Сетевая Компания ONDER ELMA

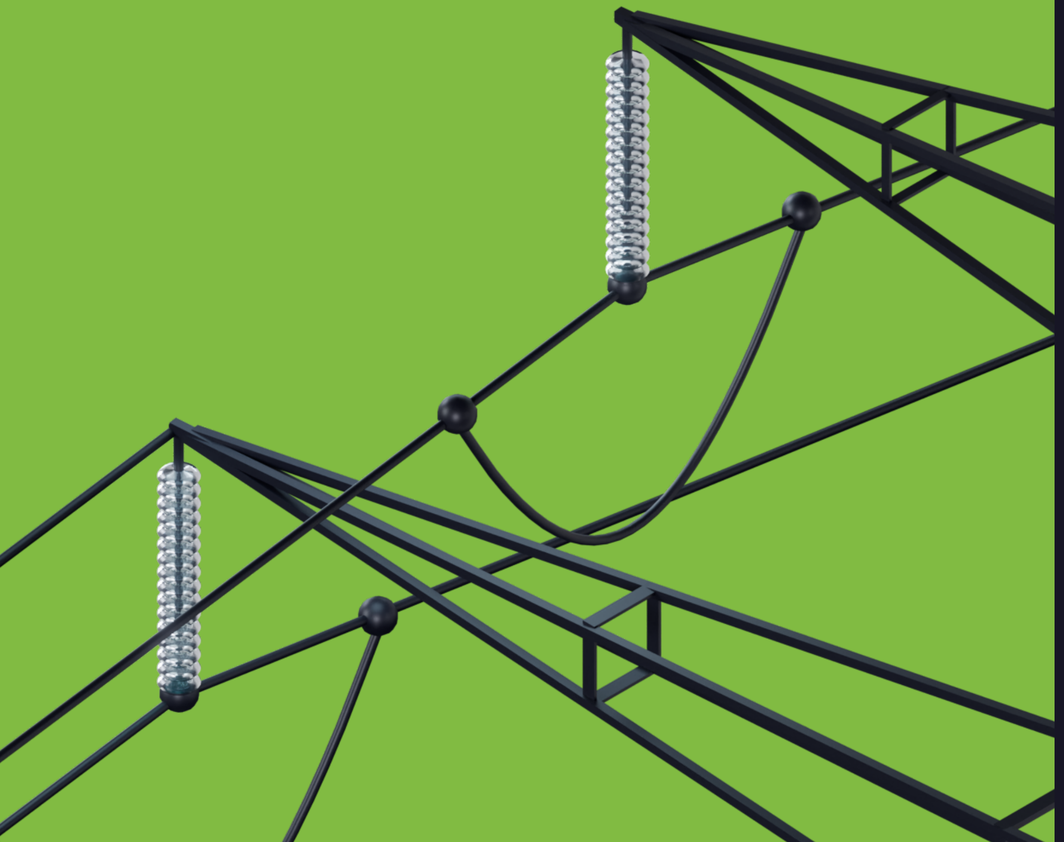
Разработка и внедрение «Единой платформы управления процессами обслуживания потребителей»

в АО «Сетевая компания» Республики Татарстан

АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ»

Основными видами деятельности являются:

- Оказание услуг по передаче электрической энергии
- Оказание услуг по технологическому присоединению потребителей



Охват по всей Республике Татарстан

11
филиалов

48
районов электрических сетей

7 000+
Штат сотрудников

от 0,4 до 500 кВ
Уровни напряжения на объектах электросетевого хозяйства

Филиалами АО «Сетевая компания» эксплуатируется:

23 000+ км
Линий элетропередач напряжением 35 кВ и выше

64 000+ км
Линий элетропередач напряжением до 35 кВ

21 000+
Трансформаторных подстанций и распределительных пунктов

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

Текущие информационные системы:

Microsoft Dynamics™ CRM

GRIDCOM BPM

Минусы действующих систем

- Не соответствует требованиям импортозамещения
- Низкий уровень охвата процессов для автоматизации (автоматизировано 3 процесса из 19)
- Высокая трудоемкость доработок
- Неполный охват интеграционных решений обеспечивающих сквозной бизнес-процесс
- Низкий уровень качества данных

Сетевая Компания ONDER ELMA

Причины выбора ELMA 365

- Соответствует требованиям импортозамещения
- Позволяет автоматизировать процессы ДОП
- Возможность Low-code разработки
- Наличие базы знаний (описанная документация) и техническая поддержка

О ПРОЕКТЕ

Сетевая Компания ONDER ELMA

Автоматизированная информационная система «Единая платформа управления процессами обслуживания потребителей АО «Сетевая компания»

Цель:

- Повышение качества обслуживания потребителей АО «Сетевая компания»

Задачи:

- Организация единой базы данных о потребителях АО «Сетевая компания»
- Перенос ранее автоматизированных бизнес-процессов на новую платформу, проектирование и автоматизация бизнес-процессов, которые ранее не были автоматизированы
- Организация единого окна (ИТ системы) для сотрудников АО «Сетевая компания» по работе со всеми заявками и обращениями потребителей
- Обеспечение предоставления оперативной, полной и непротиворечивой информации о потребителе, об обращениях и заявках потребителя
- Интеграции с внешними системами

Стадия проекта

Проектирование → Разработка → **Подготовка к ОПЭ:** миграция данных и обучение пользователей → Опытно-промышленная эксплуатация → Промышленная эксплуатация

АИС ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА

Сетевая Компания ONDER ELMA

1,3 млн

Потребителей в базе данных

19

Бизнес-процессов по обслуживанию потребителей, которые имеют различные сценарии реализации

21

Смежных информационных систем для интеграции

О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИРЕКЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АО «СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ»

Сетевая Компания ONDER ELMA

Основная деятельность:

- Обработка обращений потребителей;
- Прием и обработка заявок потребителей (взаимодействие с потребителями в рамках оказания услуг по заявкам потребителей)
- Оповещение потребителей о плановых и неплановых отключениях;
- Соблюдение единых стандартов качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных Приказом Минэнерго РФ от 15.04.2015 №186.

Цели дирекции обслуживания потребителей:

- Увеличение количества обращений, обрабатываемых в автоматическом режиме
- Увеличение доли обслуживания потребителей по заочным каналам
- Увеличение скорости обработки обращений и предоставления информации потребителям

~620 000 Всего количество обращений и заявок в год

из них **509 000** заочное обслуживания

111 000 очное обслуживание

17 Количество тематик по обращениям

10 Количество видов заявок

11 Количество каналов коммуникации

1 329 428 Количество потребителей в БД

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Сетевая Компания ONDER ELMA

19 →

Бизнес-процессов

~150 Low-code BPM

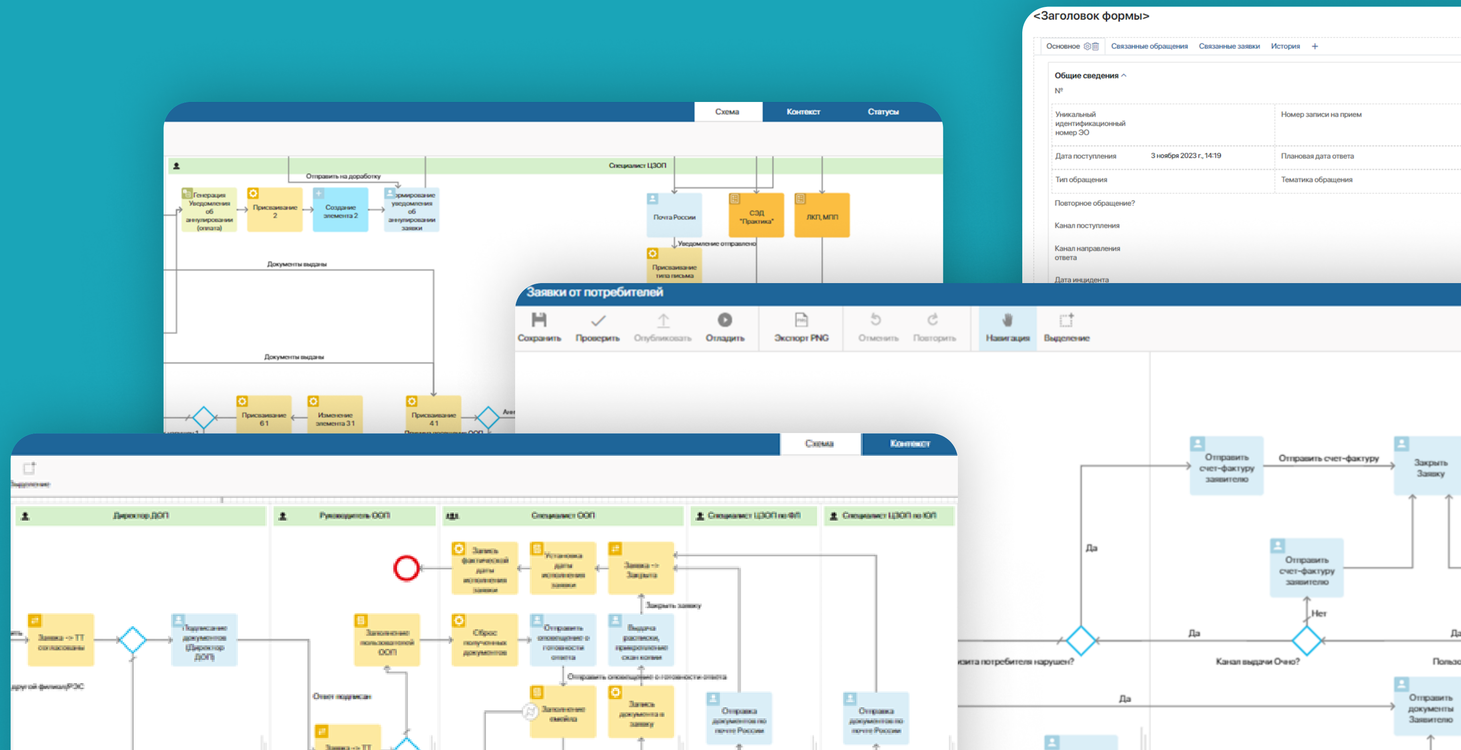
Процессов сконфигурированных в графическом дизайнере ELMA 365

~700

Настроенных форм просмотра задач

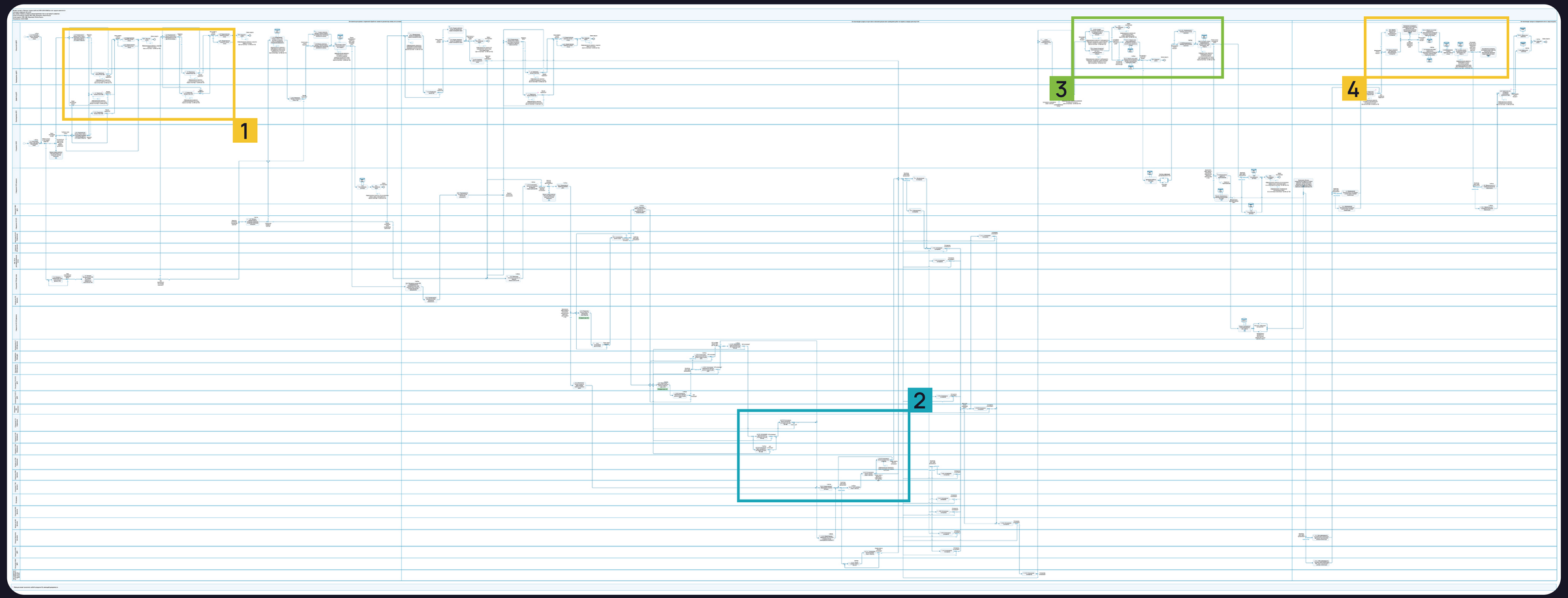
Состав процессов:

- Обращения
- Заявки на технологическое присоединение
- Заявки по приборам учета
- Заявки на переоформление-восстановление документов
- Заявки по согласованию действий в охранных зонах
- Оповещение потребителей об отключениях
- Прием показаний приборов учета
- Запись на прием
- Организация электронной очереди
- Проведение внешних и внутренних опросов анкетирований

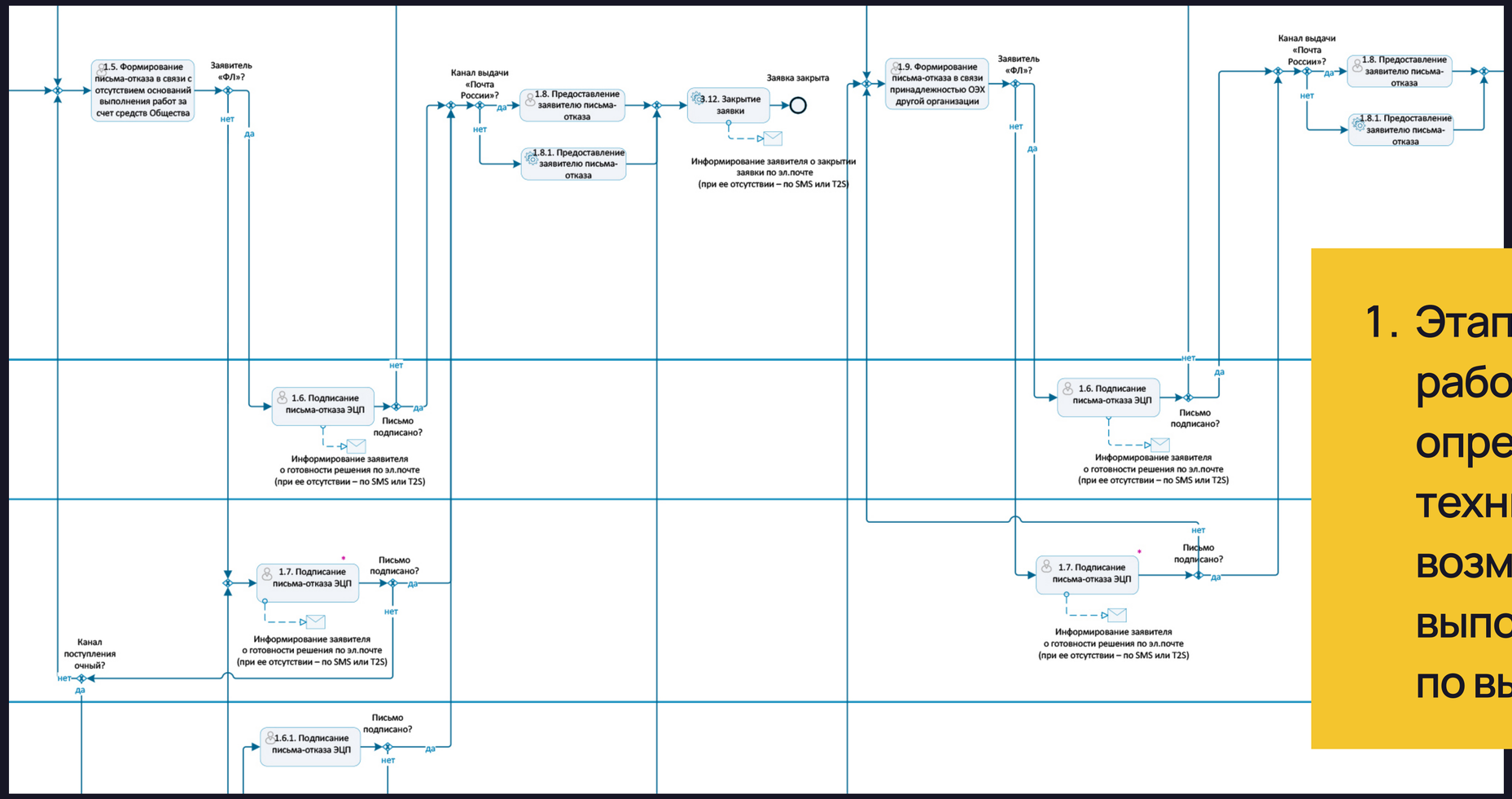


ТРЕКИНГ ЗАЯВКИ

Сетевая Компания ONDER ELMA

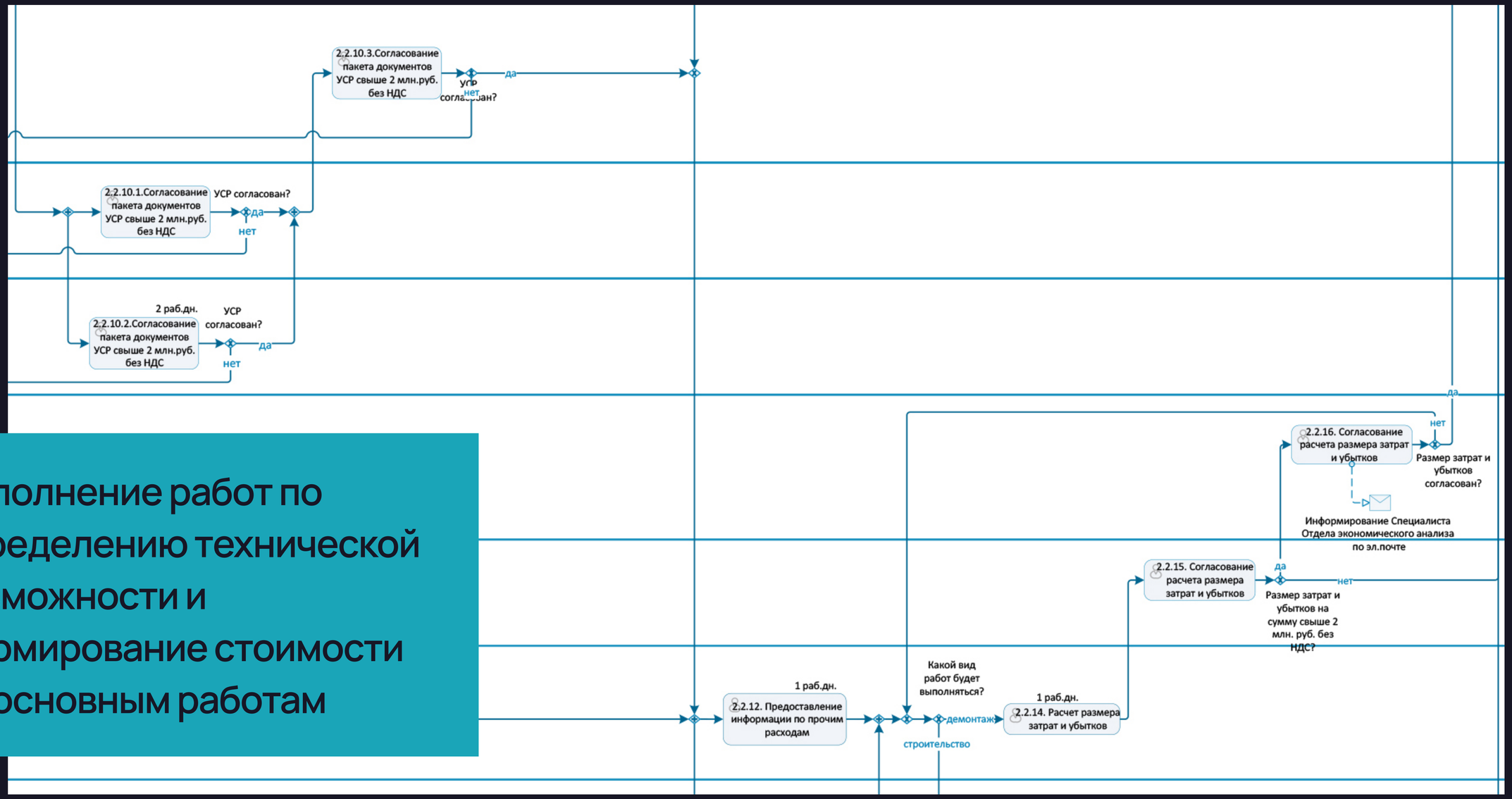


Сетевая Компания ONDER ELMA



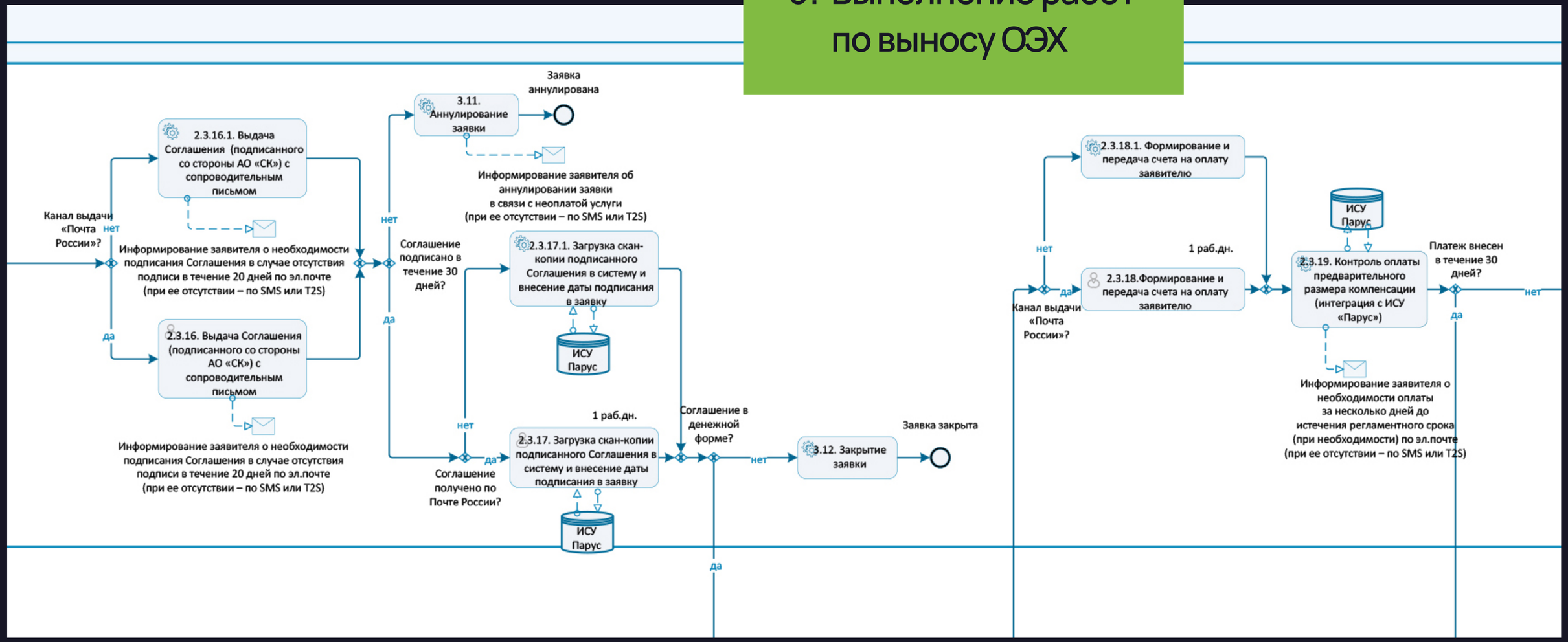
1. Этап преддоговорной работы в части определения технической возможности для выполнения работ по выносу ОЭХ

Сетевая Компания ONDER ELMA

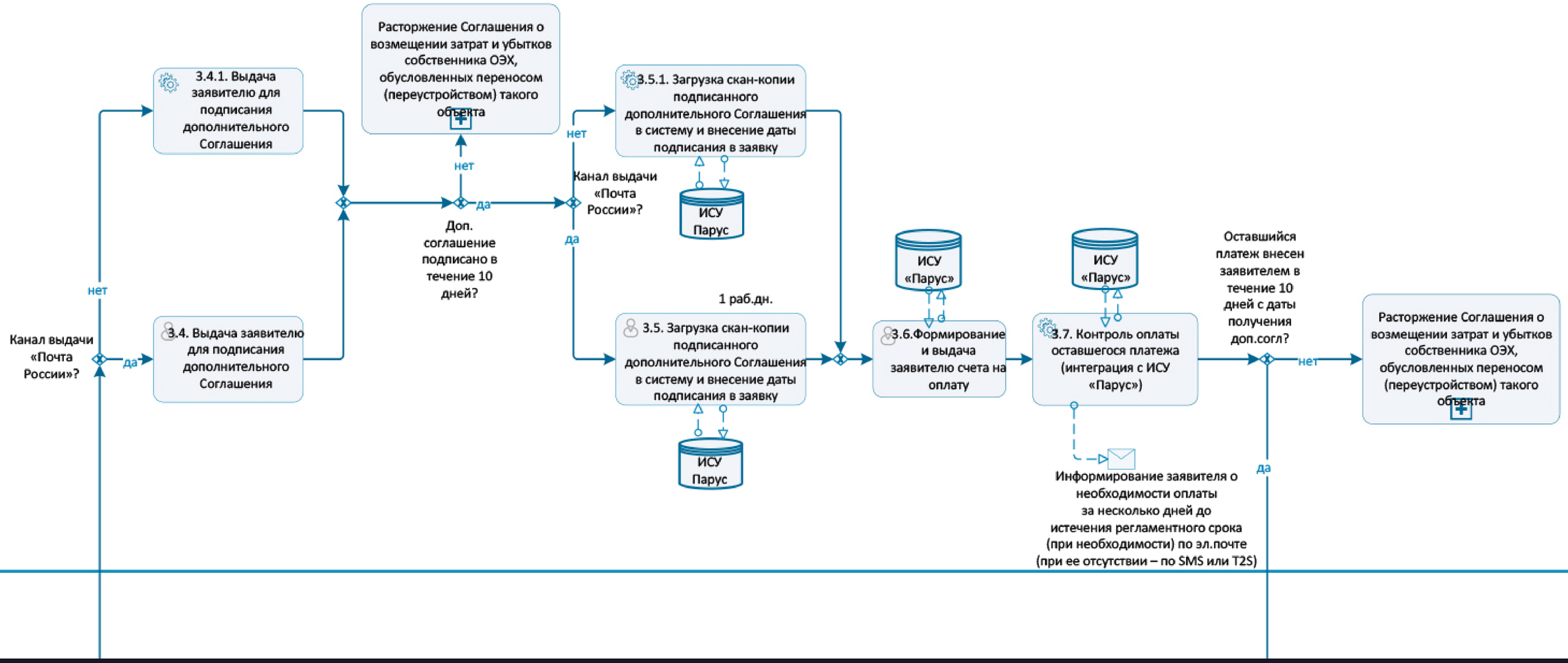


2. Выполнение работ по определению технической возможности и формирование стоимости по основным работам

3. Выполнение работ по выносу ОЭХ



4. Этап исполнения договора по выносу ОЭХ



БАЗА ДАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Сетевая Компания ONDER ELMA

ИС Заказчика

- Microsoft Dinamics
- 1С MDM
- МТП
- 1С Энергобиллинг
- ИСЭ
- SWEO

ID потребителя CRM, ID договоров CRM ↔

ID потребителя MDM ↔

ID потребителя МТП, ID договоров МТП ↔

ID потребителя 1С ЭБ, ID договоров 1С ЭБ ↔

ID потребителя ИСЭ, ID договоров ИСЭ ↔

MRID потребителя ↔

Внешняя база данных

ID потребителя сквозной

Объект энергоснабжения	Документы
Договор технологического присоединения	Электронная почта
Договор энергоснабжения	Телефоны
Точка поставки	Адреса
Точки учета	Банковские реквизиты
Прибор учета	Личный кабинет

Запросы на создание, редактирование, удаление ↔

Запросы на полнотекстовый нечеткий поиск ↔

База данных ELMA 365

Потребитель

- Приложения
- Потребители
- Представители
- Договоры
- +17 приложений

- Информационное обеспечение основной деятельности АО «Сетевая компания»
- Ведение договоров технологического присоединения и договоров энергоснабжения

- Синхронизация и нормализация данных из внешних систем
- Сквозная идентификация и обеспечение связанности данных
- Полнотекстовый нечеткий поиск потребителей
- Первый шаг к DWH

- Актуализация данных по потребителям и регистрация новых потребителей сотрудниками дирекции
- Получение актуальной информации по потребителям и заключенным договорам для обработки обращений и заявок

ИНТЕГРАЦИИ «КАК БЫЛО»

Сетевая Компания ONDER ELMA

9 интеграций информационных систем, с которыми была настроена интеграция

~20 интеграционных потоков

DaData
МТС Маркетолог
ЛКП
AVAYA
MAXIMA

МПП
ЧАТ-БОТ
SWEO
ПИРАМИДА 2.0
1С: ITIL
СК11

Система обслуживания потребителей

Текущая BPM и CRM система

ПДО

ТЭС
ИСЭ
МТП
1С MDM
ИСУ ТОиР
Alpha BI

СЕРВИС 112
СЭД ПРАКТИКА
ИСУ «ПАРУС»
1С ЭНЕРГОБИЛЛИНГ
АИС КапСтрой

ИНТЕГРАЦИИ «КАК БУДЕТ»

Сетевая Компания ONDER ELMA

21 колличество информационных систем, с которыми была настроена интеграция

60+ интеграционных потоков

- DaData
- МТС Маркетолог
- ЛКП
- AVAYA
- Alpha BI
- МПП
- SWEO
- ПИРАМИДА 2.0
- 1С: ITIL
- СК11

Система обслуживания потребителей

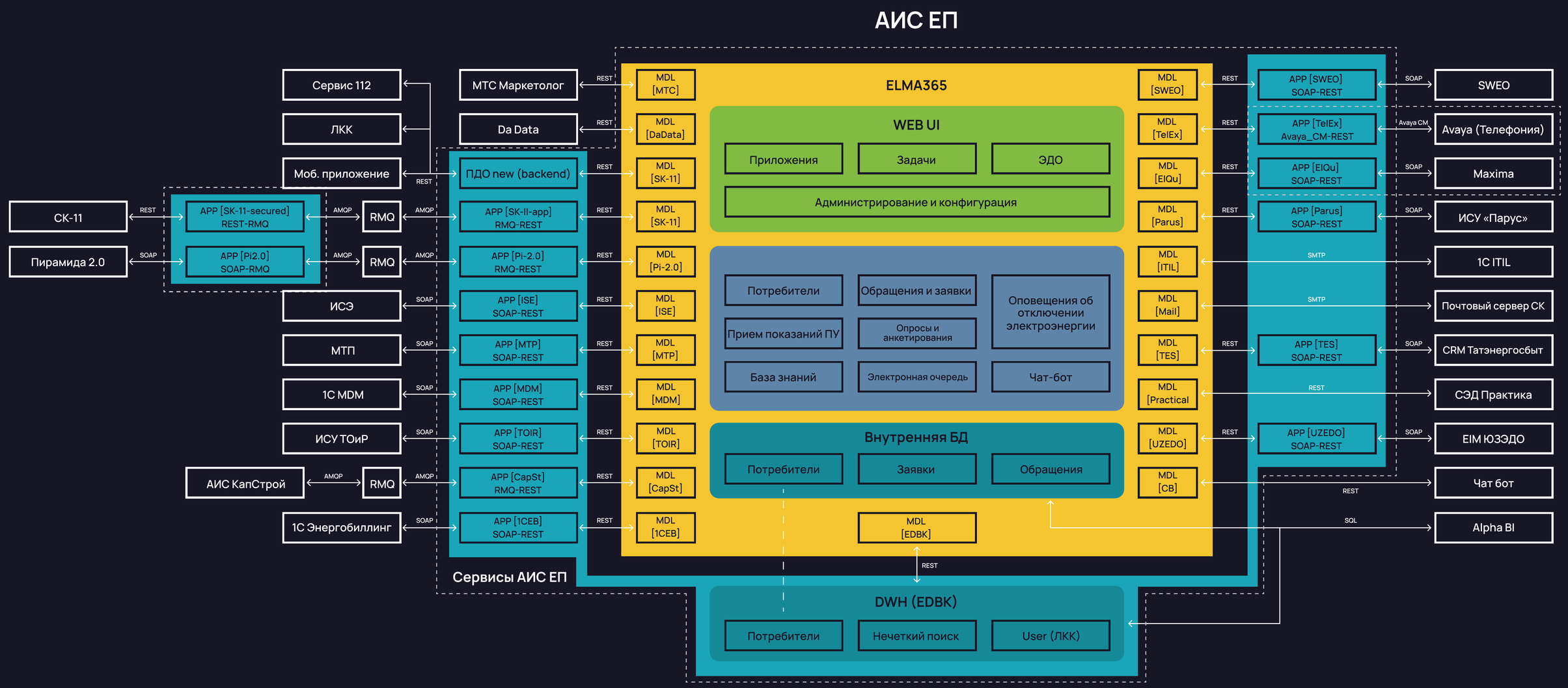
ELMA
- Электронная очередь
- ЧАТ-БОТ

ПДО

- ТЭС
- ИСЭ
- МТП
- 1С MDM
- ИСУ ТОиР
- СЕРВИС 112
- СЭД ПРАКТИКА
- ИСУ «ПАРУС»
- 1С ЭНЕРГОБИЛЛИНГ
- АИС КапСтрой

АРХИТЕКТУРА АИС ЕП

Сетевая Компания ONDER ELMA



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА ПРОЕКТА

Сетевая Компания ONDER ELMA

АО «Сетевая компания»

Сетевая Компания

Стейкхолдеры

ИТ блок	Функциональный заказчик
Проектный офис	Дирекция по обслуживанию потребителей
Отдел инфраструктуры и сетей	Филиалы электрических сетей
Отдел разработки и внедрения ИС	Дирекция строящихся объектов
Центр кибербезопасности	Стейкхолдеры

Интегратор Onder

ONDER

Руководитель проекта

Техлид	Системный архитектор
Разработчики	Системные аналитики
Тестировщики	Бизнес аналитики
Devops	Data инженеры

Вендор ELMA

ELMA

Менеджер клиента | Техническая поддержка

Проектирование → **Разработка** → **Подготовка к ОПЭ:** миграция данных и обучение пользователей → Опытно-промышленная эксплуатация → Промышленная эксплуатация

ЭФФЕКТЫ ОТ ВНЕДРЕНИЯ ЕДИНОЙ ПЛАТФОРМЫ:

- количества обращений, обрабатываемых в автоматическом режиме;
- скорости обработки обращений и предоставления информации потребителям;
- доли обслуживания потребителей по заочным каналам обслуживания;

- ручного ввода (повышения контроля за вводом данных)
- затрат на доработки информационных систем при изменении бизнес-процессов;

- Организация единого окна для оперативного предоставления информации без привлечения иных структурных подразделений в момент взаимодействия с потребителями услуг;
- «Чистые», корректные данные о потребителях, связанность с данными других ИС компании;

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ЕДИНОЙ ПЛАТФОРМЫ:

Увеличение уровня автоматизации внутренних процессов компании и повышение качества данных на базе платформы ELMA 365:

- расширение внедрения процессного подхода внутри компании, автоматизация процессов по управлению проектами, сбору предложений по улучшению
- организация единого достоверного корпоративного хранилища данных по потребителям, данных по отключениям (DWH)

Создание единой инфраструктуры обслуживания потребителей в регионе:

- интеграция с Единым порталом государственных услуг по осуществлению процесса технологического присоединения
- реализация обработки заявок иных ресурсоснабжающих организаций в Единой платформе

Расширение количества услуг, оказываемых потребителю по принципу «Единого окна», за счет автоматизации процессов по оказанию дополнительных нетарифных услуг

Сетевая Компания ONDER ELMA

Спасибо за внимание!