ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к инвестиционной программе ООО «ЭСК Гарант» на 2020-2022 гг.

по проекту «Личный кабинет клиента»

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Описание** |
| **Порядковый номер**  ***Проект №7*** | **Название проекта**  ***«Личный кабинет клиента»*** |
| Предпосылки | По состоянию на начало 2019 года функционал, интерфейс и работоспособность сервисов Личного кабинета клиента (далее ЛКК) физически и морально не соответствует потребностям клиентов.  При технических сбоях в работе сервисов дистанционного обслуживания происходят полные остановки процесса обслуживания клиентов, приема показаний приборов учета и оплат, отображения квитанций, и пр.  Разработка и внедрение новой версии ЛКК позволит снизить нагрузку на сотрудников ОПиОК, т.к. клиенты все свои вопросы смогут решить посредством Обратной связи в ЛКК, не посещая офис продаж в пиковые часы загрузки. Это исключит большие неудобства для клиентов Компании, среди которых большое количество людей пенсионного возраста, людей с ограниченными возможностями и людей с маленькими детьми, которые вынуждены приходить вместе с ними.  Новый интерфейс ЛКК позволит привязать лицевые счета бабушек, дедушек, соседей, родственников для оперативной передачи показаний приборов учета и отслеживания статистики по расходам услуг ЖКУ.  Возможность оплаты с получением электронного чека так же занимает высокое место в рейтинге экономии времени и экологии для клиентов Компании. |
| Цели, задачи | * обеспечение требований клиентов в удобстве и простоте сервисов дистанционного обслуживания; * уменьшение очередей в офисах обслуживания клиентов за счет стабильной и эффективной работы сервисов дистанционного обслуживания. |
| Сроки реализации | ***2020 г*** |
| Бюджет проекта | Общая стоимость проекта:  ***3 999 руб.*** ***без НДС*** |
| Риски | отсутствуют |
| Последствия неосуществления проекта | Наиболее вероятные события, которые могут наступить в случае неосуществления проекта   * ***Недостаточно эффективное обслуживание клиентов*** * ***Невозможность устранить очереди в офисах обслуживания клиентов*** * ***Потери при сборе дебиторской задолженности*** |