

Личный кабинет

Описание сервиса

Предпосылки

Современное население готово использовать электронные средства взаимодействия (интернет, мобильные приложения). Потенциал повышения уровня лояльности.

Широкое распространение оплаты банковскими картами, электронными деньгами. Не все организации готовы к таким платежам. Нет банков партнеров, необходима дополнительная подготовка процессов и ИТ.

Консолидация предприятий оказывающие услуги населению, управление отношениями с потребителями через единый канал дистанционного обслуживания

Существующие личные кабинеты с неразвитыми сервисными функциями – отсутствие вовлеченности потребителей = повышение нагрузки на персонал организации

Разнообразие информационных систем в организации сокращает выбор средств для взаимодействия с потребителями

Предлагаемое решение

Широкомасштабный сервис для организаций оказывающих услуги населению (в первую очередь ЖКУ), который позволяет вывести на новый уровень взаимоотношения с потребителями через дистанционное обслуживание, посредством персонального Личного кабинета

Особенности сервиса

- Встроенный платежный центр – получение оплаты за оказанный услуги из источников удобных потребителям, отсутствие для организаций дополнительных затрат на подключение к этим источникам
- Расширенные сервисные функции для потребителей, дает ощущение контроля над получаемым услугами
- Возможность создавать отдельные Личные кабинеты для подчиненных организаций (подразделения, дочерние общества и т.д.) в рамках одного сервиса, при сохранении контроля
- Развитые возможности загрузки данных в сервис Личный кабинет, интеграция со множеством других информационных систем (источников данных)

Описание Личного кабинета

Предлагаемое решение реализовано в виде программного продукта «Личный кабинет» поставляемое как сервис (SaaS) или отдельно устанавливаемый экземпляр.

Личный кабинет - средство взаимодействия между организацией оказывающей услуги населению и потребителем услуг (абонентами), размещенное в сети Интернет или с помощью мобильного приложения.

Пользователь личного кабинета получает удобный сервис для управления услугами, осуществления платежей в адрес организации через Интернет, интерактивный обмен информацией с организацией.

Организация (поставщик услуг) получает инструмент для информирования абонентов об оказании услуг, предоставления дополнительных коммуникации с абонентами, новые возможности по получению оплат. Множество функций дают возможность, с минимальными затратам, внести изменения при расширении бизнеса.

Возможности для пользователя

Долг: 408 руб.



Оплата



Показания



Задолженность



Объявления

384



Обращения

2



Поставщики

Последние новости

Установлен график

Установлен официальный график платежей по ус...
утвердили новый график платежей на воду, свет, ...
Платежи будут производиться 1 раз в 2 месяца.

Пользователь может ознакомиться с задолженностью по оказываемым услугам, передать показания приборов учета, произвести оплату, написать обращение к организации.

Пользователь Личного кабинета может получить доступ к управлению услугами нескольких абонентов (лицевых счетов) организации и даже разных организаций.

Передача показаний приборов учета

Показания приборов учета:

г. Отрадный, ул Ленина 1

Электроэнергия №12426322

Внести показания

Электроэнергия №12426323

Внести показания

г. Волжский, ул Ленина 4

Горячая вода №12426324

Внести показания

Горячая вода №12426325

Внести показания

Пользователь может вносить показания по всем приборам учета, даже если относятся к разным абонентам (лицевым счетам).

Ввод показаний может быть ограничен по времени ввода со стороны организации.

Ввод показаний может происходить и по многотарифным приборам учета.

Все внесенные показания сохраняются, для отслеживания их состояния.

Долг: 408 руб.

[Главная](#) / [Показания приборов учета](#) / Ввод показаний Электроэнергия № 12426322

Ввод показаний Электроэнергия № 12426322

Пик

Полупик

Ночь

Предыдущие показания

Дата	Канал потребления	Значение	Статус
08.04.2016	Пик	30113.000	? не известно
08.04.2016	Полупик	23765.000	? не известно
08.04.2016	Ночь	1185.000	? не известно

Информация по задолженности

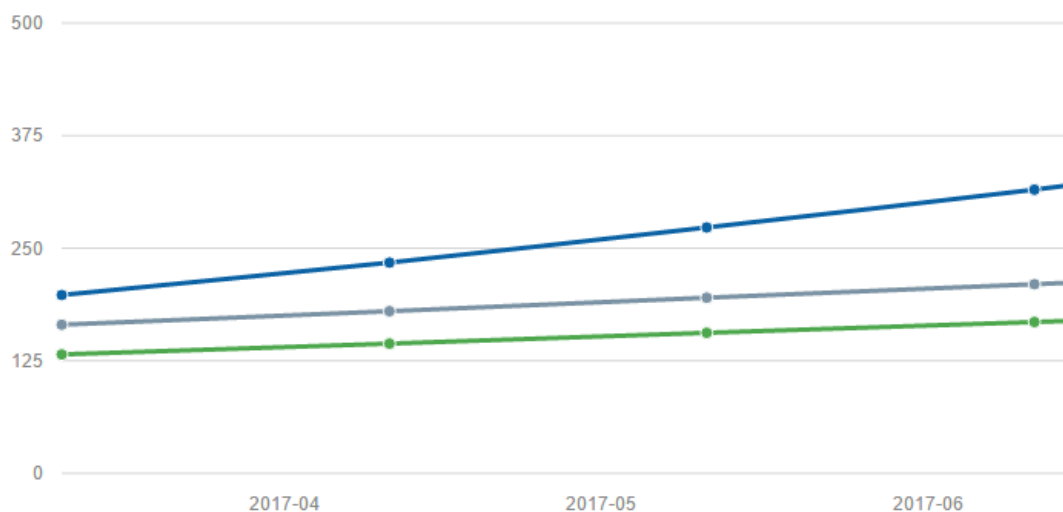
Детализация задолженности:

г. Отрадный, ул Ленина 1

г. Самара, ул Ленина 2

г. Маркс, ул Ленина 3

г. Волжский, ул Ленина 4



₽ Оплатить 408.00

Пользователь всегда может ознакомиться с суммами по начислению, оплате услуг и задолженности.

Информация доступа по каждому абоненту (лицевому счету), так и сводно по всем, для информирования пользователя в целом.

Личный кабинет может сохранять всю историю взаиморасчетов, без ограничения по времени.

Оплата в Личном кабинете

Для пользователя будет доступен максимально широкий выбор источников оплаты (банковские карты, электронные деньги, с номера мобильного телефона)

При оплате задолженности можно выбирать по какому абоненту (лицевому счету)\поставщику выполнять платеж

Платежный центр Личного кабинета самостоятельно выполнит разделение суммы оплаты и перечисление денежных средств поставщику.

В коробочной версии Личного кабинета модуль оплаты отсутствует.

Обращения в организацию

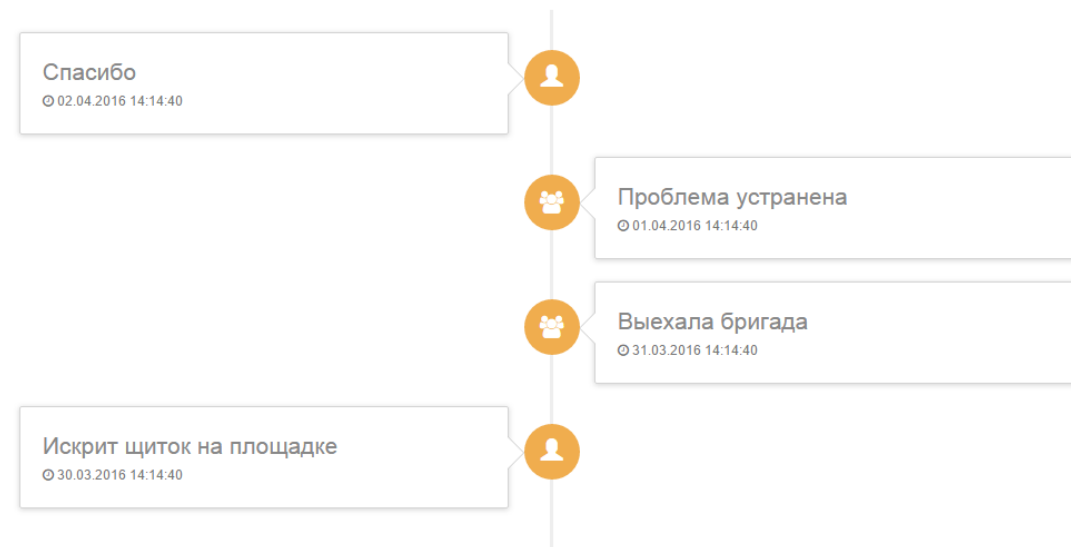
Долг: 408 руб.

abonent1 ▾

[Главная](#) / [Обращения](#) / Обращение от 29.03.2016 14:14:40

Обращение от 29.03.2016 14:14:40

 Ответить



По каждому обращению пользователя в организацию сохраняется вся переписка с сотрудниками.

Мобильное приложение

Мобильное приложение Личного кабинета обладает полным функционалом

Для смартфонов и планшетов на платформе Android

№ ЛС
Долг

77777777
19420,52



Показания

Ввод показаний по приборам учета и история показаний



Оплата

Оплата и история оплат



Объявления

Информация от обслуживающей организации



О компании

Информация о обслуживающей организации



Обращения

Общение с обслуживающей организации с помощью заявок



Задолженность

История задолженности

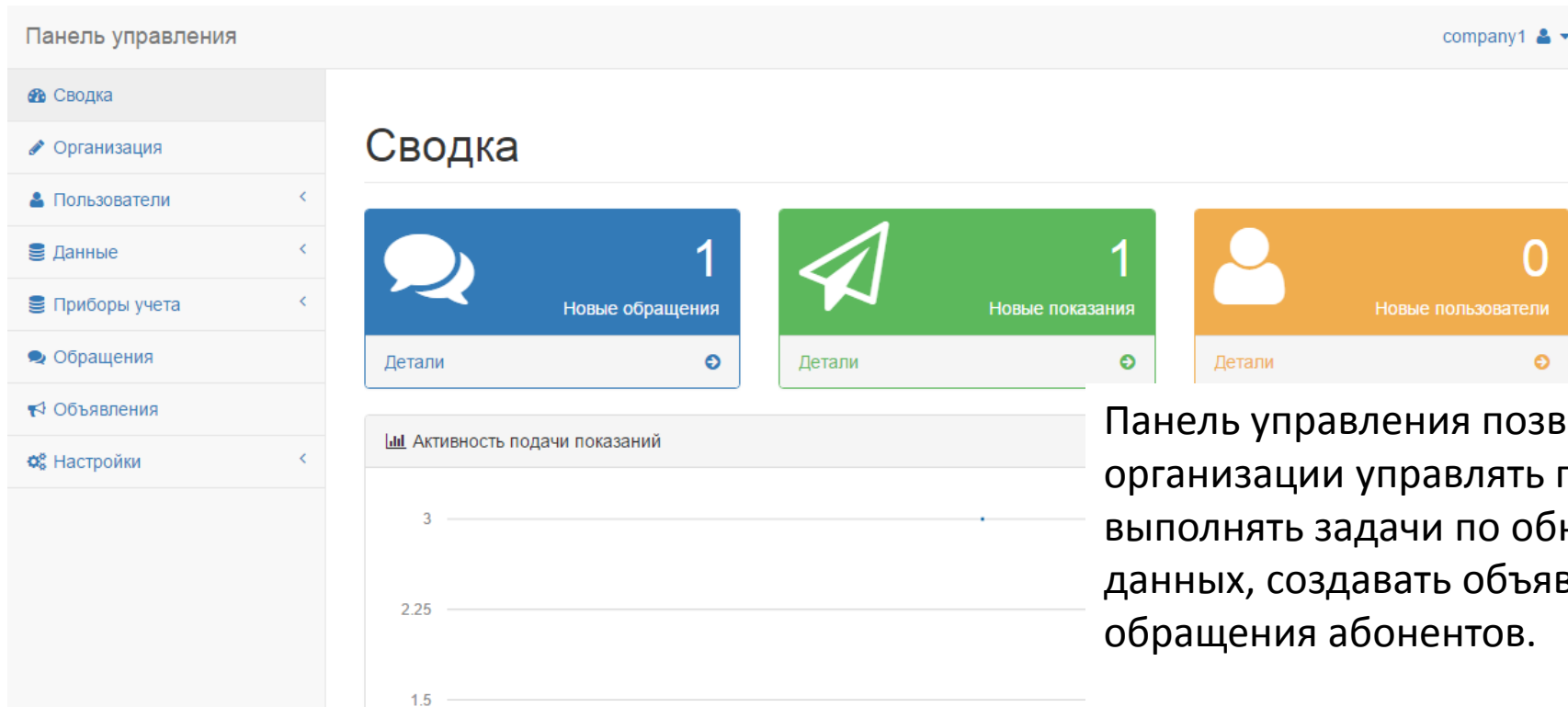
Возможности для организации

Организация может получать показания приборов учета (в том числе многотарифные) от абонентов, обрабатывать обращения, направлять объявления для всех абонентов, публиковать общедоступную информацию.

Обновлять (загружать) информацию по задолженности, оплате услуг, показаниями приборов учета.

Публиковать общедоступную информацию о деятельности организации.

Панель управления Личного кабинета



Панель управления позволяет сотрудникам организации управлять пользователями, выполнять задачи по обновлению (загрузке) данных, создавать объявления, обрабатывать обращения абонентов.

Возможна выгрузка информации переданной абонентами через Личный кабинет.

Управление пользователями

Панель управления

Сводка
Организация
Пользователи
Текущие
Запросы
Данные
Приборы учета
Обращения
Объявления
Настройки

Свойства пользователя **abonent1**

Добавить абонента

Абонент: 1000200

Адрес: г. Кукуево ул Ленина 1

Удалить

Блокировать

Абонент: 1000202

Адрес: г. Кукуево ул Ленина 3

Удалить

Блокировать

Администратор организации может создавать пользователей, блокировать доступ, сбрасывать пароль пользователя

Для каждого пользователя может быть подключен один и более абонентов организации

В личном кабинете пользователь получит возможность управлять всеми подключенными абонентами

Загрузка информации

Панель управления

- Сводка
- Организация
- Пользователи
- Данные
 - Загрузка**
 - Абоненты
 - Услуги
 - Задолженность
 - Приборы учета
 - Показания приборов учета

Загрузка данных

Вид загрузки

Загрузка абонентов

Файл загрузки

Выберите файл Файл не выбран

Укажите заполненный файл шаблона

Загрузить

Шаблоны ▾

Личный кабинет имеет в своем составе инструменты для первичной и периодической загрузки информации в личный кабинет

Перечень абонентов, услуги и приборы учета, задолженность

Есть средства редактирования информации в личном кабинете

Разделение доступа для сотрудников

Сотрудники

В панели управления можно выполнять операции разным сотрудникам, разделив полномочия и функции

[+ Добавить](#) [Свойства](#) Поиск:

Имя пользователя	Роли
ООО "Коммунальщик"	Свойства организации, Пользователи, Загрузка данных, Ручное редактирование данных, Каналы потребления, Новые показания, Обращения, Объявления, Сотрудники
Администратор	Свойства организации, Пользователи, Сотрудники
Сотрудник	Ручное редактирование данных, Новые показания, Обращения, Объявления, Загрузка данных
Имя пользователя	Роли

Свойства сотрудника

Имя пользователя

Сотрудник(bizuser)

Статус

Активен

Права на доступ к модулям системы

Свойства организации

Загрузка данных

Каналы потребления

Обращения

Сотрудники

Пользователи

Ручное редактирование данных

Новые показания

Объявления

Сохранить

Заблокировать

Преимущества для пользователя

Взаимодействие со всеми организациями оказывающих услуги пользователю личного кабинета

Мобильное приложение с полной функциональностью

Единый центр для осуществления платежей в адрес организации

Регистрация пользователя без участия сотрудников организации (саморегистрация)

Возможность делегировать свои права другому пользователю личного кабинета, например по вводу показаний

Преимущества для организации

Интерактивный канал взаимодействия с абонентами

Получение необходимой информации от абонентов, для качественного обслуживания

Наличие административной панели для управления данными системы, в том числе ручное редактирование

Разделение полномочий для сотрудников организации, обслуживающих абонентов

Возможность организовать множество личных кабинетов от лица других организаций (выступать как оператор сервиса)

Технические характеристики

Личный кабинет представляет собой веб-приложение, для работы которого необходим веб-сервер и СУБД.

В качестве веб-сервера можно использовать nginx, Apache

Возможность применять различные СУБД (MySQL, PostgreSQL, Oracle, SQL Server).

Веб-приложение реализовано на PHP7, мобильное приложение на платформе Android 4 и выше.

Наличие загрузки данных с помощью файлов шаблонов, помощью REST веб сервисов.

Варианты использования

Вместо приобретения коробочной версии для установки на собственном оборудовании можно использовать Личный кабинет как услуги Онлайн-сервиса «Коммунальщик»

Преимущества сервиса для организаций:

- платежный центр для оплаты абонентами услуг;
- отсутствие вложений в оборудование и пусконаладочные работы;
- всегда актуальная версия личного кабинета

Преимущества сервиса для пользователей:

- возможность подключаться к разным поставщикам;
- выполнять одну оплату вместо отдельной оплаты каждой организации;
- дополнительные сервисы и услуги...