



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №2088

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	АтомЭнергоСбыт
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://atomsbt.ru/">https://atomsbt.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	АтомЭнергоСбыт
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	 <p>АТОМЭНЕРГОСБЫТ РОСАТОМ</p>
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

### ЭССЕ НОМИНАНТА

#### Описание организации (100 слов).

АО «АтомЭнергоСбыт» — энергосбытовая компания, выполняющая функции гарантирующего поставщика электроэнергии в четырех регионах РФ. Центральный офис организации расположен в Москве, филиалы и обособленные подразделения АО «АтомЭнергоСбыт» работают в Курской, Мурманской, Смоленской и Тверской областях. Клиентами АО «АтомЭнергоСбыт» являются более 50 тыс. юридических лиц и 2 млн домохозяйств. АО «АтомЭнергоСбыт» входит в контур управления АО «Концерн Росэнергоатом» — электроэнергетического дивизиона ГК «Росатом».

Цели развития нашей компании соответствуют стратегическим целям Госкорпорации «Росатом»: новые продукты для российского и международных рынков; снижение себестоимости продукции и сроков протекания процессов; повышение доли на международных рынках

## Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Мобильное приложение создано с целью реализации возможности взаимодействия клиентов компании с гарантирующим поставщиком более простым и удобным, а получение услуг Общества – круглосуточным (24/7).

Целями разработки Мобильного приложения являются:

- улучшение качества клиентского обслуживания;
- упрощение процесса взаимодействия клиента и поставщика услуг;
- снижение дебиторской задолженности клиентов поставщика;
- развитие дополнительных видов услуг на основе мобильного приложения (Интернет-магазин);
- развитие нового канала предоставления клиентам информации о поставщике и услугах.

Приложение предназначено для предоставления клиентам персонализированного сервиса по управлению лицевыми счетами жилищных и коммунальных услуг.

Также приоритетами при создании приложения были :

- Снижение расходов на выпуск и доставку бумажных квитанций
- Автоматизация сбора показаний
- Повышение платежной дисциплины клиентов, снижение расходов на комиссию банков
- Снижение расходов на обработку обращений
- Снижение нагрузки на персонал

Во время сложной эпидемиологической ситуации в мобильном приложении были реализованы такие функции как "Запись к специалисту центра обслуживания клиентов" и "График загруженности ЦОК" для большего удобства и безопасности клиентов.

## Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Установив мобильное приложение «АтомЭнергоСбыт», клиент получает возможность оперативно передать показания прибора учёта электроэнергии, внести плату за потребленную электроэнергию без комиссии, ознакомиться с историей начислений и платежей. Через приложение можно обратиться с вопросом к специалистам компании, а также заказать и оплатить онлайн дополнительные услуги. Клиенту, проживающему в доме, оборудованном системой "Умный дом", доступны такие функции как видеонаблюдение (установленное в доме), информация о состоянии солнечных батарей, система учета энергоресурсов и аналитика потребления, где каждый пользователь может самостоятельно проанализировать свое потребление и выбрать оптимальный тариф.

Преимуществом для клиентов является простота в использовании сервиса, все необходимые функции всегда под рукой.

В рамках реализации проекта стали для клиентов открыты следующие возможности:

- доступ ко всем счетам за весь период в режиме 24/7;
- оплата счетов и передача показаний «в один клик»;
- получение уведомлений о появлении счетов, сроках их оплаты;

- одновременное управления несколькими лицевыми счетами;
- получение услуг и решения проблем (вопросов энергоснабжения), не выходя из дома;
- использование услуги «Умный дом» (наблюдение, контроль);
- управление тарифом.

МП помогает пользователям::

-Освободить время для действительно важных вещей, обеспечивая быстрое и дистанционное решение всех вопросов и по всем счетам (в случае наличия у них нескольких объектов энергоснабжения);

-Проявлять заботу о своих близких (родителях, детях), предоставляя возможность удобной и дистанционной оплаты неограниченного количества счетов;

-Сохранять спокойствие и уверенность, предоставляя круглосуточный доступ к счетам за электроэнергию, в случае потери бумажных квитанций;

-Чувствовать себя комфортно при оплате счетов из любой точки мира в любое время, в случае если клиент в дали от дома;

-Быть уверенным в безопасности, предоставляя круглосуточный доступ к видеонаблюдению за домом

Забота о безопасности клиентов в условиях пандемии – дистанционное решение вопросов+ возможность записаться на визит в ЦОК на конкретное время, без ожидания в очереди.

## **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

В рамках реализации, развития и продвижения проекта была сформирована команда по управлению продуктом, состоящая из сотрудников разных функциональных подразделений, территориально находящихся в Москве, Курске, Смоленске, Твери и Мурманске. Члены команды самостоятельно распределяют обязанности и выстраивают схему работы, оптимальную для конкретного продукта, разрабатывают стратегию его развития. Формируют гармоничное взаимодействие с уже существующими в компании функциональными зонами. Выстраивается цикл доработок с использованием методов дизайн-мышления. Короткие спринты позволяют каждый месяц дополнять продукт актуальными для клиента функциями.Используется подход гибкого командообразования, состав участников актуализируется в зависимости от требующихся для развития продуктов компетенций. Также привлекаются эксперты компании по направлениям (например, маркетинг, Web-аналитика, UX-дизайн). Команда работает над непрерывным совершенствованием сервисов на основании стратегии по развитию продуктов и обратной связи от клиентов. Для улучшения клиентского сервиса проводятся регулярные исследования, опросы удовлетворенности сервисом, доработки, основанные на предложениях сотрудников и клиентов, тестовые испытания функционала.Системная работа СХ с сотрудниками осуществляется в части информирования о состоянии активности в МП, выходе новых релизов (новый функционал, улучшения существующих функций). Информационная доступность достигается по различным каналам: внутренний портал общества, рассылка по эл. почте, телеграмм каналам.Общность идеи и желание принять участие в создании и реализации полезного продукта объясняет высокий уровень вовлеченности работников в цифровые сервисы - 100% подключение сотрудников Общества.

## **Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)**

Мы внедряем клиентоцентричные подходы к развитию мобильного приложения. Все доработки функционала, а также новые возможности в обязательном порядке оформляются в прототипы и на начальном этапе тестируются с реальными пользователями. Обратная связь, получаемая от клиентов, часто приводит к изменению первоначальной концепции доработки и в итоге мы попадаем точно в цель. Находясь в диалоге с клиентами, мы выявляем потребности и проводим необходимые усовершенствования. Компания прислушивается к пожеланиям пользователей, оперативно отвечая на отзывы и пожелания клиентов. Предложения по улучшению поступают через:

- маркеты (оценка + отзыв),
- обратную связь от клиентов,
- собственный опыт сотрудников - постоянных и заинтересованных пользователей,
- изучение опыта и новых технологий в области развития цифровых сервисов.

Анализ использования тех или иных разделов, их удобства осуществляется на основании статистики собранной с помощью AppMetrica, по результатам регулярных опросов для пользователей, а также на основании получаемой от клиентов обратной связи.

Реализованы такие принципы разработки пользовательского интерфейса,. Соблюдение данных принципов повышает каждый день удобство приложения и делает его более востребованным для клиента.

1) Принцип структуризации. Интерфейс структурирован так, что близкие по смыслу части связаны видимым образом, такие функции как «оплата» и «передать показания», а независимые – разделены

2) Принцип простоты. Самые распространённые действия выполняются максимально просто

3) Принцип наблюдаемости. Все данные клиента по Лицевому счету, необходимые для решения определённой задачи, всегда доступны и понятны. 4) Принцип обратной связи. Клиент регулярно получает сообщения в виде пуш- уведомлений о важных событиях и изменениях.

## **ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)**

Мобильное приложение доступно в Google Play, App Store и App Gallery. Проект был запущен в начале 2019 года и за это время были достигнуты следующие результаты:

- Более 2 млн. клиентов получили бесплатный доступ к мобильному приложению.
- Более 230 тыс клиентов скачали и активно используют приложение
- Более 26 тыс. обращений поступило посредством сервиса за 2021 г.
- Более 840 млн. рублей оплачено за 2021 г. за электроэнергию и прочие услуги ЖКХ
- На 0,5 млн. руб снижены расходы на обслуживание клиентов
- Оценки на маркетах Google Play и App Store составляют 4,6 , что подтверждает удовлетворенность клиентов
- Увеличение доли пользователь за год с 6% до 12%(от общего числа клиентов компании)
- Обновления выходят каждые 1-2 месяца. Только за 2021 год добавлена 31 новая функция, внедрено 14 улучшений.

Реализованы новые функции, которые пользуются большой популярностью у пользователей:

- Упрощенная регистрация/привязка лицевого счета по номеру телефона;

- Предварительное начисление с возможностью его оплаты после передачи показаний;
- Визуализация баланса на главном экране: переплаты и недоплаты теперь обозначены текстовой подсказкой, а сам баланс подкрашен в зеленый и красный цвет соответственно;
- Доработан функционал по передаче показаний: продублировать предыдущие показания можно в один клик, добавлена возможность удалить ошибочные показания в день их передачи, а при внесении показаний на расход, значительно превышающих средний, сервисы выводят предупреждение;
- Удаление данных ранее сохраненной банковской карты;
- Подбор наиболее выгодного тарифа для лицевых счетов с интеллектуальными приборами учета;
- Возможность направить обращение до авторизации/регистрации в мобильном приложении;

Новый раздел мобильного приложения «Лучшее для Вас» доступен без регистрации/авторизации. Это означает, что с полезной информацией о способах экономии электроэнергии, советами экспертов, анонсами наших мероприятий смогут ознакомиться и те, у кого нет лицевого счета в АО «АтомЭнергоСбыт»

## Иновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Проект достоин победы, так как достигнут высокий уровень удовлетворенности среди пользователей – высокие оценки на маркетах. Отмечается основная причина использования приложения – возможность клиента не только быть информированным по вопросам энергоснабжения, но и самостоятельно управлять операциями и контролировать состояние своего лицевого счета. Именно удобство, безопасность и оперативность в современном информационном мире дают преимущество и позволяют позиционировать мобильное приложение как лучший пользовательский опыт.

Осуществляя непосредственное взаимодействие с населением Курской, Смоленской, Тверской и Мурманской областей мы являемся амбассадором ценностей Госпороции Росатом, формирующим имидж компании как прогрессивной, клиентоцентричной и экологичной. А интеграция нашего сервиса с системой «Умный дом» направлена не только на оснащение интеллектуальными системами учета ресурсов, но также оборудование домов солнечными батареями, системами видеонаблюдения и видеодомофонам.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Круглова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Валерия Игоревна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель проекта