, для принятия управленческих решений



## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ