

Применение цифровых технологий в работе с потребителями на примере организации по электроснабжению

Цель: изучить применение цифровых технологий в работе с потребителями на примере АО НЭС (Новосибирскэнергосбыт)

Задачи:

- 1) Изучить виды цифровых технологий, применяемых для работы с потребителями
- 2) Анализ сайта АО НЭС
- 3) Анализ использования «Платосферы» потребителями электроэнергетики

Проблема: Большинство потребителей электроэнергии привыкли оплачивать электроэнергию в ЖЭУ, так как боятся использовать цифровые технологии в качестве оплаты электроснабжения, а ведь на самом деле все наглядно и понятно.

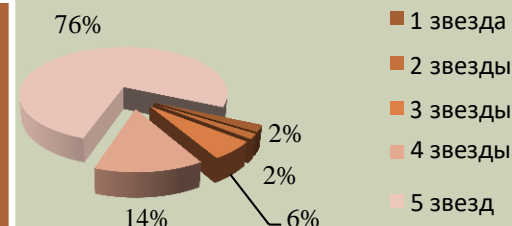
Авторы: Мироненко П.Д, Высоцкая К.Е, студентки 2 курса
 Руководитель: Раздрогоина С.И.
 ГБПОУ «Новосибирский промышленно-энергетический колледж»

Материалы и метод исследования:
 Исследовательская работа с использованием анкетирования через Google.

Применение цифровых технологий в АО НЭС:

1. Оцифрован весь путь клиента с момента подключения до расчетов
2. Основной канал взаимодействия с физическими лицами - мобильное приложение "Платосфера"
3. Для юридических лиц развивается личный кабинет web-приложения

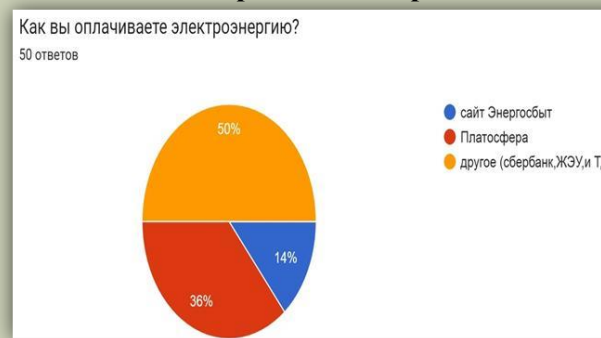
Оценка Приложения «Платосфера» от потребителей



Анализ сайта АО НЭС

Достоинства	Недостатки
Хорошее расположение вкладок	Нет полной оплаты за все коммунальные услуги
Наличие качественного материала по интересующей теме	Могут возникнуть сложности в понимании сайта у людей старшего возраста
Наличие обратной связи	
Соблюдены все технические регламенты	
Информация проста и наглядна	
Возможность оказать поддержку экологичным источникам энергии	

Анализ опроса потребителей электрической энергии



- Почему?
 50 ответов
- Удобно
 - Удобно
 - Так удобнее
 - Удобнее
 - Удобнее всего
 - Быстро и удобно
 - Мне так удобно
 - удобно, не выходя из дома
 - Проще для меня

Вывод: Оплата через ЖЭУ – это тоже с помощью цифровых технологий. Но через посредников, а значит с потерей времени, иногда не вовремя, а это дополнительные траты денег и времени.