

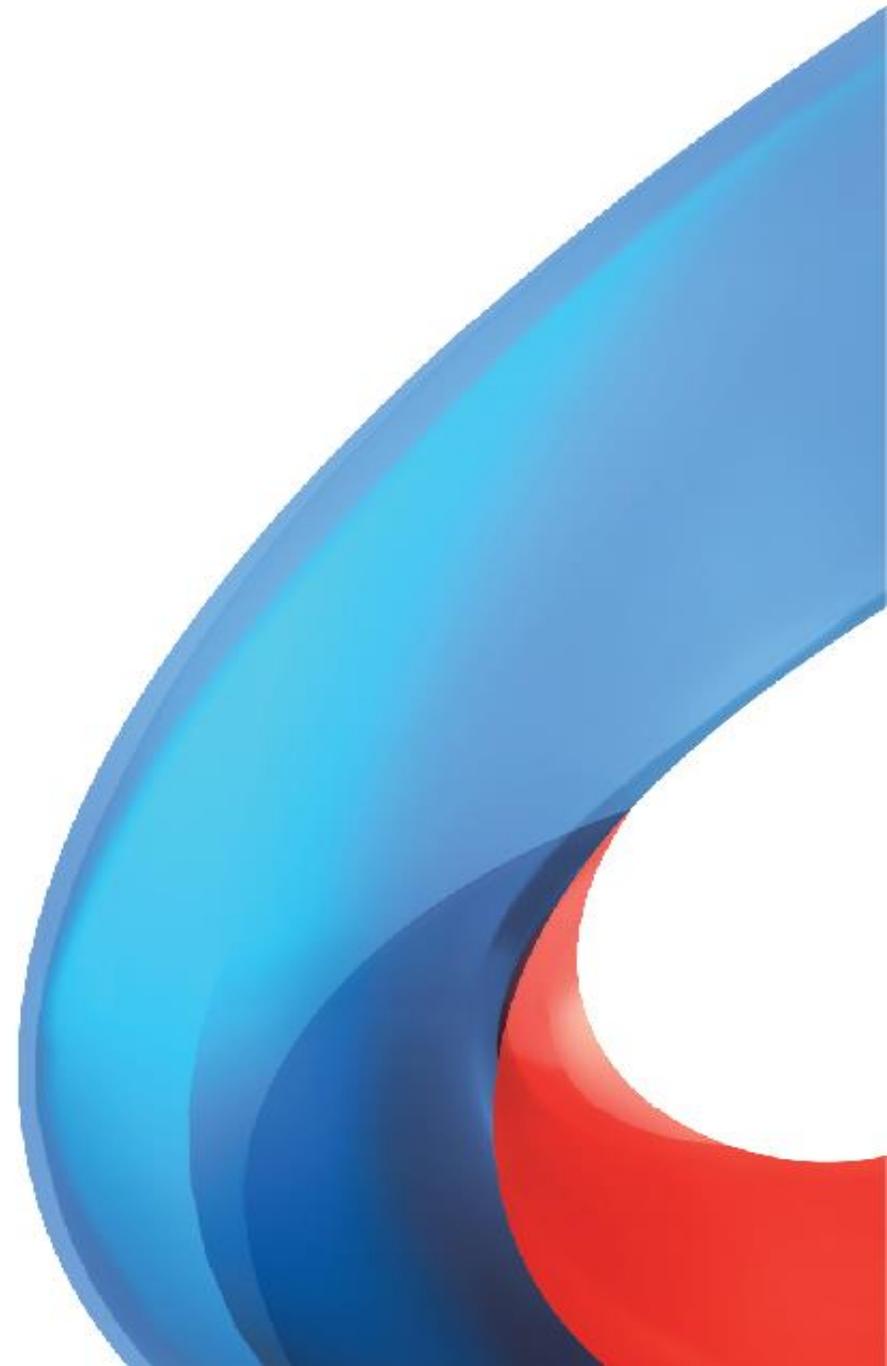


Росводоканал
группа компаний

Эффективность цифровых сервисов для сотрудников Росводоканала: достижения и ВЫЗОВЫ

Лазарев Николай
ООО «РВК.Цифровые решения»
2024 г.

www.rosvodokanal.ru



РОСВОДОКАНАЛ СЕГОДНЯ

Входит в консорциум
«Альфа-Групп»

alfa
group

Группа компаний «РОСВОДОКАНАЛ» — ведущий российский оператор в сфере водоснабжения и водоотведения, надежный партнер государства в модернизации коммунальной инфраструктуры регионов страны

12
городов
присутствия

7,2
млн
пользователей

800
млн куб. м.
поданной
в год воды

20+
тыс. км
протяженность
сетей

15
тыс.
сотрудников

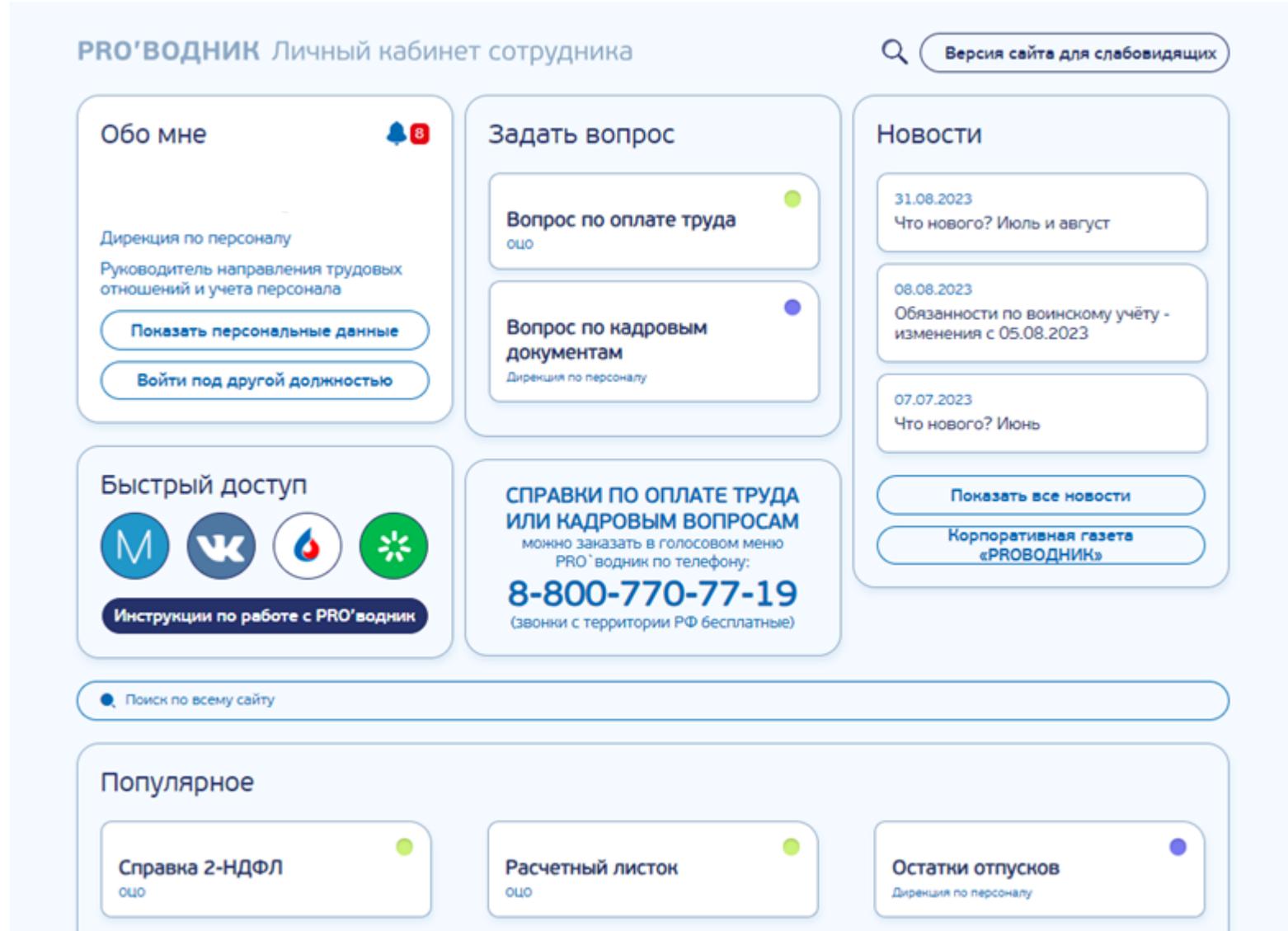


«Использование современных производственных технологий и разработанных нами клиентских сервисов должны сделать услуги водоснабжения и водоотведения доступными и качественными для как можно большего числа жителей нашей страны»

Наблюдательный совет
«Альфа-Групп»

Личный кабинет сотрудника:

- Интуитивно понятный интерфейс
- Возможность в любой момент получить доступ к важной информации и документам
- Перевод на ЭКДО
- ЭКДО доступно не только для офисных сотрудников, но и для всех категорий промышленного персонала
- Наш проект реализован своими силами с небольшими затратами, без привлечения подрядных организаций.



The screenshot shows the 'PRO'ВОДНИК' employee personal cabinet interface. At the top, it says 'PRO'ВОДНИК Личный кабинет сотрудника'. On the right, there is a search icon and a button for 'Версия сайта для слабовидящих'. The main content is organized into several sections:

- Обо мне**: Includes a notification bell with '8' and a profile card for 'Дирекция по персоналу' (Руководитель направления трудовых отношений и учета персонала) with buttons for 'Показать персональные данные' and 'Войти под другой должностью'.
- Задать вопрос**: Contains two question cards: 'Вопрос по оплате труда' (оцо) and 'Вопрос по кадровым документам' (Дирекция по персоналу).
- Новости**: Lists news items with dates: '31.08.2023' (Что нового? Июль и август), '08.08.2023' (Обязанности по воинскому учёту - изменения с 05.08.2023), and '07.07.2023' (Что нового? Июнь). Includes buttons for 'Показать все новости' and 'Корпоративная газета «PRO'ВОДНИК»'.
- Быстрый доступ**: Features social media icons for Mail.ru, VK, and others, along with a button for 'Инструкции по работе с PRO'водник'.
- СПРАВКИ ПО ОПЛАТЕ ТРУДА ИЛИ КАДРОВЫМ ВОПРОСАМ**: Provides contact information: 'можно заказать в голосовом меню PRO'водник по телефону: 8-800-770-77-19 (звонки с территории РФ бесплатные)'.
- Поиск по всему сайту**: A search bar at the bottom.
- Популярное**: A section with three popular items: 'Справка 2-НДФЛ' (оцо), 'Расчетный листок' (оцо), and 'Остатки отпусков' (Дирекция по персоналу).

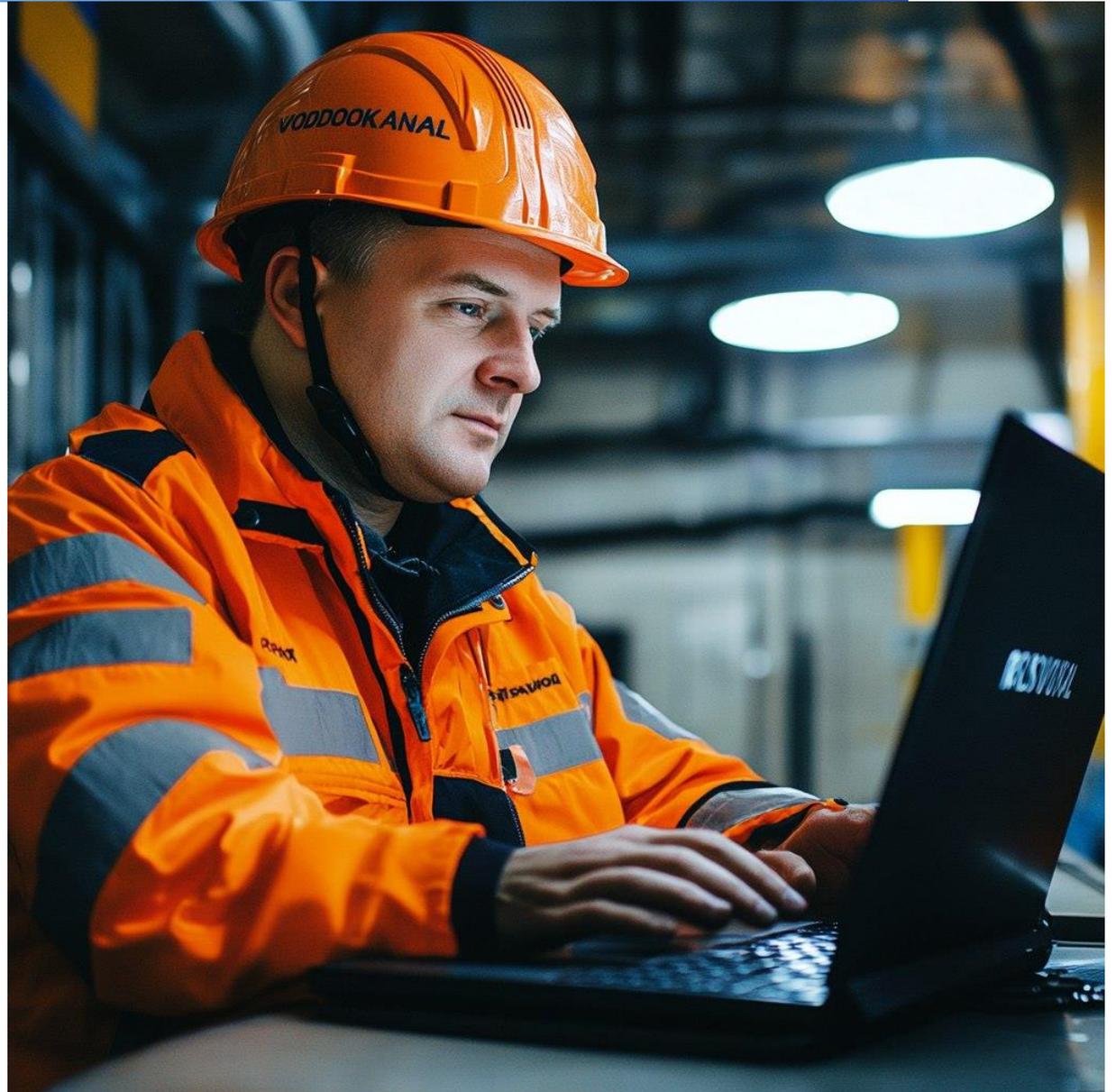
Цифровизация процесса работы с командировками:

- Бронирования командировок с автоматическим контролем необходимых лимитов и согласованием руководителей
- Автоматическое формирование приказа на командировку
- Согласование и подписание приказов, осуществляется с применением ЭКДО
- Контроль на работу в выходной день
- Автоматическое создание в ЕРП системе заявки на выплату командировочных
- Автоматическое создание и подписание с применением ЭЦП авансовых отчетов по командировкам



Оптимизация работы с договорами и письмами:

- Постоянные доработки СЭД по петле обратной связи с пользователями
- Создание проектов типовых договоров используя систему шаблонов ЕРП
- Интеграция ЕРП и СЭД в части типовых договоров
- Подписание внешних писем и договоров с применением ЭЦП
- Подписание внутренней переписки с применением ПЭП
- Автоматическое создание по шаблонам маршрутов согласования



Цифровые сервисы для повышения качества обслуживания населения:

- Личный кабинет абонента. Позволяет абонентам самостоятельно управлять своими данными, просматривать историю платежей и заказывать услуги.
- Онлайн-чат и поддержка. Быстрые ответы на вопросы и решение проблем без необходимости посещения офиса.
- Использование Чат ботов и AI для снижения нагрузки на сотрудников
- Электронная очередь. Снижает время ожидания клиентов и повышает уровень комфорта работы специалистов офиса.
- Система обратной связи. Единая платформа по обратной связи с клиентами



Внедрение RPA (Robotic Process Automation)

- Автоматизация рутинных задач при обработке банковских выписок.
- Автоматическое формирование справки 2-НДФЛ.
- Распознавание файлов в формате PDF.
- Автоматическое создание пользователей в информационных системах.





Петля обратной связи

- Наличие раздела «Обратная связь» в каждой информационной системе.
- Ежемесячные встречи через ВКС по каждой ИС.
- Корпоративная научно-практическая конференция молодых специалистов
- Ежеквартальные опросы по уровню удовлетворенности корпоративными сервисами.





$$\text{RICE Score} = \text{Reach} \times \text{Impact} \times \text{Confidence} / \text{Effort}$$

Reach (Охват)

Преимущества метода RICE

- **Объективность:** Метод помогает структурировать процесс принятия решений и уменьшает влияние субъективных факторов.

Impact (Влияние)

- **Прозрачность:** Команды могут легко видеть, почему одна идея была выбрана в пользу другой.

Confidence (Уверенность)

- **Фокус на результатах:** Помогает сосредоточиться на тех проектах, которые принесут максимальную ценность.

Effort (Усложнение)

Недостатки метода RICE

- **Сложность оценки:** Определение точных значений для охвата, влияния и усилий может быть сложным и субъективным процессом.

- **Не учитывает долгосрочные эффекты:** Метод может не учитывать долгосрочные последствия изменений, такие как влияние на имидж бренда или устойчивость продукта.

- **Зависимость от данных:** Качество оценок зависит от доступных данных и исследований.



Пример на двух реальных кейсах по ЛКК ФЛ:

Изменение	Описание	На какое количество потребителей повлияет	Приоритет «Классика»	Приоритет RICE
Изменение процедуры регистрации	Упрощение процедуры регистрации новых потребителей. Сейчас для регистрации нужно заполнить серьезный формуляр на сайте.	629 788	 Задачи нет в поле видения	 TOP-1 Задача
Привязка несколько ЛС к одной учетке	Потребитель хочет в одном Личном кабинете на одной учетной записи иметь возможность переключаться по всем своим Лицевым счетам(их может быть более 2)	1 468	 TOP-1 Задача	 13 -ая из 14

При текущем подходе (Классика), изменение, которое поможет нам увеличить аудиторию в Личном кабинете, осталось вне поля развития функционала.

При этом в ТОП вышло изменение, которое повлияет на малый процент аудитории.

В предлагаемом подходе (RICE) для наших целей приоритет выстроен более правильно



Обучение



- Никто не читает инструкции до конца.
- Нет единой базы знаний.

Большой «зоопарк» ИС



- Каждая ИС требует своих правил работы. Зачастую сотрудникам приходится одновременно работать в нескольких ИС в рамках одного процесса.

Стандартизация процессов



- Хаус нельзя автоматизировать.
- Процессы по одним и тем же функциям в разных водоканалах разные

Оценка эффектов



- Опасения сотрудников, что их сократят
- Потеря значимости сотрудников

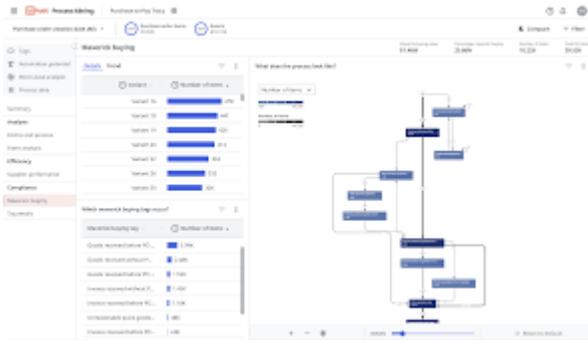


Process Mining



- Внедряем инструменты для анализа процессов работы пользователей в ИС.
- Ищем проблемные зоны.
- Оптимизируем работу в ИС.

Task Mining



- Анализ работы пользователей.
- Поиск пожирателей времени.
- Выявление лучших практик.

Система Единое окно



- Все согласования и подписания электронных документов проводить через одну систему
- Система через шину данных интегрирована со всеми системами, используемыми в Росводоканал

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Готов ответить на Ваши вопросы!

Лазарев Николай

Директор по развитию и поддержке
информационных систем.

ООО «РВК.Цифровые решения»
121059, г. Москва,
Бережковская наб., д. 38, стр. 1, эт. 12
Тел: +7 (495) 514-02-11 доб. 4171
Моб. +7 916-934-56-34
Эл. почта: n.lazarev@rosvodokanal.ru
www.rosvodokanal.ru

