

ЛИЧНЫЕ КАБИНЕТЫ

АНТОН МИНЦЕВ

anton.mintsev@xerox.com



В статье описан практический опыт компании Xerox в области создания и проектирования личных интернет-кабинетов — инструментов, позволяющих ЖКХ и энергосбытовым компаниям ускорить сбор платежей и сделать его менее затратным.

Потребителю услуг ЖКХ и энергосбытовых компаний крайне важно получать актуальную информацию о начислениях за оказанные услуги, а поставщикам этих услуг — получать денежные средства в полном объеме и без задержек. Для обеспечения прозрачности взаимодействия между поставщиками и потребителями все чаще внедряется такой инструмент, как личный интернет-кабинет. Грамотно спроектированный и внедренный, он обеспечивает уровень сервиса, который потребителям уже оказывают финансовые и телекоммуникационные компании, а поставщикам услуг позволяет ускорить сбор платежей и сделать его менее затратным, а также снизить нагрузку на сотрудников контакт-центров.

Первая подобная система была внедрена компанией Xerox в 2010 г. в ОАО «Челябэнергосбыт». Непосредственно личный интернет-кабинет как веб-приложение — это только один из возможных каналов коммуникации с потребителем, максимальная эффективность которого достигается при подключении дру-

гих каналов связи, таких как печать счетов на бумаге, SMS-оповещение и личный контакт с потребителем.

В настоящее время личные кабинеты трансформируются из простых веб-приложений в интегрированные системы, состоящие из ряда взаимосвязанных подсистем:

- Личный кабинет.
- Подсистема управления коммуникационными кампаниями (Campaign management).
- Подсистема работы с обращениями потребителей (Helpdesk).
- Подсистема хранения массовых документов потребителей (Document Storage).
- Интеграционная платформа.
- Подсистема интернет-эквайринга.
- Подсистема генерации документов и их печати (Document Composition).

Совместное использование всех подсистем (рис. 1) позволяет компании решать широкий спектр задач, связанных с коммуникациями с потребителями. Рассмотрим задачи и функционал каждой из подсистем.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

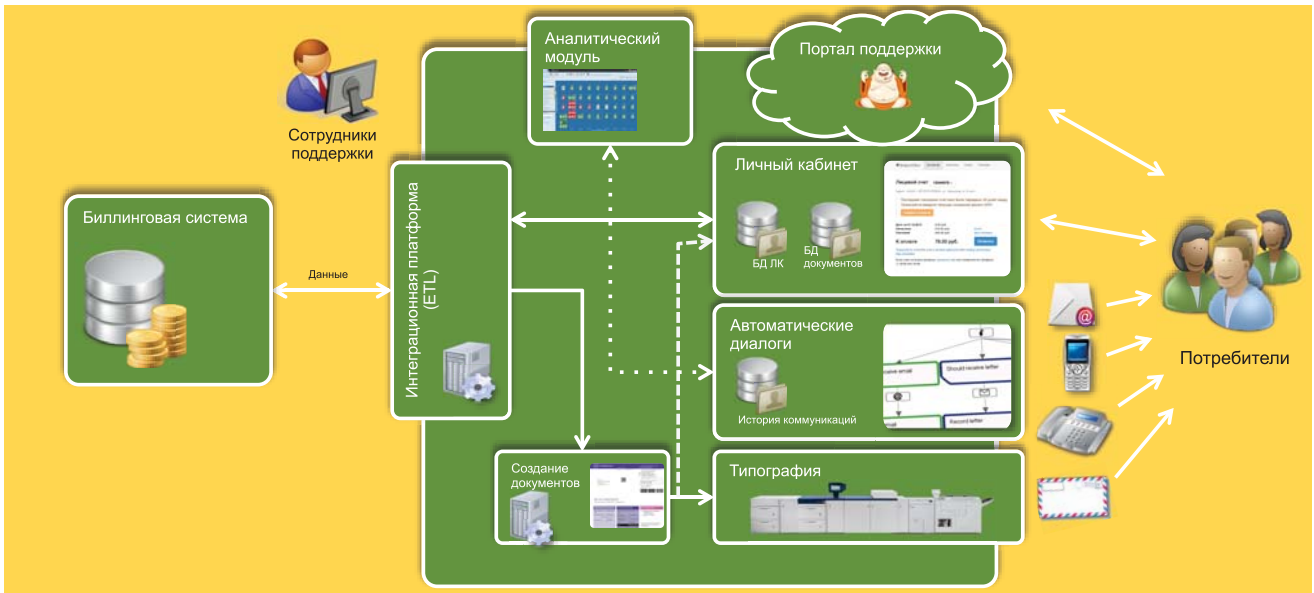
Основные задачи, которые должен решать личный кабинет с точки зрения потребителя:

- ознакомление с деталями последних счетов и текущим балансом;
- возможность совершить платеж, желательно без комиссии;
- получение консультации — ответа на вопрос по начислениям;
- вызов специалиста для проведения связанных с услугой работ.

Для поставщика услуг важным является:

- своевременное получение платежа за оказанные услуги;
- экономия на производстве и доставке бумажных документов;
- получение обратной связи от потребителей — показания счетчиков, начисления и т. д.

Эти задачи определяют то, как спроектирован пользовательский интерфейс личного кабинета. В первую очередь важно понимать, что аудитория, которая пользуется личным кабинетом, очень разно-



образна, поэтому интерфейс должен быть предельно лаконичным и простым и не должен содержать лишних элементов. Хегох в своем решении использует минималистский подход к проектированию интерфейсов (рис. 2). В первую очередь потребитель должен обращать внимание на то, что ему в данный момент необходимо сделать, например оплатить счет или внести показания счетчика. При разработке интерфейса компания опиралась на данные тестирования в фокус-группах потенциальных клиентов. Это позволило выбрать самый понятный дизайн личного кабинета и устранить ошибки, которые были сделаны в первых версиях. Также были учтены такие требования, как возможность просмотра нескольких лицевого счета из одного личного кабинета, а также доступ к личному счету из нескольких личных кабинетов, например для арендодателей и съемщиков квартиры.

Особенностью разработанного Хегох личного кабинета является гибкий набор правил, который позволяет настраивать отображение подсказок для потребителя.

Современные веб-технологии позволяют разрабатывать интерфейсы, которые одинаково хорошо и быстро загружаются и работают на мобильных устройствах, поэтому нет необходимости в разработке специализированного приложения под разные мобильные платформы.

Личный кабинет интегрирован в другие каналы доставки информации. Так, например, пользователь может просмотреть архив всех высланных ему печатных счетов, SMS и e-mail-уведомлений. Интеграция с печатным каналом особенно важна, так как именно информация с печатных счетов используется для первоначальной регистрации: код регистрации напечатан на каждом клиентском счете. При помощи личных кабинетов можно добиться существенной экономии средств, предлагая добросовестным клиентам отказаться от получения бумажных счетов.

Также важно отметить функции администрирования личного кабинета: у сотрудников контакт-центра имеется доступ к специализирован-

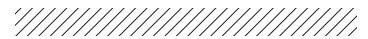
ному разделу личного кабинета, где они могут помочь клиенту, если у него не получается какое-либо действие, — зарегистрировать клиента, сбросить забытый пароль, привязать к нему дополнительные лицевые счета и т. п.

ПОДСИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАМПАНИЯМИ

Одна из задач личного кабинета — информировать потребителя о тех действиях, которые ему необходимо совершить. Например, раньше кампании по сбору платежей с потребителей ограничивались простой отправкой счета. Сейчас для достижения максимального эффекта системы управления кампаниями

РИС. 1. ▲ Схема, в которой задействованы все каналы связи с потребителем

РИС. 2. ▼ Пример интерфейса личного интернет-кабинета потребителя электроэнергии



А. В. Красиков, заместитель генерального директора по маркетингу и информационным технологиям ОАО «Челябэнергосбыт»:

«Развертывание личных кабинетов для физических лиц позволило нам стать ближе к клиентам, упростить и ускорить коммуникации с ними, повысить прозрачность системы оплаты электроэнергии. Предложение данного сервиса юридическим лицам — важный этап реализации выбранной нами стратегии. Потребность бизнес-потребителей в оперативном получении информации очевидна, и мы будем работать над дальнейшим совершенствованием коммуникационной системы».

анализируют историю взаимодействия с клиентом и реализуют автоматически диалоги индивидуально для каждого потребителя. Сценарий может быть таким: если платежеспособный клиент неоднократно пропускал срок оплаты, то:

1. Необходимо отправить ему счет, в котором будет подчеркнута важность своевременной оплаты и указаны удобные способы оплаты.
2. В случае, если платежа не было, то клиенту идет по e-mail напоминание о том, что до конца оплаты осталось, к примеру, три дня.
3. Через три дня, если платеж не был получен, сотрудникам контакт-центра ставится задача позвонить клиенту и узнать, в чем проблема.

Таких кампаний — автоматических мультимедийных диалогов — разработано довольно много, и структура их реализации может быть достаточно сложной (об одном из вариантов решений — системе автоматического сбора показаний счетчиков по телефону от компании ЦРТ — читайте в этом номере журнала на стр. 27 — *Прим. ред.*). Системы управления кампаниями, реализованные в решении Xerox, делают этот процесс доступным даже специалистам, не обладающим навыками программирования. Системы управления выступают в роли «дирижера» всего процесса коммуникаций с потребителями и обеспечивают соответствие потребностям каждого клиента. В своем решении Xerox использует систему управления кампаниями Pitney Bowes Portrait.

ПОДСИСТЕМА ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

После генерации документов (счета, акты и пр.) для печати и доставки конечным потребителям появляется задача сделать эти документы доступными online и обеспечить возможность их просмотра как клиентами, так и, при необходимости, сотрудниками службы поддержки. В своем решении Xerox использует специализированную систему Pitney Bowes Vault, которая очень хорошо подходит для хранения больших объемов документов. В течение месяца в систему может быть загружено несколько миллионов документов. Преимущество Pitney Bowes Vault заключается в том, что она сохраняет поток документов и использует специальные методы компрессии для того, чтобы добиться показателей менее 1 кбайт на один документ, и позволяет извлечь любой документ в среднем за 100 мс и представить его в форматах GIF или PDF. Таким образом, отпадает необходимость внедрения серьезных систем хранения для индивидуальных документов в формате PDF. Это значительно эффективнее, чем хранить данные и шаблон генерации документов в большой базе данных и воссоздавать документ каждый раз заново.

ПОДДЕРЖКА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Важно понимать, что понятность интерфейса системы и полнота информации в счетах за услуги не исключают вопросов от потребителей. Согласно аналитическим данным, таких вопросов возникает примерно 700 в месяц на 1 млн клиентов. Возможность задавать вопросы через электронные каналы связи, а не по телефону, позволяет существенно снизить пиковые нагрузки на контакт-центр, особенно когда происходят изменения в системах учета и начисления или изменения в тарифах на услуги. Чтобы вопросы клиентов не терялись и оперативно обрабатывались, разработано большое количество Helpdesk-систем. Xerox рекомендует своим клиентам использование облачной системы Zendesk, которая интегрируется в личный кабинет. Система содержит в себе базу знаний часто задаваемых вопросов, объявлений и инструкций, и в тот момент, когда пользователь пишет свой запрос, осуществляет

автоматический поиск по этой базе и предлагает ознакомиться с возможными готовыми вариантами решения. Это позволяет на 20% процентов снизить поток обращений. Также система позволяет проводить автоматизированные опросы клиентов и определяет уровень удовлетворенности обратившихся за поддержкой.

ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА

Личный кабинет интегрируется с внутренними биллинговыми, CRM и прочими системами. Минимальный набор точек интеграции с личным кабинетом:

- лицевые счета и коды доступа к ним;
- биллинговые документы, счета и пр.;
- данные индивидуальных приборов учета и их характеристики;
- данные общедомовых приборов учета;
- текущие балансы лицевых счетов;
- история платежей;
- онлайн-платежи и автоматические списания по банковским картам.

Интеграционные процессы довольно часто трансформируются, поскольку изменения в бизнес-задачах или в законодательстве требуют изменения в биллинговых и внешних системах. Требуется гибкий инструмент, который позволяет поддерживать целостность интеграционных процессов и производить необходимые изменения без модификации кода интегрируемых систем. Xerox использует программный продукт Pitney Bowes DataFlow Server, который обладает высокой производительностью и простым интерфейсом для интеграции между собой всех подсистем личного кабинета и взаимодействия с ключевыми смежными системами — биллингом, интернет-эквайрингом и пр.

«Умное» внедрение личных кабинетов и грамотно спланированные коммуникационные кампании позволяют организациям стать ближе к клиенту и повысить его лояльность за счет повышения прозрачности системы оплаты электроэнергии, а также снизить уровень задолженности и, как следствие, избежать финансовых потерь. ●