

3. Селиванов Н.И., Запрудский В.Н., Макеева Ю.Н. Удельная материалоемкость колесных тракторов // Вестник КрасГАУ. – 2015. – № 2. – С. 56–63.
4. Селиванов Н.И. Регулирование эксплуатационных параметров тракторов // Вестник КрасГАУ. – 2013. – № 7. – С. 234–239.
5. Селиванов Н.И., Кузнецов А.В. Структура задач и модели адаптации тракторов высокой мощности к зональным технологиям почвообработки // Вестник Гос. аграр. ун-та Северного Зауралья. – Тюмень, 2014. – № 2. – С. 56–61.
6. Селиванов Н.И. Эксплуатационные свойства сельскохозяйственных тракторов: учеб. пособие / Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2010. – 347 с.



УДК 579.6

В.Б. Дыров, Я.А. Кунгс

ПРИМЕНЕНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ ФИЛИАЛА ОАО «МРСК СИБИРИ» – «КРАСНОЯРСКЭНЕРГО»

В статье рассмотрена существующая система обслуживания клиентов ОАО «МРСК Сибири». На основе современной методологии новых развивающихся систем электронной коммерции предложены новые методы и формы реализации систем в процессе обслуживания клиентов в филиале ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго».

Ключевые слова: электронная коммерция, системы автоматизации, МРСК Сибири, обслуживание клиентов, потребители электроэнергии.

V.B. Dyrov, Ya.A. Kungs

THE AUTOMATED SYSTEM USE IN THE PROCESS OF CUSTOMER SERVICE ON THE EXAMPLE OF THE BRANCH OF JSC "IDGCOF SIBERIA" - "KRASNOYARSKENERGO"

The current system of the customer service in JSC "IDGC of Siberia" is considered in the article. On the basis of the modern methodology of the electronic commerce new developing systems, the new methods and forms of the system implementation in the customer service process in the branch of JSC "IDGC of Siberia" – "Krasnoyarskenergo" are offered.

Key words: electronic commerce, automation systems, IDGC of Siberia, customer service, electricity consumers.

Введение. Для развития современной экономической науки эффективного управления стали применяться аппаратно-программные комплексы автоматизации деятельности предприятий. Большую популярность стала приобретать автоматизация деятельности компании за счет внедрения информационных систем. В современных условиях без применения информационных систем уже невозможно представить процесс функционирования компании. Актуальность темы утверждена в перечне тем для открытого конкурса научных работ ОАО «МРСК Сибири» 2014 года и.о. заместителя генерального директора по техническим вопросам – главным инженером ОАО «МРСК Сибири» Р.И. Дудиным [8].

Использование информационных систем позволяет компаниям добиться не просто экономии ресурсов и времени, но также изменить принципы и традиции общественного производства, распределения и потребления.

Стремительное развитие современных технологий позволило коренным образом изменить устоявшиеся технологии проведения коммерческих операций за счет широкого использования информационных систем. Постепенно происходит становление новой стратегии ведения коммерческой деятельности, получившей название «электронная коммерция».

Электронная коммерция характеризуется принципиально новыми методами ведения коммерческой деятельности. Экономический успех электронной коммерции достигается за счет пересмотра и усовершенствования бизнес-процессов компании. Электронная коммерция выступает как результат новых качественных изменений, связанных с внедрением информационных систем в традиционно существующий бизнес [1–8].

Основной вклад в развитие теоретических и методологических вопросов системы электронной коммерции внесли российские и зарубежные авторы: В.Н. Бугорский, И.Т. Балабанов, И. Герашенко, А. Демидов, С.А. Дятлов, Л.С. Климченя, О.А. Кобелев.

Труды российских авторов И.Т. Балабанова, С.А. Юрасова содержат в себе описание всех начальных этапов развития систем электронной коммерции, основные методы и формы реализации систем электронной коммерции на практике.

Зарубежные авторы, такие как Д. Козье, М. Рейнолдс, Т. Уилсон, в своих трудах описывают основные моменты становления электронной коммерции как самостоятельной области знаний и ее дальнейшего развития, а также применения ее методов для осуществления современной предпринимательской деятельности.

Изучение работы отечественных и зарубежных авторов показало, что электронная коммерция как самостоятельная научная дисциплина пока только набирает свою популярность среди компаний во всем мире. Что касается эффективности применения систем, то в настоящее время отсутствуют научно обоснованные методы оценки эффективности функционирования систем электронной коммерции [5–7].

Цель работы. Анализ эффективности применения информационных систем в процессе обслуживания клиентов на примере филиала ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго».

Задачи:

- 1) рассмотреть существующие информационные системы автоматизации процесса обслуживания клиентов;
- 2) рассмотреть использование информационных систем для электронной коммерции;
- 3) дать характеристику деятельности филиала ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго», провести финансово-экономический анализ;
- 4) описать CRM-систему в филиале ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго» и провести ее оптимизацию для успешной работы с клиентами;
- 5) рассмотреть «Личный кабинет» как элемент электронной коммерции в филиале ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго»;
- 6) предложить рекомендации по улучшению существующей системы ведения электронной коммерции филиала ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго».

Объект. Объектом данной работы является филиал ОАО «МРСК Сибири» – «Красноярскэнерго», а предметом – интегрированная система из программно-аппаратных комплексов для осуществления автоматизации процесса обслуживания клиентов.

Результаты. Существующая система обслуживания клиентов ОАО «МРСК Сибири» создана и постоянно развивается с целью:

- упростить для потребителя процесс взаимодействия с компанией;
- сделать его максимально комфортным и понятным;
- сократить временные и финансовые затраты потребителей на получение услуги;
- наладить и поддерживать между потребителями и компанией партнерские отношения, основанные на взаимном уважении.

Для потребителей ОАО «МРСК Сибири» доступны следующие сервисы (рис.):



*ПО – производственное отделение, РЭС – район электрических сетей.

Потребитель может обратиться в компанию любым из перечисленных способов.

На сегодняшний день функционирует около 20.

Основными направлениями деятельности ЦОК МРСК Сибири являются:

1. Прием заявок и выдача договоров на технологическое присоединение к электрическим сетям МРСК Сибири (как для физических, так и для юридических лиц).

2. Работа с жалобами потребителей на перебои в электроснабжении, качество электроэнергии, качество обслуживания электросетевой организацией в целом.

3. Прием сообщений о фактах хищения электроэнергии и объектов сетевого хозяйства.

4. Предоставление консультационных услуг по всему спектру вопросов энергообеспечения.

Крупные ЦОК для удобства потребителей работают 6 дней в неделю без перерыва на обед.

В каждом производственном отделении (ПО) и районе электрических сетей (РЭС) ОАО «МРСК Сибири» действуют пункты приема обращений. Они призваны обеспечить обслуживание потребителей из удаленных территорий.

По всем вопросам, по которым ведется прием в ЦОК, можно обратиться в пункты приема обращений ПО и РЭС (табл.).

**Количество обращений в ЦОК, ПО и РЭС ОАО «МРСК Сибири»
(данные за 9 месяцев 2013–2014 гг.)**

Получатель	9 месяцев 2013	9 месяцев 2014
Филиал Алтайэнерго	3 717	4 436
Филиал Бугтэнерго	9 434	11 725
Филиал ГАЭС	1 731	2 656
Филиал Красноярскэнерго	18 510	36 375
Филиал Кузбассэнерго	8 545	11 074
Филиал Омскэнерго	11 782	12 786
Филиал Хакасэнерго	5 769	5 953
Филиал Читаэнерго	10 118	10 582
ОАО "Тываэнерго"	6 566	4 844
Итого	76 172	100 431

В ОАО «МРСК Сибири» функционирует единый call-центр Общества, представляющий собой централизованную справочную службу поддержки клиентов компании (8-800-1000-380). Звонок в call-центр с территории РФ является бесплатным для потребителя. Call-центр работает в круглосуточном режиме и предоставляет информацию по вопросам электроснабжения:

- качество электрической энергии;
- перерывы в электроснабжении;

- технологическое присоединение к электрическим сетям;
- обслуживание приборов учета электрической энергии;
- незаконное потребление электрической энергии и хищение объектов электросетевого хозяйства.

В настоящее время ОАО «МРСК Сибири» только развивает систему СМС-оповещения потребителей о предстоящих отключениях электроэнергии по причине обслуживания электрооборудования, а также в случае нештатных ситуаций [8].

В СМС-сообщении указываются:

- адреса потребителей, попадающих в зону отключения;
- ориентировочное время восстановления электроснабжения.

Чтобы получать СМС от энергетиков, необходимо, в соответствии с законодательством, дать на это письменное согласие [8].

Для создания условий, необходимых для эффективного взаимодействия с потребителями, их максимально комфортного обслуживания, обеспечения доступности всех предлагаемых услуг, на официальном сайте филиала работает интернет-приемная с функцией «Личного кабинета». Клиент может подать онлайн-заявку на технологическое присоединение, а в дальнейшем также удаленно отслеживать ее процесс.

Заключение. По мере развития и становления информационного общества возросло значение информационных систем и их использования для оптимизации деятельности компании. Использование современных информационных систем позволяет компании эффективнее осуществлять свою деятельность. Применение информационных систем для реализации методов электронной коммерции используется для получения дохода от ведения хозяйственной деятельности. Организация этих систем должна проходить в соответствии с основными требованиями к процессам функционирования компании.

В работе рассмотрены общие понятия систем электронной коммерции, которые служат для автоматизации процессов обслуживания клиентов в компании посредством применения современных информационных систем аппаратно-программных комплексов, таких как «Электронная очередь» и использование информационных киосков. В работе предложены рекомендации по улучшению существующей системы ведения электронной коммерции при помощи реализации проекта «Мобильный кабинет», который будет реализован в дополнение к уже имеющейся системе «Личный кабинет».

Литература

1. Балдин К.В. Информационные системы в экономике. – М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2004. – 134 с.
2. Вулкан Н. Электронная коммерция. Стратегическое руководство. – М.: Интернет-трейдинг, 2003. – 256 с.
3. Дик В.В., Лужецкий М.Г., Родионов А.Э. Электронная коммерция / Московская финансово-промышленная академия. – М., 2005. – 376 с.
4. Климченя Л.С. Электронная коммерция: учеб. пособие. – Минск: Вышэйш. шк., 2004. – 191 с.
5. Кобелев О.А. Электронная коммерция: учеб. пособие / под ред. С.В. Пирогова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2006. – 684 с.
6. Нельзина О.Г. Информационные системы для электронной коммерции. – М.: Феникс, 2008. – 271 с.
7. Пэйтел К., Мак-Картни М.П. Секреты успеха в электронном бизнесе Digital Transformation. The Essentials of e-Business leadership. – СПб.: Питер, 2001. – 128 с. (Сер. «Электронная коммерция»)
8. URL: <http://www.mrsk-sib.ru>.

