Кейс компании ПАО «Красноярскэнергосбыт»

О КОМПАНИИ

Одна из крупнейших энергосбытовых компаний страны, которая входит в состав российского энергохолдинга – Группу РусГидро.

Мы обслуживаем более 32 000 юридических лиц, более миллиона физических лиц – жителей Красноярского края - от Кодинска на севере и до Ермаковского района на юге региона.

Красноярскэнергосбыт – связующее звено между всеми участниками регионального энергорынка – генерирующими, сетевыми организациями и потребителями электроэнергии. С одной стороны, наша задача - стабильное финансирование энергосистемы края. С другой – обеспечение качественного обслуживания потребителей электрической энергии.

Для выполнения этих задач ПАО «Красноярскэнергосбыт» осуществляет следующие основные функции:

- приобретение электрической энергии на оптовом рынке электроэнергии и мощности;

- заключение договоров энергоснабжения и поставка электроэнергии населению и организациям Красноярского края;

- обеспечение сбора платы за электроэнергию для ее последующего распределения всем участникам энергосистемы (генерирующие, сетевые организации), в том числе – борьба с дебиторской задолженностью и взыскание;

- обеспечение качественного консультирования потребителей, а также постоянное развитие сервисов, позволяющих клиентам комфортно получать консультации, передавать показания, оплачивать квитанции;

- обеспечение учета потребления электрической энергии.

Кроме энергоснабжения, компания предоставляет услуги по обслуживанию приборов учета, высоковольтным испытаниям электрооборудования, капитальному ремонту инженерных систем электроснабжения многоквартирных домов.

Одно из важнейших направлений деятельности компании - проект по созданию Единых расчетно-кассовых центров. Его цель – внедрение **единой квитанции за жилищно-коммунальные услуги**. Это означает, что большинство жителей края получают квитанцию Красноярскэнергосбыта, в которую входят не только электроэнергия, но и другие жилищно-коммунальные услуги - тепло, горячая и холодная вода, услуги управляющих организаций и услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, взносы на капитальный ремонт и др.

Красноярскэнергосбыт является крупным работодателем на территории Красноярского края. Коллектив компании насчитывает около 1300 человек, в состав организации входит 8 межрайонных отделений и около 50 современных офисов для приема клиентов.

Приоритетное направление в развитии компании - дистанционных и интернет-сервисов. Конечная задача компании – полностью или почти полностью перенаправить поток клиентов из офисов компании в интернет-среду.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Красноярскэнергосбыт предлагает клиентам множество дистанционных и интернет-сервисов, которые уже сегодня позволяют населению и организациям решать все вопросы с ПАО «Красноярскэнергосбыт» в прямом смысле не вставая с дивана. В том числе – обмениваться документами, получать консультации, оплачивать счета.

Помехами для перехода клиентов на полное онлайн-обслуживание являются объективные факторы (отсутствие или плохое качество интернет-доступа в малых населенных пунктах, отсутствие компьютерной грамотности у пожилых людей) и субъективные (консерватизм, нежелание расстаться со старыми привычками).

В 2021 году перед компанией стоит задача массового перевода населения (не менее 42% потребителей) на электронные квитанции (взамен бумажных, которые доставляются в почтовые ящики). Принудительный перевод невозможен – у значительной части населения имеются проблемы с доступом в Интернет или компьютерной грамотностью. Кроме того, для перевода требуется легитимное, доказательное согласие клиента.

ЗАДАЧИ:

- коммуникационный и конкурентный анализ;

- разработка стратегии коммуникационной кампании по стимулированию перехода ЦА с бумажной на электронную квитанцию;

- разработка ключевых сообщений и креативной концепции;

- разработка плана кампании: выбор основных каналов и форматов продвижения, перечень онлайн- и офлайн-мероприятий, выбор форматов участия (для сторонних мероприятий). Выбор должен быть обоснован.

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- жители городов и районных центров Красноярского края, за исключением северных территорий (Норильск, Таймыр, Эвенкия);

- возраст от 25 до 55 лет;

- собственники или наниматели жилых помещений, либо зарегистрированные в жилом помещении члены семьи, которые решают хозяйственные вопросы (как правило - жены);

- уровень образования и доходов не имеет значения, но спрос на интернет-сервисы выше у лиц с высшим и средним профессиональным образованием;

- уверенные пользователи интернет-сервисов, которые не переходят на электронные квитанции лишь в силу недостатка информации, лени или консерватизма.

ПРЕДЛАГАЕМЫЙ БЮДЖЕТ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ КАМПАНИИ ПРОЕКТА

Не требуется

ПРЕДЛАГАЕМЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗРАБОТАННОЙ КАМПАНИИ

Предлагается авторами проекта.

СРОКИ ПРЕДПОЛАГАЕМОЙ РЕАЛИЗАЦИИ

Предлагается авторами проекта.

СРОКИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА

Презентация проекта – 20-22 апреля 2021 г.

ОБ ЭЛЕКТРОННЫХ КВИТАНЦИЯХ

Они приходят на электронную почту или в личный кабинет (по вашему выбору) в начале каждого месяца. Подписываясь на электронную квитанцию, клиент автоматически отказывается от бумажной.

Достоинства электронной квитанции:

- она приходит намного раньше бумажной, всегда в установленные законодательством для оплаты коммунальных услуг, сроки. Оплачивать нужно до 10 числа каждого месяца, а бумажные квитанции зачастую приходят по почте позже 10 числа;
- даже если вы уехали в отпуск или командировку, живете в другом городе – электронную квитанцию получите в любой точке мира, лишь бы был доступ к интернету. Оплатить по ней можно тоже хоть откуда – просто перейти по ссылке на сервис оплаты;
- бумажную квитанцию в почтовом ящике ее могут украсть или уничтожить вандалы, может быть сбой в доставке. При потере бумажной квитанции за дубликатом придется идти в офис энергосбытовой компании;
- при получении электронной квитанции у посторонних людей не будет возможности неправомерного доступа к личной информации, указанной в платежном документе;
- можно оформить получение электронной квитанции за престарелых родственников и оплачивать ее. Бумажная же квитанция приходит только по месту регистрации, это неудобно тем, кто платит за родителей или бабушку с дедушкой;
- это экологично: отказываясь от бумажной квитанции, каждый человек спасает несколько деревьев от вырубки.

Как можно получать электронную квитанцию?
По электронной почте или в личном кабинете – выбор за клиентом.

Способы подключения к электронной квитанции
Самый легкий способ подключить электронную квитанцию - в личном кабинете на сайте компании. Это самый удобный способ, в этом случае не требуется отправлять заявления и копии документов – надо только заполнить простейшую форму.
Альтернативные способы подписки на электронную квитанцию*:
• через сервис личных сообщений в официальных группах Красноярскэнергосбыта в соцсетях ВКонтакте, Одноклассники и Facebook;
• обратиться к консультанту в офисе компании;
• через сервис «Видеозвонок» на сайте компании.
*Если вы используете эти способы, то потребуется предъявить консультанту или приложить фото/скан-копии: заявления о переводе на электронную квитанцию, паспорта с пропиской, правоустанавливающего документа на жилое помещение.
Подробно: https://krsk-sbit.ru/kvit_email
Проконсультироваться: 8-800-700-24-57 (звонок бесплатный)

КОНТАКТЫ
Руководитель группы PR ПАО «Красноярскэнергосбыт»
Коробейникова Оксана Вениаминовна
Тел. раб. +7 (391) 263-98-65
Тел. моб. +7-953-585-48-17
pr@kes.esc-rushydro.ru
krsk-sbit.ru

Вопросы по кейсу на e-mail: smi@kes.esc-rushydro.ru