РГМЭК сегодня

Корпоративный журнал
Рязанской городской муниципальной
энергосбытовой компании

2019

ГИМН ООО «РГМЭК»

Жизнь идёт и свой ход не сбавляет,
В ней тревог и забот не ищи,
Пока током рязанцев снабжает
Гарантирующий поставщик.
Связь с клиентом в любых форматах
И в любые удобные дни,
Лишь бы мчались к нему киловатты,
Лишь бы в доме не гасли огни!

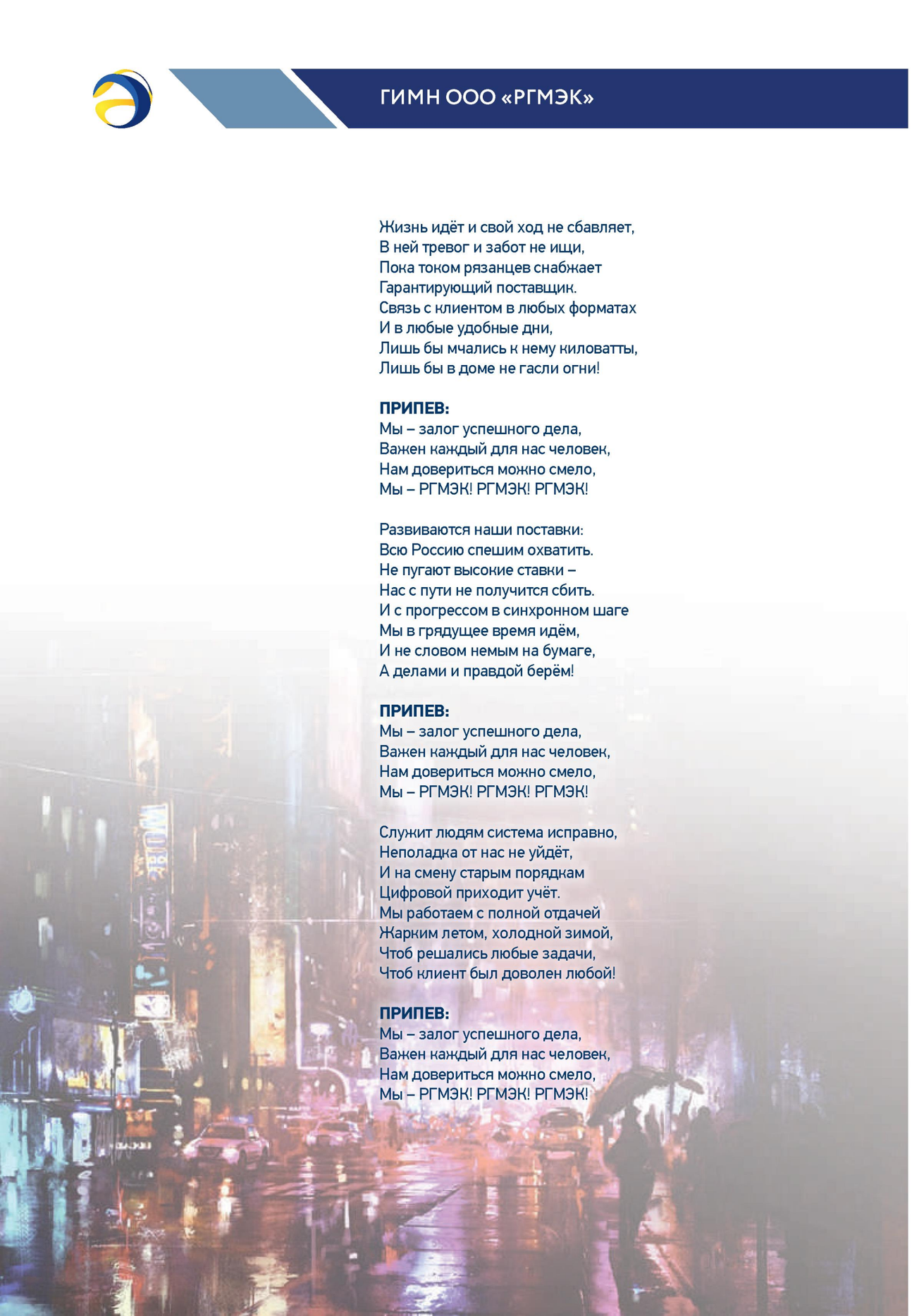
ПРИПЕВ:
Мы – залог успешного дела,
Важен каждый для нас человек,
Нам довериться можно смело,
Мы – РГМЭК! РГМЭК! РГМЭК!

Развиваются наши поставки:
Всю Россию спешим охватить.
Не пугают высокие ставки –
Нас с пути не получится сбить.
И с прогрессом в синхронном шаге
Мы в грядущее время идём,
И не словом немым на бумаге,
А делами и правдой берём!

ПРИПЕВ:
Мы – залог успешного дела,
Важен каждый для нас человек,
Нам довериться можно смело,
Мы – РГМЭК! РГМЭК! РГМЭК!

Служит людям система исправно,
Неполадка от нас не уйдёт,
И на смену старым порядкам
Цифровой приходит учёт.
Мы работаем с полной отдачей
Жарким летом, холодной зимой,
Чтоб решались любые задачи,
Чтоб клиент был доволен любой!

ПРИПЕВ:
Мы – залог успешного дела,
Важен каждый для нас человек,
Нам довериться можно смело,
Мы – РГМЭК! РГМЭК! РГМЭК!



Уважаемые коллеги! Дорогие друзья!

В ваших руках – первый номер корпоративного журнала «РГМЭК сегодня». На его страницах мы расскажем вам о нашей организации – Рязанской городской муниципальной энергосбытовой компании. Познакомим вас с проектами, которые нам удалось реализовать в 2019 году, а также о том, к чему мы стремимся и что еще только предстоит сделать. Расскажем о внутренней жизни компании, ее работниках и корпоративной культуре.

Уходящий год для ООО «РГМЭК» был насыщенным и интересным. В начале года мы сформировали Программу развития компании, в которой определили основные задачи нашей работы на 2019 год по всем направлениям деятельности – совершенствование клиентского обслуживания, расширение географии присутствия в других регионах, цифровизация и стандартизация бизнес-процессов, проведение пилотного проекта по управлению спросом на электрическую энергию и подготовка к внедрению интеллектуального учета.

В течение года весь коллектив ООО «РГМЭК» работал над выполнением поставленных задач, и сегодня, в преддверии нашего профессионального праздника – Дня энергетика, мы гордимся тем, что нам многое удалось сделать.

Впереди – новый год и новые интересные задачи! Будущее обещает быть интересным: с новым масштабом задач, со стремительным развитием технологий и, главное, с огромным количеством знаний и умений, которые нашей команде только предстоит освоить. Мы с уверенностью смотрим в будущее и готовы к тем вызовам, которые несет нам эра информационных технологий. В нашей компании работают профессиональные, неравнодушные люди, которые способны действовать сообща. В этом и заключается главная сила ООО «РГМЭК», его настоящее и будущее!

Светлана Волощук,
директор ООО «РГМЭК»

ООО «Рязанская городская муниципальная компания» создана 13 июня 2006 г. в период реформирования электроэнергетической отрасли РФ.

ООО «РГМЭК» является гарантирующим поставщиком электроэнергии на территории города Рязани и части Рязанского района Рязанской области, а также независимой энергосбытовой компанией во всех федеральных округах РФ.

Клиентская база ООО «РГМЭК» постоянно расширяется как на территории Рязанской области, так и за ее пределами. В настоящее время клиентами компании являются свыше 6 тысяч организаций и свыше 250 тысяч физических лиц.

Годовой объем поставляемой электроэнергии составляет 1,6 млрд кВтч, в том числе 65% как гарантирующий поставщик, 35% как независимая энергосбытовая компания.

РЕГИОНЫ ПРИСУТСТВИЯ КОМПАНИИ

ЯНВАРЬ

- Утверждена Программа развития компании на 2019 год.

ФЕВРАЛЬ

- Внедрена система оценки качества обслуживания потребителей.

МАРТ

- Заработал новый сервис Call-центра по приему показаний без участия оператора.
- Начат перевод потребителей на электронный документооборот.

АПРЕЛЬ

- Запущен чат-бот в мессенджере Viber.
- Состоялся первый конкурс детского рисунка.

МАЙ

- Проведена первая аттестация персонала.
- Начато оказание нового вида услуг – замена и установка приборов учета .
- Проведен ребрендинг компании.

ИЮНЬ

- Компания приняла участие в российско-китайском муниципальном форуме.

ИЮЛЬ

- Переход на дистанционное снятие показаний по первым МКД с установленной АСКУЭ.

АВГУСТ

- Открылся обновленный зал обслуживания клиентов – юридических лиц.

СЕНТЯБРЬ

- Клиентом компании стал крупный промышленный холдинг, в состав которого входят 15 заводов на территории 13 субъектов РФ.

ОКТЯБРЬ

- Создание гимна компании.

НОЯБРЬ

- Проведен пилотный проект по внедрению ИСУ с применением технологий LoRaWan и NB-IoT.
- Начало осуществления новой деятельности – управление и агрегирование спроса на электроэнергию. Проведение семинара для потребителей, заключение первых контрактов.
- Состоялся первый конкурс детской поделки.

ДЕКАБРЬ

- Выход первого корпоративного журнала «РГМЭК сегодня».

Светлана ВОЛОЩУК, директор РГМЭК

Принятие программы развития стало важным этапом в деятельности компании. Анализируя итоги 2018 года, мы поняли, что нам необходим программный документ, который бы объединял и систематизировал усилия персонала по достижению заданных целей. Необходимо было в самом начале года сформировать «план действий»: расставить приоритеты развития, определить мероприятия, закрепить сроки исполнения и ответственных лиц.

В подготовке программы были задействованы все без исключения подразделения ООО «РГМЭК». Такой подход позволил спланировать деятельность по всем направлениям – от выполнения стратегических задач до решения текущих проблем. Помимо определения конкретных мероприятий, программа развития дала возможность коллективу понять, куда движется компания и какова роль каждого в этом движении, а также позволила оптимально распределить ресурсы в течение года – временные, трудовые, финансовые.

Ежеквартально мы проводили рабочие сессии по выполнению программы развития, по итогам которых принималось решение о корректировке некоторых задач либо добавлении новых, но важно, что при этом ни одна задача не оставалась без внимания. Итоги 2019 года нам еще только предстоит подвести, но уже можно говорить, что программа развития выполнила свою миссию и стала для нас эффективным инструментом по достижению поставленных целей.

Рабочая сессия по итогам 3 квартала

ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ 2019

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

- Мониторинг качества обслуживания клиентов
- Модернизация залов очного обслуживания бытовых и небытовых потребителей
- Развитие дистанционных форм обслуживания

СТАНДАРТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

- Внедрение регламентов, стандартов, скриптов поведения для основных бизнес-процессов компании

ПЕРСПЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ

- Расширение географии присутствия, привлечение новых потребителей
- Интеллектуальный учет
- Агрегатор спроса, распределенная энергетика

КАДРОВАЯ РАБОТА

- Аттестация персонала
- Подготовка к профстандартам

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

- Конкурс детского рисунка
- Конкурс детской поделки
- Участие в спортивных мероприятиях

Галина ЦУКАНОВА,
заместитель директора
по реализации электроэнергии

Главной задачей в уходящем году было добиться перехода от принципа «удобно нам» к принципу «удобно клиенту».

Продолжилась активная и кропотливая работа с обращениями граждан, начатая в прошлом году. Без внимания не осталось ни одно обращение или жалоба. Изучался передовой опыт коллег в нашей стране и за рубежом. В результате мы пришли к новой структуре взаимодействия с клиентами. Организация фронт-офиса позволила сделать визит в компанию комфортным, удобным и коротким. Система оценки качества обслуживания, электронная очередь помогли выявить слабые места в работе. Для исправления ситуации были перестроены и регламентированы многие бизнес-процессы внутри компании, изменен режим работы главного офиса и колл-центра.

Результатом явилось появление огромного количества положительных отзывов о нашей работе и довольные лица клиентов, посетивших обновленные операционные залы, оборудованные в соответствии с современными требованиями к стандартам обслуживания клиентов.

Цель «стать ближе к клиенту» подвигла нас к запуску обновленного личного кабинета и развитию интерактивных сервисов. В уходящем году налажено взаимодействие по электронной почте, через Viber, сайт, личный кабинет, появилась страничка «ВКонтакте», значительно увеличился электронный документооборот, более половины клиентов перешли на онлайн обслуживание.

Следующим этапом развития будет предоставление возможности потребителю управлять своими данными, обращаться к нам по всем вопросам, имея в распоряжении только мобильный телефон.

Чтобы взаимодействие стало еще более эффективным, начался этап более близкого знакомства с нашим клиентом. Ведется постоянный мониторинг востребованности интерактивных сервисов. В рамках каждого обращения в компанию или визита к потребителю собирается информация о клиенте, его особенностях и фиксируется в базе данных. Впереди большая работа по систематизации этих данных и налаживанию адресных сервисов с применением искусственного интеллекта, принципов работы с большими данными (big data).

На пути возникало немало проблем. Понимание значимости каждого этапа часто приходило к нам в процессе реализации задач, определенных программой развития. Нашему коллективу многое удалось, и многое еще предстоит. Но главное, на мой взгляд, это то, что за этот год мы стали настоящей командой единомышленников, членом которой является каждый сотрудник.

Всегда на связи с клиентом!

6

Алена НИКИТИНА,
начальник
договорно-
расчетного
отдела
по работе
с небытовыми
потребителями

Основные усилия специалистов нашего отдела в 2019 году были направлены на повышение качества обслуживания потребителей и цифровизацию процессов взаимодействия.

В 2019 году в нашем офисе открылся обновленный зал обслуживания, в котором мы постарались учесть все необходимое для комфорта и удобства потребителей. Зал оснащен электронной системой управления очередью, которая позволила получать полную информацию о количестве клиентов, времени обслуживания по каждой операции, загруженности персонала.

В течение всего года активно продвигался проект по переводу потребителей-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на электронный документооборот. Большим удобством для потребителей должен стать личный кабинет небытовых потребителей – новый сервис интерактивного взаимодействия для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также граждан-владельцев нежилых помещений.

Необходимо сказать о наших успехах и в «традиционном» для энергосбытовой деятельности направлении – сбор платежей за поставленную электроэнергию. В 2019 году впервые за многие годы прекращен рост задолженности самой сложной группы потребителей – управляющих компаний и ТСЖ. Так, за 10 месяцев 2019 года долг за электроэнергию данных организаций уменьшился на 5,3%. Кроме того, на 3,4% за этот же период уменьшился показатель просроченной задолженности всех небытовых потребителей.

В следующем году мы продолжим курс на оптимизацию взаимодействия с потребителями. Энергосбытовая деятельность – это конкурентный вид бизнеса, поэтому надежное энергоснабжение наших потребителей, а также обеспечение современного и качественного обслуживания являются для нас основными задачами.

ВАЖНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

86%
увеличилось число оцененных обращений

99%
более 1800 положительных отзывов, минимальный процент нейтральных отзывов, по ним были внесены изменения в процесс обслуживания с целью улучшения уровня обслуживания населения

10 мин.
снизилось среднее время ожидания

50%
обращений поступают через интерактивные сервисы – сайт компании, в социальной сети “В Контакте”, чат-бот “Viber“

96%
отвеченных вызовов колл-центра (8000 обработано в месяц)

50%
небытовых потребителей взаимодействуют только электр онно

Елена КРЫСАНОВА,
заместитель директора
по перспективному развитию

Основным направлением перспективного развития ООО «РГМЭК» является осуществление экспансии в другие регионы РФ в статусе независимой энергосбытовой компании. Привлечение клиентов ведётся непрерывно, при этом одним из конкурентных преимуществ нашей компании, благодаря многолетнему опыту построения АИИС КУЭ собственными силами, является возможность начать процесс вывода на ОРЭМ предприятия ещё на стадии строительства, поэтому с 2018-2019 гг. компания активно привлекала на прямые расчёты приходящих в регионы инвесторов.

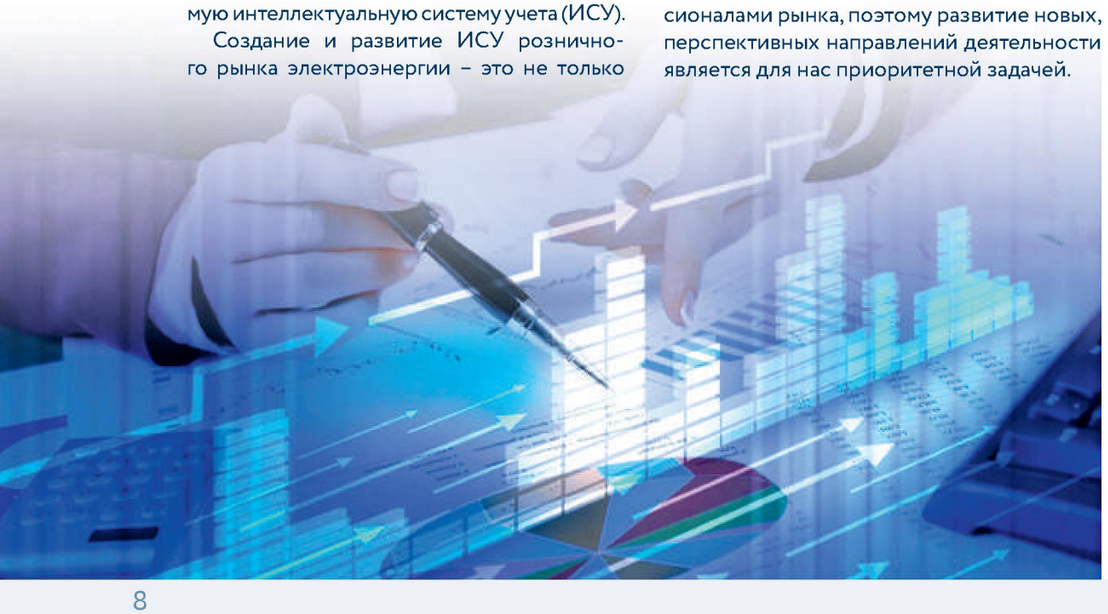
Кроме данного направления, в 2019 году компания приступила к новым перспективным видам деятельности.

В течение всего года мы проводили подготовительную работу для обеспечения исполнения компанией с 01.07.2020 г. масштабной обязанности по установке и допуску в эксплуатацию приборов учета с дальнейшей интеграцией их в создаваемую интеллектуальную систему учета (ИСУ).

Создание и развитие ИСУ розничного рынка электроэнергии – это не только ещё одно перспективное направление деятельности ООО «РГМЭК», установленное государством в рамках цифровизации экономики РФ, но и давно ожидаемый эффективный инструментарий, позволяющий повысить как прозрачность учета, так и качество и надежность энергоснабжения бытовых потребителей – клиентов компании.

Ещё одним перспективным направлением своей деятельности ООО «РГМЭК» считает участие в обеспечении системной надежности функционирования ЕЭС России в статусе Агрегатора управления спросом на электрическую энергию. В ноябре мы провели семинар для наших потребителей, на котором рассказали о новых возможностях оптимизации затрат на энергоресурсы. По итогам проведенного мероприятия были заключены первые контракты на оказание услуг по управлению ценозависимым энергопотреблением, который мы надеемся успешно реализовать в 1-ом квартале 2020 года.

Энергосбытовая деятельность, как и вся отрасль, стремительно развивается, и наша задача – не стоять в стороне, а реагировать, своевременно предлагать нужные потребителю решения. Мы считаем себя профессионалами рынка, поэтому развитие новых, перспективных направлений деятельности является для нас приоритетной задачей.



Дмитрий ЛЕВИН,
начальник отдела перспективного развития

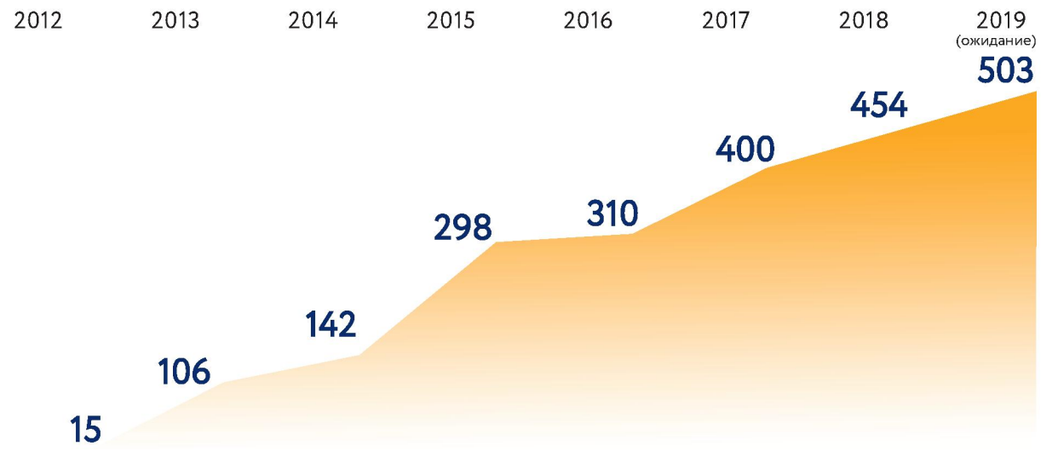
Нашими клиентами в Рязанской области в качестве независимой энергосбытовой компании (НЭСК) уже более шести лет являются заводы мировой Корпорации ТехноНиколь, а также крупные промышленные предприятия, расположенные в Республиках Татарстан и Башкортостан, Кемеровской, Челябинской, Ростовской, Ленинградской и Белгородской областях, в Хабаровском и Ставропольском краях. ООО «РГМЭК» является надежным поставщиком электроэнергии для мясоперерабатывающих компаний РФ ABI PRODUCT (бренд «Стародворские колбасы», «Вязанка» и др.), предприятия которых расположены во Владимирской области.

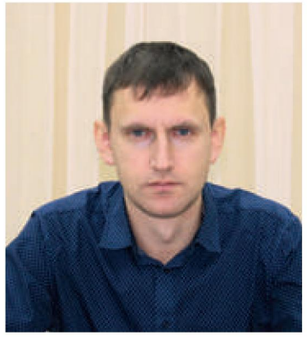
Объем отпуска электроэнергии в качестве НЭСК постоянно увеличивается, и в текущем 2019 году мы ожидаем, что он вырастет по отношению к 2018 году на 10%, и его размер превысит 500 млн кВтч.

В 2020 г. география присутствия ООО «РГМЭК» также продолжит расширяться. В соответствии с уже заключенными договорами, мы приступим к поставкам электроэнергии в новые регионы. К ним относятся: Вологодская, Новосибирская, Оренбургская, Иркутская, Амурская, Свердловская области, Красноярский, Приморский, Забайкальский края, а также республика Карелия.

При этом для нас очень важно, что с каждым годом увеличивается количество новых потенциальных клиентов с просьбами перехода на обслуживание в ООО «РГМЭК» по рекомендации предприятий, уже выбравших нашу компанию своим альтернативным поставщиком

ОБЪЕМ ПРОДАЖ В КАЧЕСТВЕ НЭСК, млн кВтч





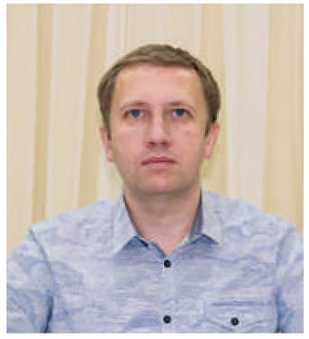
Роман ЮРКИН,
начальник отдела коммерческого учета

В начале текущего года в нашей компании было принято решение на базе сектора АИИС КУЭ создать новое подразделение – отдел коммерческого учета (ОКУ). Помимо традиционной для нас задачи - создание и поддержание в работоспособном состоянии АИИС КУЭ оптового и розничного рынков электроэнергии, необходимо было освоить новые виды деятельности – замена и установка приборов учета, а также осуществить подготовку к реализации ФЗ №522-ФЗ от 27.12.2018, определяющего обязанности гарантирующего поставщика по созданию интеллектуальной системы учета электроэнергии (ИСУ).

В настоящий момент сотрудниками ОКУ проведена большая подготовительная работа по созданию ИСУ: проведен мониторинг приборов учета, протоколов связи и программного обеспечения для построения данной системы. Идет реализация двух пилотных проектов с использованием технологии LoRa WAN и NB-IoT, разрабатывается типовой проект по оснащению МКД общедомовыми приборами учета.

Уже в этом году мы приняли на расчеты 6 домов (469 квартир) с установленной в рамках реализации программы по капитальному ремонту системой АСКУЭ. Жильцам этих домов теперь не надо передавать показания, т.к. установленные приборы учета по радиоканалу передают информацию в ООО «РГМЭК».

Применение ИСУ дает большие преимущества как для сбытовых компаний, так и потребителей: возможность дистанционного сбора данных с приборов учета, сокращение потерь электроэнергии, управление нагрузкой, предоставление потребителям удаленного доступа к ИСУ для получения информации о своем текущем потреблении в режиме реального времени. Поэтому для нас, как для ресурсоснабжающей организации и гарантирующего поставщика, внедрение ИСУ – это не только технология будущего, а необходимость построения взаимодействия с потребителями на качественно новом уровне, обеспечивающем максимальную эффективность обслуживания.



Александр УЛЬЯНКИН,
начальник отдела информационно-технического обеспечения

В 2019 году нашей компанией был взят курс на внедрение инновационных технологий. Сегодня уже недостаточно привести в порядок и поддерживать ИТ-инфраструктуру – технологии должны стать инструментом постоянного повышения конкурентоспособности и клиентоориентированности компании. Потребители видят примеры развития цифровых сервисов в других отраслях жизнедеятельности и ожидают того же от нас, поэтому наша задача – соответствовать их ожиданиям.

В уходящем году мы внедрили сразу несколько сервисов обслуживания для юридических и физических лиц, предоставив клиентам возможность самостоятельного выбора наиболее комфортного способа интерактивного взаимодействия – на сайте компании, в личном кабинете, с помощью электронной почты или в социальной сети «Вконтакте», позвонив в контактный центр или передав показания через чат-бот в мессенджере Viber.

В следующем году мы продолжим цифровизацию нашей деятельности. В планах компании – применение искусственного интеллекта и нейронных сетей для роботизации процессов обслуживания, совершенствование чат-бота и создание виртуальных помощников, а также выстраивание предиктивной аналитики, которая позволит моделировать поведение клиента и предлагать оптимальные решения по управлению энергопотреблением.

Еще одним важным направлением работы нашего отдела является обеспечение информационной безопасности. ООО «РГМЭК» обладает огромным массивом данных, в том числе персональных, поэтому надежная защита информации является обязательным условием нашей деятельности.

В ближайшие годы благодаря цифровизации энергосбытовой бизнес будет претерпевать все более значительные изменения, и наша задача – быть активными участниками этого процесса, по-прежнему предоставляя нашим клиентам самые современные и надежные сервисы обслуживания.

Роман ИВЧЕНКО,
заместитель директора по правовым вопросам

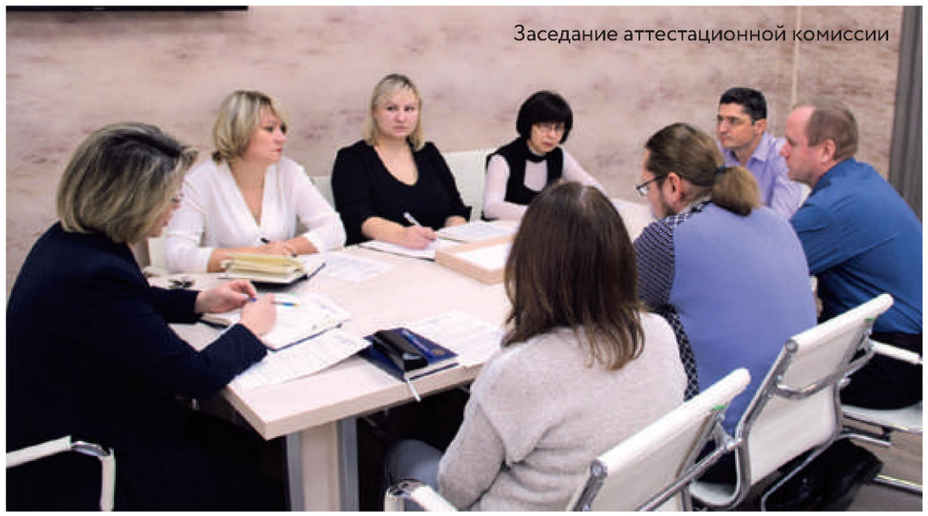
Программа развития 2019 ООО «РГМЭК» не обошла вниманием и тему human resources – буквально это «человеческие ресурсы», коллектив общества, можно сказать, основная ценность компании. В этой сфере программой предусматривалась работа по двум направлениям: аттестация персонала и внедрение профессиональных стандартов.

Аттестация персонала была впервые организована в 2019 году, и это событие сначала встревожило коллектив компании. Однако основными задачами аттестации являлось не выявление недостаточной квалификации или иных негативных характеристик персонала, а наоборот, ознакомление руководства компании с сотрудниками всех подразделений общества, выявление возможных точек приложения совместных усилий администрации компании и персонала для профессионального развития сотрудников, возможных инициатив, предложений со стороны работников.

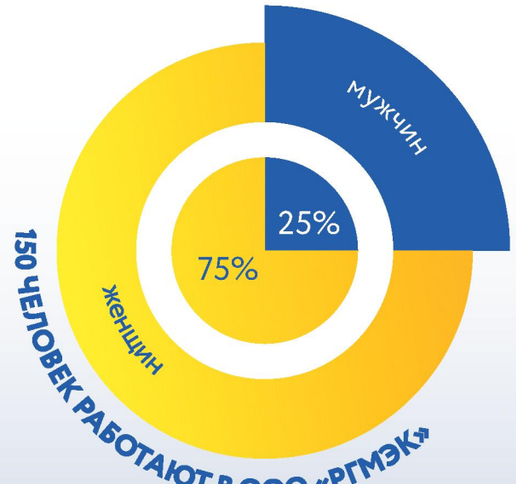
По результатам отдельных проведенных аттестаций складывается в целом положительная картина наличия профессионального коллектива в компании, уже имеется случай повышения сотрудника в должности.

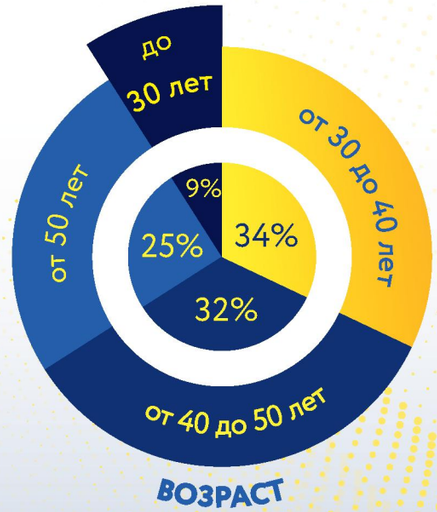
Профессиональный стандарт – это характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности. Требования законодательства о соответствии профстандартам направлены на достижение необходимого уровня квалификации всеми работниками вне зависимости от сферы деятельности, на стандартизацию и оптимизацию набора требований к человеку как работнику, выполняющему определенную трудовую функцию. Профессиональные стандарты обязательны к применению нашей компанией с 2020 года. Сотрудники, чьи трудовые функции подпадают под действующие профессиональные стандарты, должны иметь соответствующий уровень квалификации.

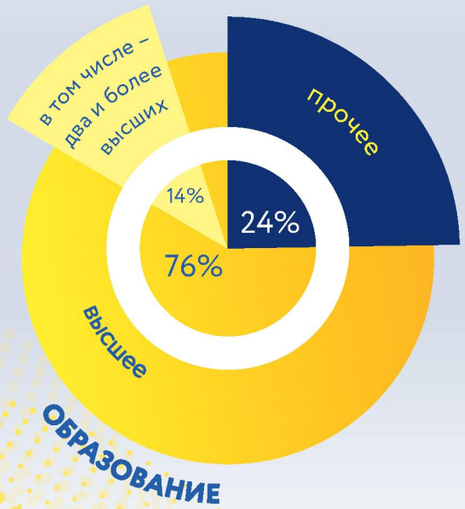
Работа по внедрению профстандартов началась в нашей компании во второй половине текущего года, определенная работа в части практического применения действующих и новых стандартов будет проводиться на постоянной основе, при необходимости в сочетании с мероприятиями по повышению квалификации (обучению) персонала общества.



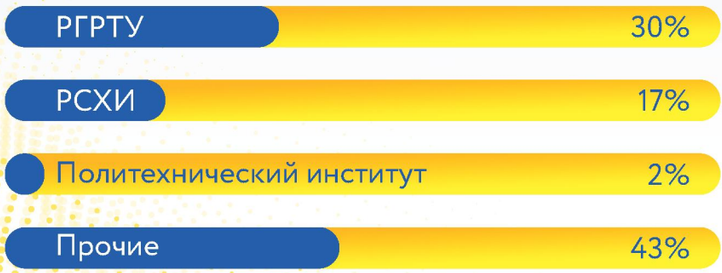
Заседание аттестационной комиссии







ВУЗы, в которых получили образование работники РГМЭК

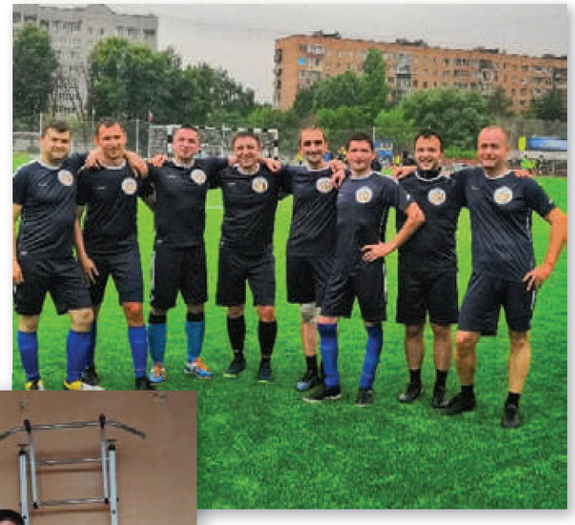


Лариса ПЛОДОВСКАЯ,
советник по информационному сопровождению, рекламе и маркетингу

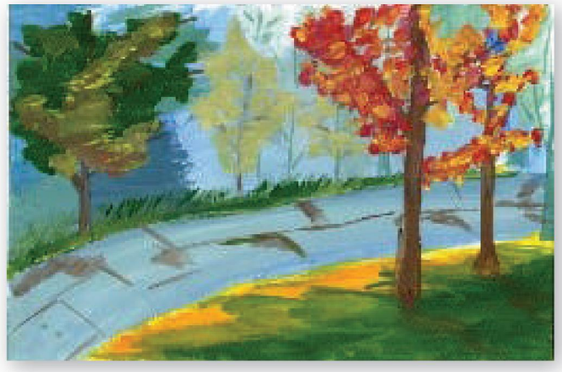
В 2019 году в ООО «РГМЭК» активно проводились мероприятия, направленные на формирование корпоративной культуры компании. Основной задачей было создание благоприятной атмосферы в коллективе, в которой взаимодействие сотрудников друг с другом строилось бы на основе доверия, взаимовыручки и уважения.

Программой развития ООО «РГМЭК» в 2019 году было предусмотрено несколько мероприятий: это и участие в спортивных состязаниях, и проведение детских конкурсов – рисунка и новогодней поделки, и совместное участие коллектива в создании гимна компании, презентационного фильма о РГМЭК, выпуск корпоративного журнала. Совместное участие в таких мероприятиях порой раскрывает людей с неожиданной стороны, позволяет сотрудникам лучше узнать друг друга, совместно испытать восторг и радость от победы или ощутить поддержку и сопереживание в противоположном случае, что в итоге сплачивает коллектив и повышает эффективность его работы.

В 2019 году впервые сотрудники нашей организации приняли участие в спартакиаде трудящихся, проводимой администрацией города Рязани, в соревнованиях по настольному теннису и мини-футболу.



Среди детей сотрудников ООО «РГМЭК» также впервые были проведены конкурсы рисунков «Времена года» и прикладных работ «Новогодняя поделка» с вручением призов победителям и подарков всем участникам. Всего в детских мероприятиях приняли участие более 80 детей в возрасте от 3-х до 15 лет, проявивших безграничную фантазию и мастерство, творения которых смогли без слов рассказать о природе родного края, о новогоднем празднике и связанных с ним традициях.



Мы на связи!

Телефоны контактного центра:
+7(4912) 40-20-40,
8-800-250-50-78 (бесплатный)

Сайт компании:
www.РГМЭК.РФ

Электронная почта:
reception@rgmek.ru

Страница в социальной сети «ВКонтакте»:
https://vk.com/ooorgmek

Чат-бот Viber

Офисы компании:

Главный офис:

☞ **г. Рязань, ул. Радищева, д. 61**

Пункты обслуживания потребителей-граждан:

☞ **г. Рязань, ул. Крупской, д. 19**

☞ **г. Рязань, ул. Советской Армии, д. 13 а**

☞ **г. Рязань, ул. Татарская, д. 95**

Выездное обслуживание:

Для отдельных категорий граждан (инвалидов, опекунов детей-инвалидов, ветеранов Великой Отечественной войны и граждан старше 80 лет) предоставляется услуга «Мобильный офис» по сверке расчетов за электроэнергию с выездом на дом.