

НАЗУСТРІЧ КЛІЄНТАМ

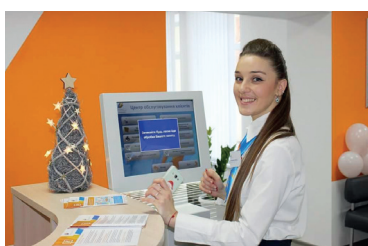
У Центрах обслуговування клієнтів РГК стартували суботні зустрічі



сторінка 2

ТРАДИЦІЇ

Рекордна кількість ДЯКУЮ для споживачів газу



сторінка 2

ФЛЕШМОБ

Служби АДС 104 зробили Україну одним з лідерів у Tetris Challenge



сторінка 4

ІННОВАЦІЙНІСТЬ

Ми прагнемо надавати найкращий сервіс в Україні



сторінка 6

НОВІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ КЛІЄНТІВ

104.ua

Замовляйте
акційний газ онлайн

Отримуйте послуги
у понад 100 сучасних
центрах

104
MOBILE Light

Керуйте
декількома акаунтами

Контролюйте
витрати газу онлайн

Завантажуйте
рахунок на телефон

Що ми зробили для вас у 2019 році

Компанії, що працюють під брендом РГК, з 2015 року намагаються створювати комфорт для клієнтів, щоденно забезпечуючи безпечне газопостачання і пропонуючи кращі сервіси для клієнтів.

Цього року РГК зробила декілька важливих кроків у покращенні існуючих сервісів, а також запропонувала кілька нових.

Більш ніж 8 мільйонам клієнтів стає все легше і зручніше взаємодіяти з газовими компаніями.

Клієнти йдуть в онлайн

У 2019 році кількість споживачів, які користуються Особистими кабінетами на сайті 104.ua, перевищила 2,5 млн. Реєстрація

на сайті стала перепусткою до багатьох інших сервісів. Втім, і функціонал Особистого кабінету поступово розширюється. Тепер це не тільки спосіб передачі показників споживання газу.

Цьогоріч компанії, що працюють під брендом РГК, вперше в Україні почали продавати газ побутовим споживачам – онлайн.

Клієнти компаній отримали можливість придбати газ у рамках акції «Твоя енергонезалежність» – прямо в Особистому кабінеті. Процес можна здійснити просто з домашнього комп'ютера. Більше 50 тис. домогосподарств запаслися газом на цю зиму по

Продовження 3 сторінка



НАЗУСТРІЧ КЛІЄНТАМ

У Центрах обслуговування клієнтів РГК стартували суботні зустрічі

Понад 90 Центрів обслуговування клієнтів Регіональної газової компанії в 16 областях України щосуботи відчиняють свої двері для споживачів газу: їх тут чекають із чаєм і смаколиками. Але частування – лише приємний бонус «Відкритих суботніх діалогів». Найголовніше – це можливість у ході цих зустрічей поставити запитання керівникам газових компаній щодо будь-яких нюансів газопостачання.



Для постійних суботніх зустрічей у Центрах обслуговування клієнтів РГК з самого початку був обраний найпростіший і відкритий формат – спілкування face to face керівників газових компаній з клієнтами. Саме так найкраще пояснити споживачам газу всі аспекти діяльності та проблеми як газорозподільних компаній, так і постачальників газу, які працюють за умовами покладених на них урядом спеціальних обов'язків.

Крім того, пряме спілкування в ЦОК дозволяє на прикладах, з використанням терміналів і «тонких клієнтів» показати, як працюють нові онлайн та мобільні сервіси. Наприклад, тут же всім охочим допомагають провести реєстрацію в Особистих кабінетах на сайті 104.ua, або в чат-боті VIBER 7104ua. А

найдинамічнішим допоможуть освоїтися в таких мобільних додатках як 104 Mobile для Android та 104 Mobile Light для iPhone.

– Суботні зустрічі – це з користю проведений час, бо споживачам допоможуть зареєструватися в онлайн-сервісах, а також вони поспілкуються за горнячком кави та чаю. Запрошуємо та будемо раді бачити усіх в наших сучасних Центрах обслуговування клієнтів, – зазначає начальник управління клієнтського сервісу АТ «Волиньгаз» Юрій Петрук.

Взяти участь у «Відкритих суботніх діалогах» може будь-який клієнт газових компаній, які працюють під брендом РГК. Інформацію про місце і час проведення зустрічей можна дізнатися в будь-якому з більш ніж 90 ЦОК

РГК. У самих газових компаніях встановлений графік участі в таких заходах для топ-менеджерів, а також для керівників відділень і ЦОК.

– Активний взаємозв'язок із клієнтами надає нам інформацію про плюси та мінуси будь-якого нашого сервісу або підрозділу. З іншого боку, це додаткова можливість проінформувати клієнтів про наші задачі, про те, що вже зроблено, та чому через заморожені вже п'ять років тарифи не маємо можливості виконувати всі роботи по модернізації мережі, – сказав фінансовий директор АТ «Вінницяга» Сергій Кібітлевський.

Надалі планується розширити «Відкриті суботні діалоги» завдяки проведенню соціальних акцій, конкурсів та інших спільних заходів.



ТРАДИЦІЇ

Рекордна кількість ДЯКУЮ для споживачів газу

З 16 по 20 грудня у Центрах обслуговування клієнтів РГК відбувся третій Всеукраїнський день клієнта. В цьому році головним гаслом свята стало слово Дякую. Подячну листівку, написану від руки, солодкий сувенір або «суперчашку» в ці дні отримували кожен відвідувач майже сотні сучасних центрів по всій Україні.

Щороку в Центрах обслуговування клієнтів РГК організовують справжні святкування для споживачів газу. Розпочинається воно напередодні новорічних свят, припадає на день Святого Миколая та триває впродовж тижня. В цьому році День клієнта став особливим. Фахівці фірмових центрів РГК показали, наскільки вони цінують своїх клієнтів та перетворили святкування у подяку для них. Слово Дякую було всюди – його писали на листівках, роздавали з ним солодощі та сувеніри. Слів Дякую було так багато, що це зафіксувала Книга рекордів України та внесла цю подію до реєстру рекордів, як найбільшу кількість подяк, висловлених споживачам.

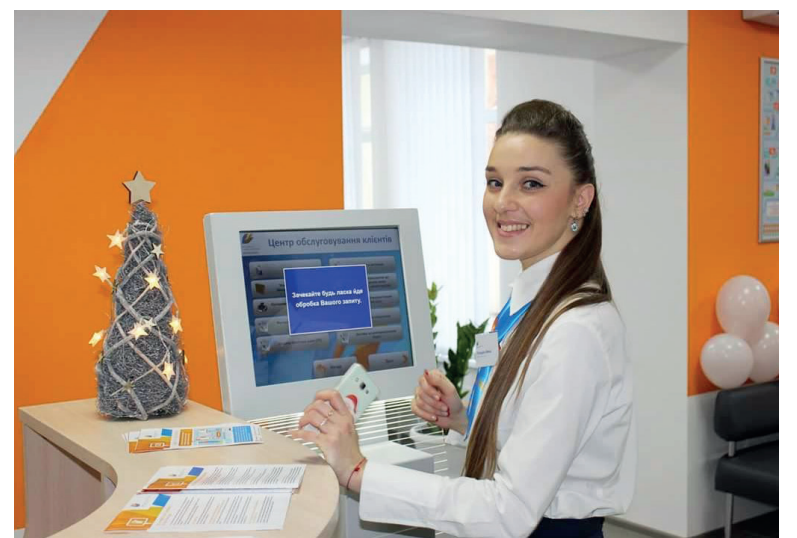
Вранці, 17 грудня, рівно о 09.00 відчиняються двері одного із Центрів обслуговування клієнтів у Луцьку на проспекті Молоді, 14А. Одночасно фірмові центри, яких нараховується вже сотня, розпочинають роботу по всій Україні. Працівники в очікуванні перших відвідувачів. Поки одні на стійці ресепшн дбайливо викладають солодкі сувеніри зі словом Дякую, які всім довкола нагадують про головне гасло свята, інші готують кулькові ручки та святкові листівки. Сьогодні вони будуть писати вітальні листи зі словами подяки кожному відвідувачу, передаючи часточку свого тепла та щирих побажань до нового року. «Дякуємо, що ви з нами. Дякуємо, що користуєтеся нашими сервісами. Дякуємо, що сплачуєте за газ»... З кожною наступною годиною слів подяки стає все більше. Вони зростають пропорційно до кількості відвідувачів, які задоволено виходять у цей день із Центрів обслуговування клієнтів РГК. Сьогодні їх звичайний похід у ЦОК виявився повним сюрпризом та передноворічного настрою.

Ольга Скиба, менеджер одного із Центрів обслуговування на Волині, дбайливо кладе веселу дитячу наклейку до конверта, ретельно пише на ньому велике слово дякую і додає побажання: «Нехай Новий рік принесе Вам мир, затишок та радість». З посмішкою вона простягає маленький новорічний сувенір жінці з шестирічним хлопчиком на руках. «А ще приходьте до нас завтра. Будемо всі разом власноруч виготовляти ялинкові прикраси», – говорить вона.

Робота Ольги Скиби завжди була пов'язана зі споживачами. Вона пройшла шлях від обслуговування абонентів пенсійного фонду – до різних банківських установ. У Центрі обслуговування клієнтів РГК Ольга працює вже п'ять років, тому добре знає, як знайти підхід до кожного відвідувача.

– У кожній людині є щось добре – треба тільки достукатися, вміти побачити, знайти те добро. Ми дослухаємося до думки кожного клієнта, бо вона є основою. Вона мотивує нас до роботи, спонукає до змін і дає цінні поради, – говорить Ольга Скиба.

На столах працівників ЦОКу залишається всього декілька листівок, які невдовзі роздадуть останнім відвідувачам. Впродовж дня фахівці 100 центрів обслуговувань роздали майже 30 тис. побажань зі словами Дякую, написаними від руки. Вони розлетілися по різних куточках – від Чернівецької до Харківської – від Львівської до Дніпропетровської областей. Слово Дякую об'єднало споживачів газу з 16 регіонів України, де представлені газові компанії під брендом РГК. Так працівники фірмових Центрів обслуговування встановили перший рекорд України за кількістю подяк споживачам газу.



НОВІ СЕРВІСИ

Що ми зробили для вас в 2019 році

Початок на сторінці 1

привабливій ціні. Близько 90% з них зробили це онлайн. А вже в листопаді вартість газу стала вищою за акційну.

Газ на долоні

В 2019 році споживачам став доступний додаток 104 Mobile Light для системи iOS. Він має простий і базовий функціонал. Додаток дозволяє передавати показання лічильника та сплачувати газ прямо з мобільного. «Родзинкою» стала функція оптичного розпізнавання. Щоб передати дані газовій компанії, достатньо просто навести камеру смартфона на дані лічильника. І все!

До того ж у додатку 104 Mobile Light є можливість вести кілька особових рахунків одночасно.

Споживач з одного смартфона може допомагати слідкувати за рахунками одразу кількох родин. Наприклад, піклуватись про батьків або родичів. На кінець року мобільними додатками користується вже 150 тисяч споживачів газу.

Ще ближчими до споживачів газові компанії стали завдяки запуску чат-ботів. Знаючи тільки свій особовий рахунок, в месенджері viber можна передати показання лічильника, дізнатись стан рахунку і навіть сплатити за спожитий газ. В меню легко можна додати кілька особових рахунків.

У листопаді в viber став доступний і щомісячний рахунок. Тепер вже не потрібно чекати поштаря. Все доступно і відкрито, як на долоні. Тільки у viber сервісами газорозподільних компаній ко-

ристуються більше 250 тисяч родин. А наприкінці року чат-бот з аналогічним функціоналом став доступний і в telegram. У ньому доступні ті самі функції, що й у viber. Поки що недоступна тільки функція завантаження рахунку.

100 центрів обслуговування для клієнтів!

У 2019 році суттєво розширилася мережа центрів обслуговування клієнтів. Наприкінці року був відкритий вже 100-й в Україні центр.

Найчастіше в них можна отримати понад 40 послуг газової компанії.

Щомісяця до центрів обслуговування клієнтів звертаються 650 тисяч споживачів. Співробітники газорозподільних компаній надають клієнтам близько 7,5 млн консультацій на рік. У найближчі кілька років подібні центри відкриваються в усіх містах, де нараховується кілька десятків тисяч споживачів природного газу.

Ще одним нововведенням 2019 року став початок роботи першого в Україні мобільного центру обслуговування клієнтів. Співробітники Івано-Франківськгазу спроектували невеличкий центр на колесах. Все необхідне обладнання тепер вміщується в мікроавтобусі, а клієнти можуть отримати ті самі послуги, що і в звичайному центрі обслуговування клієнтів.

Мобільний ЦОК поки що працює тільки в Івано-Франківській області. Фахівці компанії виїжджають до споживачів чотири рази на тиждень. Завдяки їх роботі сучасні сервіси компанії тепер доступні жителям найвіддаленіших сіл області.

За день мобільний центр обслуговування надає консультації приблизно 40 споживачам газу. В ньому працює двоє консультантів. Один роз'яснює загальні питання, інший – може проконсультувати щодо стану рахунку, оплати та інших питань.

Мобільний ЦОК за місяць наїжджає по 3000 кілометрів. Найвіддаленіше село знаходиться за 120 кілометрів від Івано-Франківська. Робота таких центрів дає можливість надати доступ до сучасних послуг компанії жителям всіх без винятку населених пунктів.

Газ стає розумнішим

Контролювати витрати газу онлайн? Аналізувати використання газу в мобільному додатку? Це не фантастика. Вже незабаром цю можливість отримають усі охочі клієнти. На майданчику RGC Production стартує масове виробництво модемів для газових лічильників. Першу партію вже відправлено на тестування в реальних умовах.

Тому вже цього року всі бажаючі споживачі зможуть отримати повний і віддалений контроль над своїми витратами газу. І запустити лічильник в онлайн – це просто! Все буде – smart!

НОВИНИ

Редизайн та смартизація – пріоритети газорозподільних компаній у 2020 році

22 листопада відбулася всеукраїнська технічна рада газорозподільних компаній України. Пріоритетами інвестиційної політики в 2020 році стануть оптимізація мереж під потреби споживача і лічильників газу.

В Києві відбулася всеукраїнська технічна рада газорозподільних підприємств. Газорозподільні компанії, які працюють під брендом РГК, зосередяться на реконструкціях мереж. Зараз система розрахована на вчетверо більші обсяги споживання. Тому необхідно здійснити редизайн мереж, виходячи із сучасних потреб споживачів.

Йдеться про демонтаж надлишкового обладнання, заміну застарілого надто потужного обладнання на більш сучасне. Це дозволить операторам ГРМ суттєво зменшити витрати на експлуатацію та обслуговування мереж.

Ще одна важлива тенденція наступного року – це облад-

нання лічильників газу «розумними» пристроями для дистанційної передачі показань. Ці заходи дозволять точніше прогнозувати щоденні обсяги споживання газу в умовах добового балансування ринку. В першу чергу кількість таких пристроїв буде збільшено серед споживачів контрольних груп, а комплексне рішення – 104 Smart стане доступним всім споживачам газу.

Зазначимо, що Інвестиційні можливості газорозподільних підприємств залишаються обмеженими. Всі учасники ринку відзначають, що потреба мереж та систем в інвестиціях зростає з кожним днем. Тоді як у діючому тарифі фінансування інвестицій становить лише 10-15% від необхідного. А інвестиційна політика Регулятора не дозволяє Операторам ГРМ гарантувати споживачам безпеку і надійність доставки газу на необхідному рівні.

До 2020 року компанії під брендом РГК відкриють понад 100 Центрів обслуговування



Сьогодні в 16 областях України, де представлені компанії групи РГК, працює 96 Центрів обслуговування клієнтів, що охопили сучасним сервісом ще більше споживачів України. Компанії продовжують активно будувати клієнтську інфраструктуру, в їхніх планах до кінця року запустити в роботу ще близько десятка таких центрів.

Нещодавно нові Центри обслуговування клієнтів відкрили двері для споживачів газу в Дніпропетровській та Чернівецькій областях. У цьому році четвертий за рахунком центр відкрився у Львівській області. А найбільша кількість вже працює на Чернігівщині. Днями там урочисто презентували вже одинадцятий Центр обслуговування клієнтів.

Відкриття нових центрів є черговим етапом реалізації комплексної програми газових компаній, які працюють під

брендом РГК, з розвитку клієнтського сервісу. Адже в нових центрах споживачі газу можуть в одному приміщенні швидко, якісно та комфортно отримати понад 40 видів послуг: починаючи від консультацій по особовому рахунку, закінчуючи оформленням документів на підключення до газової мережі.

В залі працює адміністратор, який першим зустрічає клієнтів. Він надає консультації із загальних питань, а у разі потреби, спрямовує споживача до профільного фахівця. Такий грамотний перерозподіл клієнтських потоків дозволить уникнути черг та зекономити час споживачів газу.

До кінця 2019 року аналогічні підрозділи почнуть функціонувати ще у чотирьох районних центрах Хмельницької області: Білогір'ї, Городку, Полонному та Ярмолинцях.

ПЕРЕВАГИ ОНЛАЙН-СЕРВІСІВ РГК ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ГАЗУ



ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ

- Розширені можливості з правління особовим рахунком: статистика споживання газу, облік в енергетичних одиницях, дані щодо пільг та субсидій
- Завантаження рахунку для оплати за газ
- Оформлення електронних звернень
- Замовлення зворотнього дзвінка контакт-центру



МОБІЛЬНІ ДОДАТКИ 104 Mobile та 104 Mobile Light

- Оперативне управління особовим рахунком: передача показань, оплата за газ, перегляд платежів та поточного балансу
- Можливість керувати декількома особовими рахунками
- Інноваційність та простота. Дозволяє сканувати показання лічильника газу
- Замовлення зворотнього дзвінка контакт-центру



VIBER-бот 7104ua

- Оперативне управління особовим рахунком: передати показання, оплатити за газ, переглянути платежі та поточний баланс
- Можливість керувати п'ятьма особовими рахунками
- Завантаження рахунку для оплати за газ



TELEGRAM-бот 7104ua

- Оперативне управління особовим рахунком: передати показання, оплатити за газ, переглянути платежі та поточний баланс
- Можливість керувати п'ятьма особовими рахунками



SMS-повідомлення на номер 7104

- Можливість оперативно передавати показання лічильника
- Дізнатися поточний баланс за особовим рахунком

ФЛЕШМОБ

Служби АДС 104 зробили Україну одним з лідерів у Tetris Challenge

Вранці 25 вересня 2019 року бригада аварійно-диспетчерської служби 104 примчала до будівлі «Миколаївгазу». Аварійники швидко і акуратно розклали весь вміст спецмашини. На асфальті виявилось близько сотні предметів екіпірування, інструментів, пристосувань і навіть маслостанція, потрібна для роботи відбійних молотків

Виявляється, газовикам не можна використовувати для цього електрогенератори, тому що при витоків газу небезпечна навіть найменша іскра.

«Дивись, дивись, які навчання», – на ходу сказала жінка своїй доньці. Але те, що сталося потім, змусило їх зупинитися. Аварійна бригада в повному складі раптом вляглася на асфальт обличчями вгору. До людей, які лежали, почала під'їжджати автовежа, зверху на якій сиділи два газовики в касках, зі

страхувальним тросом і фотоапаратом.

Водночас, на іншому кінці країни – в Чернігові – на асфальт, серед викладеного обладнання та інструментів, також лягла бригада АДС. Але замість вежі на газовиків з небес почав опускати квадрокоптер, що зробив серію фотографій.

Наступного дня поруч з викладеним обладнанням спецмашин на асфальт лягли бригади АДС у Вінниці, Івано-Франківську, Ужгороді, Луцьку та Запоріжжі.

Ще через день те саме сталося в Рівному і Харкові, Львові та Сумах. Більш того, за прикладом газовиків пішла поліція Кременчука, «надзвичайники» у Львові та Тернополі, яких підтримали та місцеві пожежники.

Так аварійно-диспетчерські служби 104 стали головними провідниками в Україні всевітнього флешмобу екстрених спецслужб Tetris Challenge. Ініціатори цієї акції – поліцейські зі швейцарського Цюриха. 1 вересня 2019 року вони розклалися зі сво-

їм спорядженням поруч з патрульною машиною, і таким незвичним способом показали складність і небезпеку своєї роботи.

Фото поліцейських, зроблене з дрона, було викладено в соцмережах. У коментарях обговорювали пістолети, якість касок і бронежилетів, вміст аптечок, пропонували свої засоби для чищення. Хтось назвав таку викладку Тетрисом і запропонував колегам підтримати акцію – так з'явився Tetris Challenge.

До України цей флешмоб докотився через три тижні – і масовість він набрав завдяки драйву, професійній солідарності та відкритості газовиків з аварійної служби. Потрібно визнати, що за кількістю елементів комплектації українські АДС рази в три-чо-

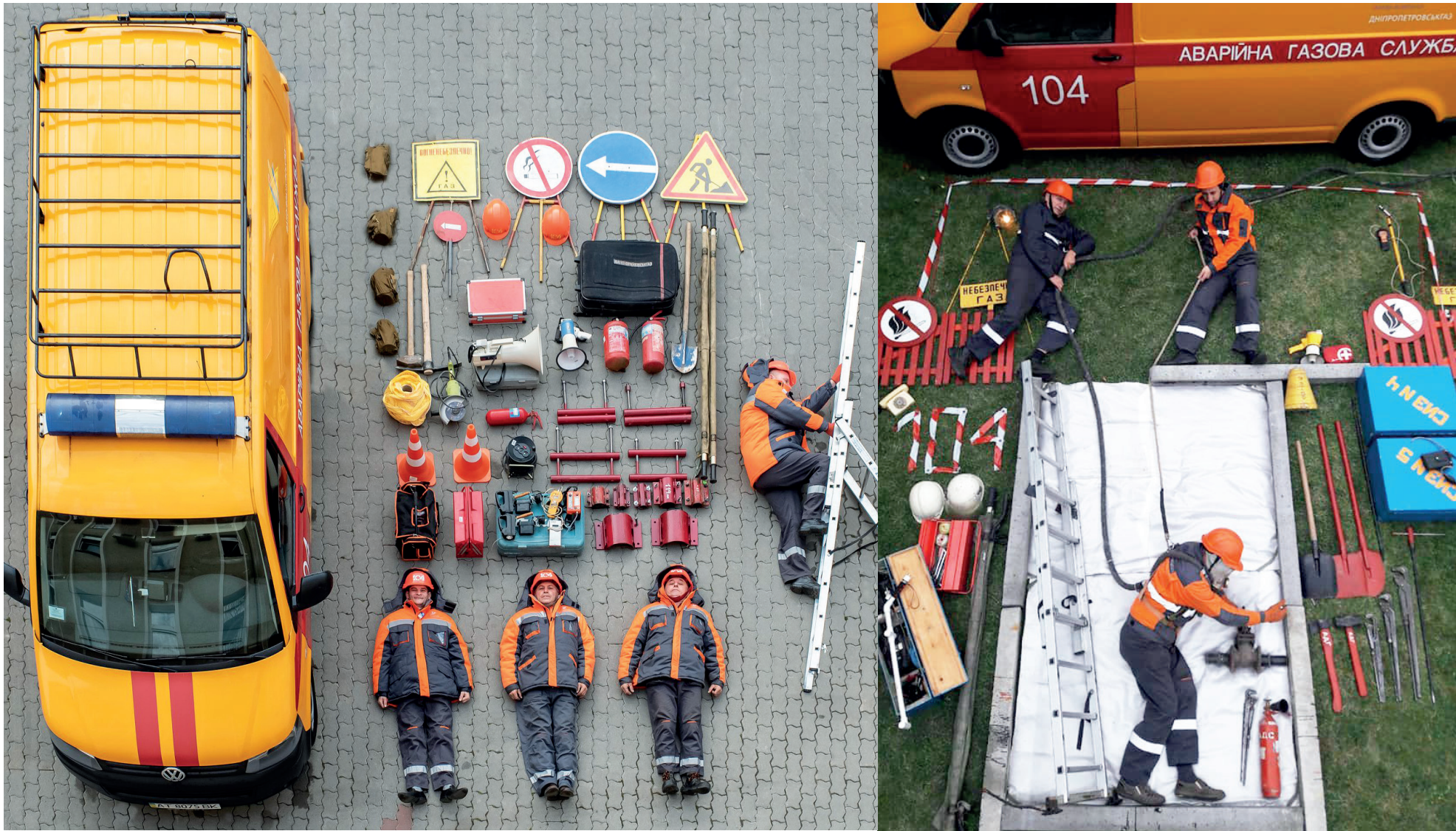
тири перевершують цюрихських поліцейських.

Обов'язковий атрибут «адресників» – пристрій для пошуку витоків газу або як його ще називають «нюхачка». Він за концентрацію газу визначається місце витoku.

А ще в кожній машині АДС є протигази для роботи в загазованих приміщеннях, вогнегасник, гайкові ключі, лопата, драбина, лом та різні рятувальні засоби.

Напевно, лише інструментів для пошуку витоків газу не менше, ніж патронів – тут і різноманітні пристосування для шпилькування, газоаналізатори та трасошукачі.

Загалом повна комплектація автомобіля АДС налічує понад 40 одиниць інструментів, знаряддя та приладів.



КОНТАКТ-ЦЕНТРИ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ ПРИРОДНОГО ГАЗУ

АТ «ВІННИЦЯГАЗ» 0432 50 91 04 067 01 10 104	АТ «ЖИТОМИРГАЗ» 0412 55 80 04 067 33 38 104	АТ «КІЇВОБЛГАЗ» 044 36 46 104 067 44 49 104	АТ «РІВНЕГАЗ» 0362 461 104 067 01 01 104	АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКГАЗ» 0382 742 104 067 01 14 104
АТ «ВОЛИНЬГАЗ» 0332 280 104 067 33 39 104	АТ «ЗАКАРПАТГАЗ» 0312 48 83 04 067 01 03 104	АТ «КРИВОРІЖГАЗ» 0564 46 26 104 067 62 92 104	АТ «СУМИГАЗ» 0542 70 30 04 067 00 03 104	АТ «ЧЕРНІВЦІГАЗ» 0372 93 19 04 067 44 48 104
АТ «ДНІПРОГАЗ» 056 78 78 104 067 62 63 104	АТ «ЗАПОРІЖГАЗ» 061 28 08 104 067 00 76 104	АТ «МИКОЛАЇВГАЗ» 0512 777 104 067 65 70 104	АТ «ХАРКІВГАЗ» 057 76 62 104 067 01 13 104	АТ «ЧЕРНІГІВГАЗ» 067 65 64 104 0462 61 62 04
АТ «ДНІПРОПЕТРОВСЬКГАЗ» 056 78 70 104 067 00 90 104	АТ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ» 0342 591 104 067 65 65 104	АТ «ЛЬВІВГАЗ» 032 29 07 104 032 24 23 104 067 21 77 104 067 33 32 104	АТ «ХАРКІВМІСЬКГАЗ» 057 76 65 104 067 01 07 104	

ДЕ ПРАЦЮЮТЬ СУЧАСНІ ЦЕНТРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ РГК



100

сучасних Центрів
обслуговування клієнтів
у 2020 році

4 млн

споживачів газу
охоплені якісним сервісом

АТ «ВІННИЦЯГАЗ»
ВІННИЦЯ
вул. Шмідта, буд. 32
ГАЙСИН
вул. Соборна, 85
ЖМЕРИНКА
вул. Соборна, 3
КОЗЯТИН
вул. Героїв Майдану, 33/4
НЕМИРІВ
вул. Соборна, 40/1
ТУЛЬЧИН
вул. Незалежності, 2
ХМІЛЬНИК
вул. І. Богуна, 7

АТ «ВОЛИНЬГАЗ»
ЛУЦЬК
просп. Молоді, 14А
КОВЕЛЬ
вул. Ст. Бандери, 34А
КАМІНЬ-КАШИРСЬКИЙ
вул. Хотешівська, 9
ВОЛОДИМИР-ВОЛИНСЬКИЙ
вул. Сагайдачного, 85
РАТНЕ
вул. Газіна, 20
КІВЕРЦІ
вул. Матросова, 9
ГОРОХІВ
вул. Козацька, 98

АТ «ДНІПРОГАЗ»
ДНІПРО
вул. О. Кониського, 5
ДНІПРО
Слобожанський, 14Б
ДНІПРО
вул. Паторжинського, 24

АТ «ДНІПРОПЕТРОВСЬКГАЗ»
КАМ'ЯНСЬКЕ
вул. Лісопильна, 8А
НІКОПЛЬ
вул. Володимира Ємця, 51
НОВОМОСКОВСЬК
вул. З. Білої, 1
ПАВЛОГРАД
вул. Соборна, 97А
СИНЕЛЬНИКОВЕ
вул. Миру, 64

П'ЯТИХАТКИ
вул. Клименка, 73
СОЛОНЕ
вул. Незалежності, 1-а
ЖОВТІ ВОДИ
вул. Комарова, 53-а

АТ «ЖИТОМИРГАЗ»
ЖИТОМИР
вул. Київська, 54
КОРОСТЕНЬ
вул. Героїв Чорнобиля, 3
МАЛИН
вул. Городищанська, 1-а
ЧЕРНЯХІВ
вул. Коростенська, 105
РУЖИН
вул. Київська, 74
НОВОГРАД-ВОЛИНСЬКИЙ
вул. Соборності, буд. 48

АТ «ЗАКАРПАТГАЗ»
УЖГОРОД
вул. Погорєлова, 2
МУКАЧЕВО
вул. Свалаявська, 77
ХУСТ
вул. Львівська, 13А
СВАЛЯВА
вул. Достоєвського, 1

АТ «ЗАПОРІЖГАЗ»
ЗАПОРІЖЖЯ
вул. Південне шосе 52
ЗАПОРІЖЖЯ
вул. Святого Миколая, 6
ЗАПОРІЖЖЯ
пл. Інженерна, 1
ТОКМАК
вул. Центральна, 31 б/1
ОРІХІВ
вул. Овчаренко, 2-к/1
ВІЛЬНЯНСЬК
вул. Козацька, 2
КАМ'ЯНКА-ДНІПРОВСЬКА
вул. Гоголя, 5

АТ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКГАЗ»
ІВАНО-ФРАНКІВСЬК
вул. Короля Данила, 37
КАЛУШ
вул. В. Винниченка, 6

КОЛОМІЯ
вул. Січових Стрільців, 44
НАДВІРНА
вул. Комунальна, 1
ДОЛИНА
вул. Б. Хмельницького, 10
СНЯТИН
вул. 1-го Грудня, 34

АТ «КІІВОбЛГАЗ»
ІРПІНЬ
вул. Попова, 22
ВИШНЕВЕ
вул. Святошинська, 27А
БОГУСЛАВ
вул. Святогірська, 1
ВАСИЛЬКІВ
вул. Декабристів, 139
ПЕРЕЯСЛАВ-ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ
вул. Б. Хмельницького, 51
БІЛА ЦЕРКВА
вул. Шевченка, 118
БОГУСЛАВ
вул. Святогірська, 1
ВОЛОДАРКА
вул. Коцюбинського, 29-а

АТ «КРИВОРІЖГАЗ »
КРИВИЙ РІГ
Поштовий, 19
КРИВИЙ РІГ
вул. В. Матусевича, 2А
КРИВИЙ РІГ
вул. В. Великого, 29В
КРИВИЙ РІГ
вул. Ракітіна, 11

ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСТЬ
ЛЬВІВ
вул. Золота, 42
САМБІР
вул. Самбірчика, 1
ЧЕРВОНОГРАД
просп. Т. Шевченка, 4
ПУСТОМИТИ
вул. Шептицького, 22
СТРИЙ
вул. Людкевича, 7

АТ «МИКОЛАЇВГАЗ»
МИКОЛАЇВ
вул. Нікольська, 25-а

ВОЗНЕСЕНСЬК
вул. Соборності, 33
БАШТАНКА
вул. Ювілейна, 84

АТ «РІВНЕГАЗ»
РІВНЕ
вул. М. Грушевського 77
САРНИ
вул. Белгородська, 5
ЗДОЛБУНІВ
вул. Б. Хмельницького, 27
ДУБНЕ
вул. Д. Галицького, 26
БЕРЕЗНЕ
вул. Андріївська, 27
КОСТОПІЛЬ
вул. Сарненська, 32

АТ «СУМИГАЗ»
РОМНИ
вул. Гетьмана Мазепи, 2В
ОХТИРКА
вул. Широка, 5
ШОСТКА
вул. Короленка, 38
КОНОТОП
вул. Лазаревського, 6-а
ЛЕБЕДИН
вул. Героїв Майдану, 33
ЛИПОВА ДОЛИНА
вул. Горького, 44
НЕДРИГАЙЛІВ
вул. Сумська, 22
КРОЛЕВЕЦЬ
вул. Ярмаркова, 10
СУМИ
вул. О. Береста, 21

АТ «ХАРКІВГАЗ»
ЧУГУЇВ
вул. Жадановського, 3

АТ «ХАРКІВМІСЬКГАЗ»
ХАРКІВ
вул. Гімназійна Набережна, 18А
ХАРКІВ
пр-т Архітектора Альошина, 5

АТ «ХМЕЛЬНИЦЬКГАЗ»
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ
вул. Свободи, 22

КАМ'ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКИЙ
вул. Симона Петлюри, 14
СЛАВУТА
вул. Козацька, 27
ВОЛОЧИСЬК
вул. Богуслаєва, 9
ІЗЯСЛАВ
вул. Шевченка, 25
КРАСИЛІВ
вул. Островського, 9А
СТАРОКОСТЯНТИНІВ
вул. Івана Богуна, 2
БІЛОГІР'Я
вул. І. Франка, 56
ГОРОДОК
вул. Грушевського, 76
ПОЛОННЕ
вул. Л. Українки, 66
ЯРМОЛИНЦІ
вул. Петропавлівська, 1-а

АТ «ЧЕРНІВЦІГАЗ»
ЧЕРНІВЦІ
вул. Головна, 24
Кіцмань
вул. Сагайдачного, 11
Сокиряни
вул. Чорновола, 3-в

АТ «ЧЕРНІГІВГАЗ»
ЧЕРНІГІВ
просп. Перемоги, 108А
ПРИЛУКИ
вул. Ю. Коптева, 6А
НІЖИН
вул. Воздвиженська, 4
КОРЮКІВКА
вул. Бульварна, 13
БОБРОВИЦЯ
вул. О. Бичка, 10
КОЗЕЛЕЦЬ
вул. Промислова, 4
БАХМАЧ
вул. Соборності, 17/3
НОСІВКА
вул. Польова, 2
РІПКИ
вул. Свято-Миколаївська, 178
БОРЗНА
вул. Ганни Барвінок, 7
МЕНА
вул. Приозерна, 4

ІННОВАЦІЙНІСТЬ

Ми прагнемо надавати найкращий сервіс в Україні

Український газовий ринок, один з найбільших в Європі, став на шлях великих змін – діджиталізації комунікацій і розширення сервісних послуг. Серед «агентів змін» – Регіональна газова компанія, яка перетворюється в сучасного провайдера якісного сервісу. Про те, як це вдалося зробити, розповідає директор РГК Олег Никоноров



Директор Регіональної газової компанії Олег Никоноров

У 2015 році стало зрозуміло, що український газовий ринок чекають великі зміни. Їх каталізатор – посилення конкуренції між постачальниками та дедалі більші запити споживачів. У тій же Європі під час вибору постачальника газу ключовий критерій – не ціна, а додаткові сервіси, які може надати компанія.

Схожий сценарій починає розвиватися й в Україні. Успіху досягнуть ті постачальники, які запропонують покупцям кращий сервіс. Адже споживчі параметри газу, по суті, однакові. Тому єдиний спосіб нарощування клієнтської бази – впровадження додаткових сервісів.

Тобто постачальники газу зможуть, як мобільні оператори або інтернет-провайдери, пропонувати своїм клієнтам різний комплекс послуг?

Зараз газовий ринок України відкритий на 30% – і в цьому невеликому сегменті присутні приблизно 500 постачальників, які змагаються між собою. Рано чи пізно він стане повністю відкритим, зокрема для побутового сегмента.

Уже зараз люди можуть вибирати постачальника газу, але цим мало хто користується через зарегульованість ціноутворення. Як тільки ці перепони впадуть, почнеться вільна конкуренція.

Ми порівнюємо РГК саме з мобільними операторами, а не з іншими провайдерами комунальних послуг. На них ми орієнтуємося в плані розгалуженості сервісних пропозицій та додаткових послуг. Саме так повинен виглядати розвинений utility market: клієнт хоче отримати комплекс послуг. У цьому

сенсі газ нічим не відрізняється від мобільного зв'язку – це точно така ж послуга.

Які можливості відкривають перед споживачами цифрові сервіси РГК?

З 2015 року спектр послуг РГК значно розширився. Споживачі можуть онлайн аналізувати своє споживання газу, придбати його на місяць вперед або до кінця зими, отримати необхідну консультацію та багато іншого. Відкрито понад сотню сучасних Центрів обслуговування клієнтів. У них все зроблено для максимальної зручності клієнтів. Через рік-два такі центри з'являться в усіх містах, де кількість клієнтів перевищує десятки тисяч. Але наша мета – якомога більше комунікацій перенести в онлайн. Тим більше, що клієнтам доступні всі сучасні канали: чат-бот у месенджерах, мобільні додатки, особисті кабінети.

Наступний етап – проект RGC Smart, розробка якого зараз на завершальній стадії. Ми пропонуємо комплексне рішення у вигляді smart-модему на лічильник. Він буде автоматично передавати ваші дані про споживання газу до газової компанії. Також клієнт зможе бачити ці дані в особистому кабінеті або мобільному додатку. Ми своїми силами створюємо серійне виробництво цих модемів, а сам сервіс, без сумніву, зацікавить тих, хто прагне до ефективного споживання газу.

Яка кількість споживачів вже охоплена вашими онлайн-сервісами?

Зараз РГК обслуговує 8 млн клієнтів, з яких три мільйони ко-

ристуються нашими цифровими сервісами. Є міста – наприклад, Дніпро, Харків, Кривий Ріг та Львів, де частина клієнтів, які отримують онлайн-сервіс, досягає 80%! Але ще частка споживачів ще залишається. Тому наше завдання – тримати всі канали взаємодії відкритими і розширювати доступність сервісів.

Глибинна трансформація компанії неможлива без зміни менталітету співробітників. Цьому ви теж приділили увагу?

Це було чи не найскладнішим: переконати співробітників не просто в можливості змін, а в тому, що вони потрібні. Для нас

було проривом, коли люди, які тривалий час працювали за пострадянською системою постачання газу, побачили у споживачі клієнта.

Звичайно, ми переконували не тільки словом. У 2017 році була запущена програма корпоративної освіти для менеджерів середньої ланки, спрямована на розвиток лідерства, навчання менеджменту та основи фінансів. Стояло завдання підготувати «агентів змін» – тих, хто не буде боятися змін, а сам стане їх впроваджувати. Програма була реалізована у співпраці з Києво-Могилянською та Львівською бізнес-школами та сама по собі виявилася інноваційною, адже вперше вийшов мікс знань двох кращих бізнес-шкіл країни. За два роки за цією програмою пройшли навчання близько 100 співробітників, з яких понад 20 вже отримали підвищення.

Який економічний ефект дала програма?

Фіналом навчання стає конкурс проектів, переможець якого отримує фінансування для його реалізації. У першому випуску кращою була визнана ідея виробництва шафових газорегуляторних пунктів (ГРП), що підтримують тиск газу в мережі на потрібному рівні. А незабаром народився проект RGC Production: на базі колишнього ремонтного цеху на «Львівгазі» з нуля всього за пів року створили нове виробництво, де випускають газорегуляторні пункти європейської якості за конкурентною ціною. У другій хвилі навчання випускники розробили сервіси, що виходять за рамки розподілу газу.

Все, що відбувається в компанії за останні роки, – це суцільний прорив! Якби не

виклики часу і не розуміння майбутнього посилення конкуренції, РГК однаково пішла б таким шляхом?

До діджиталізації та розширення сервісних послуг ми прийшли б у будь-якому випадку – іншого шляху розвитку просто немає. У 2011 році, коли з'явилася РГК, у периферійних відділеннях газових компаній співробітники в роботі використовували рахівниці та паперові журнали, а інформація в обласній дирекції передавалася на дискетах. Уявляєте?!

Нам не залишалося нічого іншого, як перебудувати цей будинок з фундаменту. Протягом декількох років була пророблена гігантська робота: створена сучасна інфраструктура, впроваджені сучасні ІТ-рішення, заново збудовані управлінські структури. В результаті в компанії якісно змінилися усі бізнес-процеси та з'явився інструментарій, що дозволяє їм повноцінно функціонувати. Все це збіглося в часі з трансформацією газового ринку України, що почався у 2011 році, коли Україна приєдналася до Договору про Енергетичне співтовариство ЄС.

Чого чекати від РГК споживачам у найближчій перспективі?

Подальшого розширення сервісних пропозицій. Ми провели дослідження серед споживачів і з'ясувалося, що багато хто хотів би мати комплексне обслуговування всього газового обладнання у будинку. На цей час компанія розробляє відповідний онлайн-сервіс, який надасть клієнтам таку послугу. Замовлення на обслуговування буде настільки ж простим, як, наприклад, замовлення таксі через мобільний додаток. Якість послуги можна буде оцінити одразу в додатку.

ЩО ЗРОБЛЕНО ДЛЯ КЛІЄНТІВ



Газ у смартфоні: яким буде найближче майбутнє

Вихід в онлайн відкриває перед компаніями необмежені можливості щодо розширення сервісу і комунікації зі споживачами. Група компаній РГК одна з перших у газовій сфері України стала на цей шлях, який обіцяє величезні перспективи.

Сьогодні доставка газу клієнтам – це бізнес, який не обмежується тільки трубами. Сучасні технології можуть перетворити газопостачання на послугу розумного та безпечного споживання газу. Вже зараз клієнти РГК можуть в онлайн аналізувати поточне споживання газу і придбати його на місяць вперед або до кінця зими, отримати необхідну консультацію та багато іншого.

Смарт-лічильники

Газовий лічильник в онлайн – це реально. Більшість нинішніх лічильників лише рахують спожиті кубометри газу. Передавати їх показання потрібно споживачеві. Але є лічильники з модемами, що автоматично надсилають дані постійно. Дані з власного лічильника будуть доступні споживачеві у мобільному додатку в режимі реального часу. Клієнт зможе аналізувати своє споживання впродовж доби або місяця, раціонально використовувати газ і таким чином заощаджувати кошти.

104.ua: All inclusive

Споживачі зможуть купувати газ за вигідною ціною прямо зі смартфона. Крім купівлі газу, клієнти газових компаній прямо у додатку зможуть придбавати обладнання, а також послуги для надійного газопостачання.

RGC Smart: споживання

Клієнти майбутнього не думатимуть кубометрами. Споживачі будуть обирати лише енергію з різних джерел, яка буде привабливішою за ціною. Адже для опалення можна буде використовувати і газ, і електрику. Мобільний же додаток газової компанії показуватиме споживачеві вартість кіловат з усіх доступних джерел.

Уже зараз у рахунках споживачів газові компанії вказують енергетичну цінність газу в трьох енергетичних одиницях. Інформація дає можливість порівнювати вигоду від використання газу поряд з іншими видами палива. А вже найближчим часом споживачі також зможуть побачити, за

яким маршрутом їм транспортується газ, тобто простежити, від якої свердловини блакитне паливо надходить до їхнього дому.

RGC Smart: контроль обладнання

До інтернету можна підключити не лише лічильник. Ваш котел або колонка теж хоче в інтернет, а РГК Контакт-центр контролюватиме їх роботу в режимі реального часу. В разі ж відхилення режиму роботи, надсилатиме до споживача інформацію та майстра за договором комплексного обслуговування.

RGC Smart: безпека

Життя людини – найголовніше, а безпека споживача – перший пріоритет. Склад повітря в кухні та будинку також можна контролювати віддалено і онлайн. Датчики чадного газу та задимленості можуть надсилати дані про склад повітря в квартирі. А аварійно-диспетчерська служба разом зі споживачем сповіщатимуться автоматично.

Повний Paperless!

Жодного паперу! Виписки, довідки, рахунки, документи про сплату – все це буде доступне в мобільному додатку 104 Mobile

та 104 Mobile Light або в Особистому кабінеті на сайті 104.ua без необхідності засвідчувати чи завіряти їх підписами власноруч.

Уже зараз споживачі можуть відмовитися від паперового рахунку. Для цього потрібно у розділі «Мої дані» в Особистому кабінеті на сайті 104.ua натиснути кнопку «Редагувати профіль» та поставити галочку «Мені не потрібен рахунок у паперовому вигляді та на email». З листопада електронний рахунок також став доступний споживачам через чат-бота 7104ua у Viber.

Smart grid: Газові мережі підлаштовуються під споживача

Споживання газу відбувається нерівномірно, тому тиск у газових мережах постійно змінюється. Зараз регулювання здійснюється вручну. Однак управління тиском у газових мережах може відбуватися автоматично без будь-якого втручання людини. Такий підхід у разі збільшує безпеку роботи газових мереж і дає можливість виконувати регулювання дистанційно без необхідності виїзду аварійних служб.

Газовий google maps

Регіональна газова компанія першою в Україні створила

інформаційну систему, в яку внесені всі мережі. Це газовий google maps! РГК нанесла на карту всі існуючі газопроводи та обладнання, встановлене на них. Тепер усі дані про газові мережі представлені на карті разом з архівом проектів і дозволів.

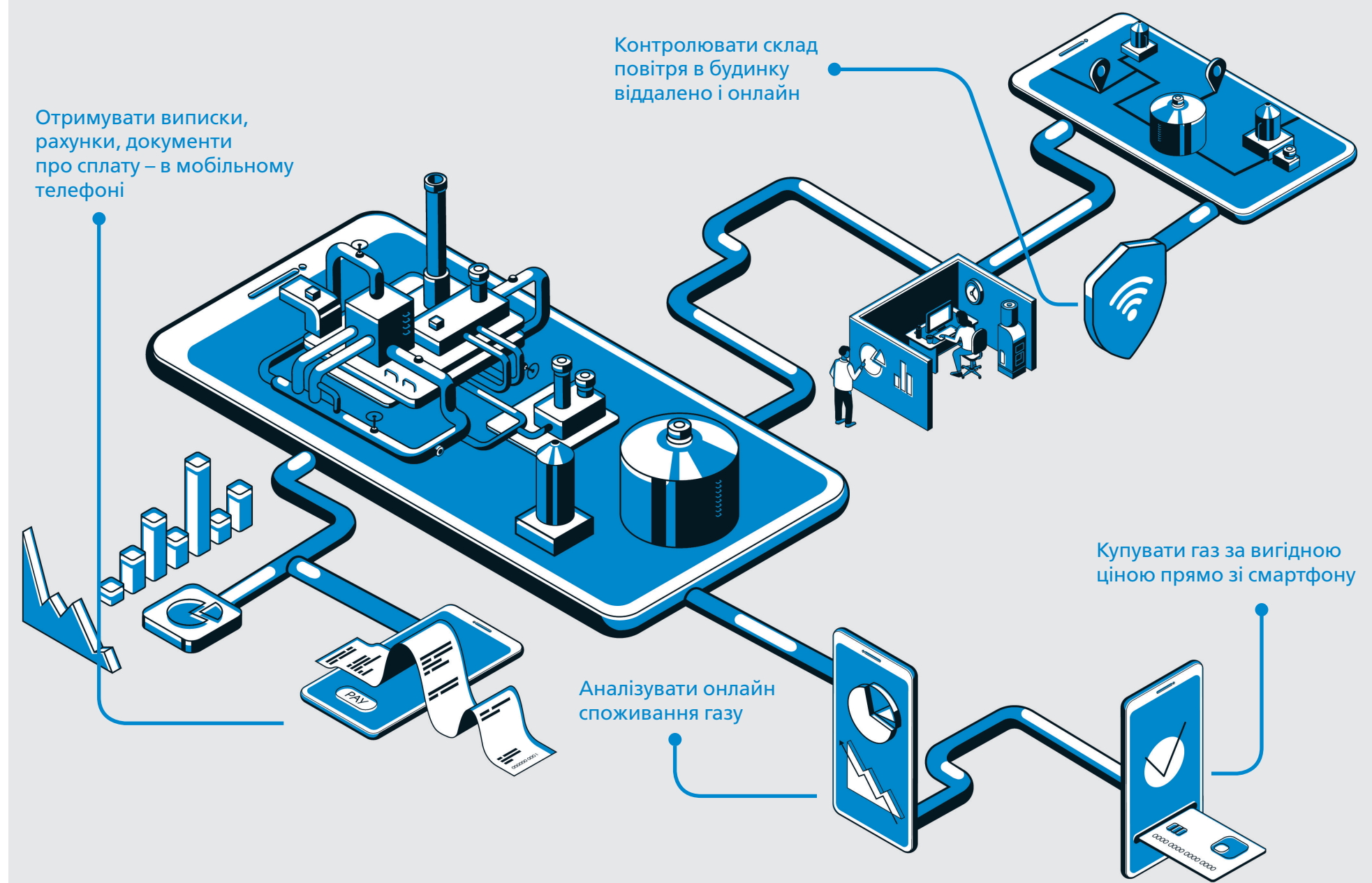
Якщо ви хочете приєднатися до газових мереж, спеціаліст газорозподільної компанії зможе вам повідомити, де і як прокладатиметься газопровід, не виїжджаючи на місце. Це також електронний реєстр мереж, який дає змогу розрахувати необхідні інвестиції.

Бенчмарк ринку – UNIT

Вперше в Україні Регіональна Газова Компанія розробила бенчмарк для оцінки ефективності роботи мереж. UNIT – це кластер, що включає 1 000 споживачів, а також сума мереж та обладнання, необхідні для забезпечення їх газом.

UNIT дає можливість порівняти ефективність роботи дуже різних компаній за різними параметрами: потреба в інвестиціях, порівняння з іноземними системами. Цей бенчмарк дозволить газовим компаніям покращувати якість послуг для споживачів і ефективніше використовувати наявні ресурси.

ЯКІ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ НАДАДУТЬ НОВІ СЕРВІСИ РГК У НАЙБЛИЖЧОМУ МАЙБУТНЬОМУ



Доставляємо газ в кожну оселю



2020

з ① по ⑤ число щомісяця передавайте показання лічильника газу

СІЧЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
		①	②	③	④	⑤
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

ЛЮТИЙ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
					①	②
③	④	⑤	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

БЕРЕЗЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
						①
②	③	④	⑤	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

КВІТЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
		①	②	③	④	⑤
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

ТРАВЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
				①	②	③
④	⑤	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ЧЕРВЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
①	②	③	④	⑤	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

ЛИПЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
		①	②	③	④	⑤
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

СЕРПЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
					①	②
③	④	⑤	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

ВЕРЕСЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
	①	②	③	④	⑤	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

ЖОВТЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
			①	②	③	④
⑤	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

ЛИСТОПАД

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
						①
②	③	④	⑤	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

ГРУДЕНЬ

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
	①	②	③	④	⑤	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ДЯКУЄМО,
що Ви з нами!

104.ua

ВЕБ-САЙТ
для споживачів
природного газу