

## Нанотехнологии

# Мобильно и удобно — для каждого

■ ЭСКК — «Лучшее предприятие года-2010» — накануне 2011 года подводит итоги и делится планами

**2010 год для энергосбытовой компании Кузбасса стал знаковым. Молодая компания (ей чуть больше трех лет) успешно начала воплощать в жизнь свою инвестиционную программу по работе с абонентами, которая, ни много ни мало, была отмечена на Международном деловом экономическом форуме «Лидеры модернизации». Он призван поддерживать программу Президента Российской Федерации Дмитрия Медведева по модернизации экономики и продвижению лучших компаний. / Анна Чекурова.**

ЭСКК на сегодняшний день действительно — одна из самых продвинутых компаний в Сибири в сфере энергетики. Судите сами: за последние год-полтора ей удалось запустить в работу свой Интернет-сайт, внедрить систему штрих-кодирования платежных документов, сформировать службу «мобильных офисов», организовать собственную систему платежных терминалов, контактный центр.

Все пять проектов направлены на то, чтобы облегчить, упростить и сделать быстрой оплату потребления электроэнергии абонентами. На рынке Сибирского федерального округа нет ни одной компании, которая обладала бы таким количеством сервисов для абонентов. При всем этом она успевает заботиться и о собственном коллективе, расширяя «социальный пакет».

## Каждому — по кабинету!

С ноября начал свою работу официальный сайт ООО «ЭСКК» [www.eskk.ru](http://www.eskk.ru). Разработчики постарались отобразить здесь всю информацию о компании, которая может быть интересна и полезна абоненту, например, режим работы офисов и правила заключения договора на электроснабжение.

Если необходимо узнать больше, можно зайти в виртуальную приемную и задать вопрос, на который специалисты ЭСКК в самое ближайшее время и ответят вам лично. Кроме того, на сайте легко получить рекомендации по заполнению квитанции, узнать нормативы потребления электроэнергии, получить информацию

об электросчетчиках, советы по энергосбережению и многое другое. Можно даже рассчитать свой платеж на виртуальном калькуляторе.

Но самое главное — есть возможность зайти в «личный кабинет», для доступа в который используются индивидуальные логины и пароли. Благодаря этой опции абоненты ЭСКК могут с легкостью получить все платежные документы, не отходя от рабочего места. Услуга «Личный кабинет» очень популярна среди абонентов-организаций, которых у ЭСКК около четырех тысяч, физическим лицам она будет доступна уже в 2011 году.

## Как в супермаркете

Супермаркет — одно из самых лучших изобретений человека в сфере быта, кроме прочих достоинств, пожалуй, самое важное — быстрое обслуживание на кассе благодаря штрих-коду на каждой из покупок. Аналогичной системой штрих-кодирования ЭСКК снабжает все платежные документы абонентов.

За пару секунд оператор ЭСКК может узнать название компании-плательщика, номер договора и сумму, которую необходимо оплатить, всего лишь направив сканер на штрих-код «платежки». Абонент не тратит времени на то, чтобы произнести все эти данные, а автоматизированное получение информации полностью исключает возможность ошибки.

Документы, снабженные штрих-кодом опять-таки доступны пока только юридическим лицам. Но у компании грандиозные планы на 2011 год.



■ Терминал ЭСКК не только принимает купюры, но и выдает сдачу с точностью до рубля. Фото Максима Попурий.

## Если абонент не идет к нам...

Большинству абонентов отделенных районов (жители частного сектора) действительно сложно порой выбраться в офис ЭСКК для того, чтобы внести свой ежемесячный платеж за потребление электроэнергии. Компания нашла решение — все гениальное просто — она организовала офисы, которые сами «приходят» к абонентам. Причем офисами они стали далеко не сразу.

В прошлом году это были «выездные кассы»: автомобиль, плюс кассовый аппарат. С недавнего времени они стали мобильными офисами, благодаря оснащению принтерами и ноутбуками, которые имеют связь с сервером компании, то есть с базой данных. И в чем же их преимущества? Абоненту, который оплачивает свой счет через «мобильный офис», достаточно назвать свою фамилию и адрес, и данные по задолженности мгновенно отображаются на экране ноутбука. А раньше специалистам ЭСКК необходимо было за день до приезда выездной кассы разносить абонентам квитанции для того, чтобы люди знали сумму задолженности. Сейчас же нет необходимости оповещать абонентов, потому что эта информация есть на сервере.

Отжили свое и приходно-кассовых ордера, которые заполнялись вручную. Вся информация содержится в кассовом чеке, который получают из кассового аппарата. К тому же по приезде в стационарный офис сотрудникам ЭСКК нет необходимости вручную «разносить» платеж, полученный в течение дня от каждого абонента, ведь как только он поступил в мобильный офис, он отобразился и на сервере. И абонент моментально переходит из разряда должников в добросовестных платель-

щики. Всего мобильных офисов у ЭСКК шесть: — четыре в Кемерове и в два в Березовском.

## Есть контакт!

В 2010 году компания создала центр по поддержке клиентов, правда, пока только в Кемерове. В следующем году этот проект будет осуществлен и в Березовском.

По легко запоминающемуся многоканальному номеру 555-000 можно будет получить всю справочную информацию о компании, графики маршрутов «мобильных офисов», тарифы и многое другое как в «живом», так и в автоматическом режиме, а также передать показания счетчика. С помощью новой системы номера абонентов определяются и соотносятся с базой данных ЭСКК. Если номер есть в базе, данные о звонящем автоматически появляются на экране специалиста, что позволяет не только иметь необходимые данные о клиенте перед глазами и быстро предоставлять всю запрашиваемую информацию, но и называть его по имени-отчеству. Это будет наверняка приятно собеседникам.

В следующем году с помощью данной системы планируется записывать все разговоры с абонентами для контроля качества обслуживания, а также направлять абонентам с их согласия СМС-оповещения («напоминки») о задолженности.

## Платим по ходу

Компания создала свою сеть платежных терминалов и установила их в магазинах частного сектора. Теперь у абонентов есть возможность в любое удобное для них время, например, после работы, зайдя в магазин за покупками, оплатить счет за электроэнергию. Абонент связывается с сервером через свой лицевой счет и — терминал выдает точ-

ную сумму задолженности.

Каждый терминал оборудован специальным монетоприемником, что очень важно и удобно для тех, кто умеет экономить свои деньги.

На сегодняшний день у компании 15 таких терминалов. 12 из них — в Кемерове, 3 — в городе Березовском: в поселках Октябрьский и шахты «Южная» и в магазине «Универсальный» на Молодежном бульваре (бывший «Губернский рынок»). Кроме платежей за электроэнергию терминал принимает плату и за все остальные услуги: мобильную связь, квартплату, штрафы ГАИ и другое.

## Кадры решают все

Советский, казалось бы, старый лозунг «Кадры решают все» актуален для молодой компании как никогда. Профессиональной команде любая задача по плечу. Для того чтобы добиться поставленных целей, необходимо постоянно работать над собой, повышать свою профессиональную квалификацию. Персонал обучается как внутри коллектива, где преподавателем может стать любой сотрудник компании, так и на выездных семинарах.

Проводятся различные конкурсы: «Лучший работник», «Лучшая идея». «Лучшее нововодное оформление рабочего места». В этом году в конкурсе идей победило предложение разместить в офисах компании городские карты с указанием адресов дополнительных офисов, платежных терминалов и маршрутов «мобильных офисов». Вскоре эта идея будет воплощена в жизнь. В прошлом году победила идея провести розыгрыш призов среди абонентов. Так, летом 2010 года победителями розыгрыша «В лучшем свете» стали 40 человек. В этом году впервые среди сотрудниц компании провели конкурс «А ну-ка, девушки!», на котором достойно выступила инженер отдела сбыта электроэнергии города Березовского Ольга Иванова.

В компании помимо социальных гарантий, предусмотренных трудовым законодательством, разработан особый «соцпакет»: оплата мобильной связи, ДМС, возможность лечения и обследования в лучших оздоровительных центрах города, частичная оплата санаторно-курортных путевок, помощь перспективным сотрудникам по оплате ипотеки и многое другое.

В 2011 году компания ЭСКК планирует стать лучшей компаний в Кемерове и области по всем показателям. Пожелаем удачи, ведь абоненты в этом случае будут только в выигрыше.



**Поздравляю наш замечательный коллектив и всех абонентов с Новым 2011 годом и Рождеством Христовым!**

Желаю в Новом году самих светлых и счастливых дней, неиссякаемой жизненной энергии для достижения поставленных целей, крепкого здоровья и мира в семьях и сердцах!

**Дмитрий Кузьмин,  
генеральный директор  
ООО «ЭСКК».**