

Usability-проект
Системы работы
с потребителем
для ОАО «СИБЭКО»

Личный кабинет физических лиц

Рабочая группа:

Глушенко Сергей
(руководитель проекта,
аналитик взаимодействия,
usability-проектировщик)

Пашковский Алексей
(главный дизайнер)

Проблемы и решения Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

В результате предварительного аудита сайта Sibeco.su выделены следующие проблемы и решения.

1. Улучшения процедуры доступа к личному кабинету

1.1. Упрощение процедуры демо-авторизации

1.1.1. Выявленная проблема

Демо-авторизация требует ввода логина/пароля.

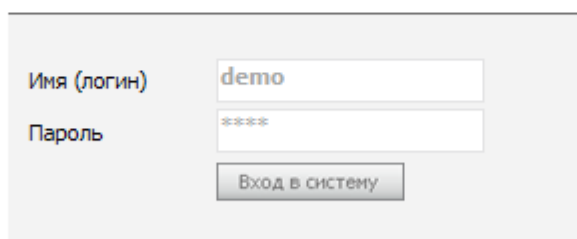
1.1.2. Описание и краткий анализ проблемы

При входе в демо-режим личного кабинета пользователю предлагается ввод логина/пароля. Хотя используется автоподстановка логина. Этот шаг можно пропустить. Однако существующий механизм, предусматривающий ввод демо-логина и демо-пароля, защищает демо-режим системы личных кабинетов от автоматической авторизации.

1.1.3. Предложенное решение

Для сохранения защиты от автоматической авторизации в демо-режиме, предложено ввести в сценарий авторизации интерактивную капчу – этот инструмент более понятен и привычен посетителям, имеющим опыт взаимодействия с интернет-сайтами. Это сделает процедуру демо-авторизации более понятной и компактной, упростит её.

ВХОД В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ



Имя (логин)	<input type="text" value="demo"/>
Пароль	<input type="password" value="****"/>
<input type="button" value="Вход в систему"/>	

Этот шаг может быть взаимодействием с интерактивной капчей

1.2. Улучшение доступности функций демо-входа, регистрации и восстановления доступов

Присутствуют все 3 типа ссылок:
«Демо-вход», «Регистрация», «Забыли пароль»:

1.2.1. Выявленная проблема

Ссылка на демо-вход в личный кабинет расположена не во всех формах входа в личный кабинет. Не во всех формах входа в личный кабинет присутствуют привычные пользователям ссылки «Регистрация» и «Забыли пароль».

1.2.2. Описание и краткий анализ проблемы

В некоторых формах входа в личный кабинет отсутствуют ссылка «Демо-вход», наличие которой будет ожидать пользователи везде в формах входа в личный кабинет. В некоторых формах входа в личный кабинет отсутствуют ссылки «Регистрация» и «Забыли пароль», наличие которых ожидается большинством пользователей в форме авторизации в обязательном порядке. Это затрудняет пользователям регистрацию и самостоятельное восстановление доступов в личный кабинет, что в свою очередь может породить большое число звонков в службу поддержки с однотипными вопросами (как зарегистрироваться и как восстановить доступ), и даже отказ от пользования личным кабинетом. Кроме того, наличие указанных ссылок в одном месте и отсутствие их в другом может породить фрустрацию пользователей, которые желают увидеть эти ссылки везде, где возможна авторизация.

Отсутствует ссылка на обычную форму входа:

Отсутствует ссылка «Демо-вход»:

1.2.3. Предложенное решение

Предусмотреть ссылку «Демо-вход» во всех видах формы входа в личный кабинет. Предусмотреть возможность регистрации и восстановления пароля во всех местах, где расположена формы входа в личный кабинет.

Отсутствуют ссылки
«Регистрация», «Забыли
пароль»:

2. Улучшения в навигации и навигационной структуре страниц и разделов

2.1. Оптимизация доступности для просмотра полезной области страницы

2.1.1. Выявленная проблема

Компоновка внутренних страниц личного кабинета за счёт наличия широкой «шапки» на странице затрудняет просмотр основного контента страницы.

2.1.2. Описание и краткий анализ проблемы

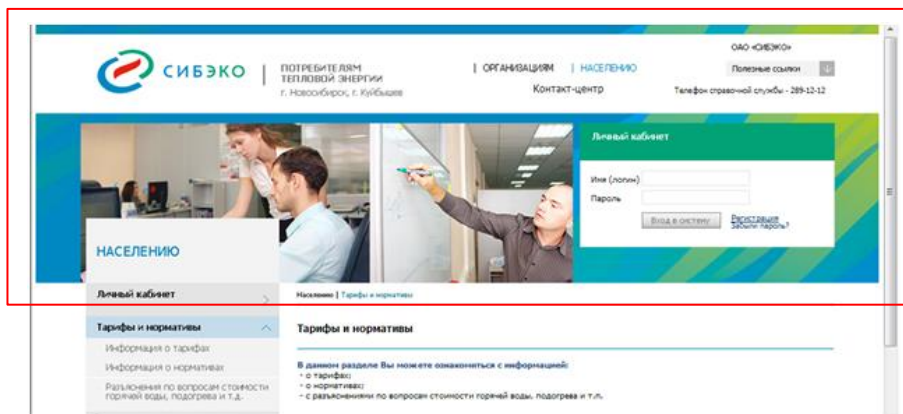
В верхней части страницы личного кабинета расположена большая

область («шапка» страницы), которая не только слабо заполнена информацией, но и из-за своего размера сужает область, предусмотренную для отображения полезной информации страницы (список адресов/счетов, тексты справки и т.д.). При этом полезная область оказывается неоправданно смещена вниз, и для доступа к ней может потребоваться прокрутка страницы всякий раз, когда происходит переход по ссылке. Т.к. при работе в личном кабинете (например, при просмотре справки) часто требуются переходы между страницами, многие пользователи могут испытывать фрустрацию из-за того, что после осуществлении перехода полезная область просмотра всякий раз смещается вниз и нужно пользоваться прокруткой для доступа к ней.

2.1.3. Предложенное решение

Сократить верхнюю часть страницы, расположить информацию в ней более компактно, за счёт чего обеспечить широкую полезную область просмотра и по возможности устранить прокрутку при просмотре контента страниц личного кабинета.

Верхняя часть страницы («шапка» страницы) занимает неоправданно много вертикального пространства

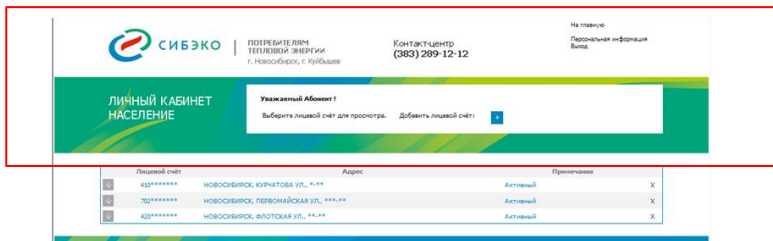


2.2. Улучшение доступности навигационных областей страницы личного кабинета

Отсутствует ожидаемая посетителем навигация по подразделам справки:

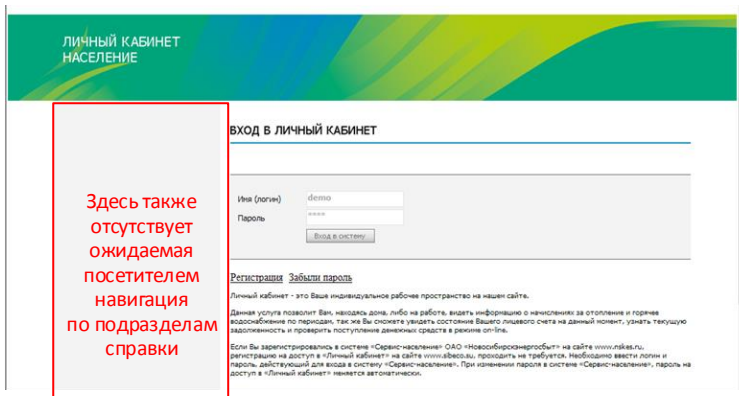
2.2.1. Выявленная проблема

Способ размещения информационных блоков на страницах личного кабинета не продуман, из-за чего при переходе к работе со счётом невозможно получить доступ к справке из-за скрытия навигационной области, расположенной слева, и отсутствия соответствующих областей вверху страницы.



2.2.2. Описание и краткий анализ проблемы

Размещение информационных блоков на страницах личного кабинета выполнено таким образом, что в момент авторизации и при работе со счётом из области слева скрывается навигационный блок, содержащий разделы справки.



При этом при чтении справки вход в раздел «Личный кабинет» графически оформлен как элемент этого блока, что создаёт ожидание, что «Личный кабинет» является одним из подразделов справочной системы и что блок с разделами справки сохранится при входе в личный кабинет. Такое сокрытие навигационного блока при переходе в личный кабинет фрустрирует пользователя, который ожидает, что навигация сохранится на привычном месте (слева) при любых перемещениях по страницам личного кабинета, либо переместится в другое место (например, в шапку сайта).

2.2.3. Предложенное решение

При организации навигации предусмотреть постоянное расположение и доступность всех основных навигационных блоков в стандартных местах страницы личного кабинета.

3. Улучшения удобства знакомства с содержимым справочной системы

3.1. Увеличение информационной наполненности и полезности разделов справочной системы

3.1.1. Выявленная проблема

В справочной системе отсутствует полезное наполнение многих страниц, вместо которого размещено повторение навигационного меню или малоинформативные пояснения.

3.1.2. Описание и краткий анализ проблемы

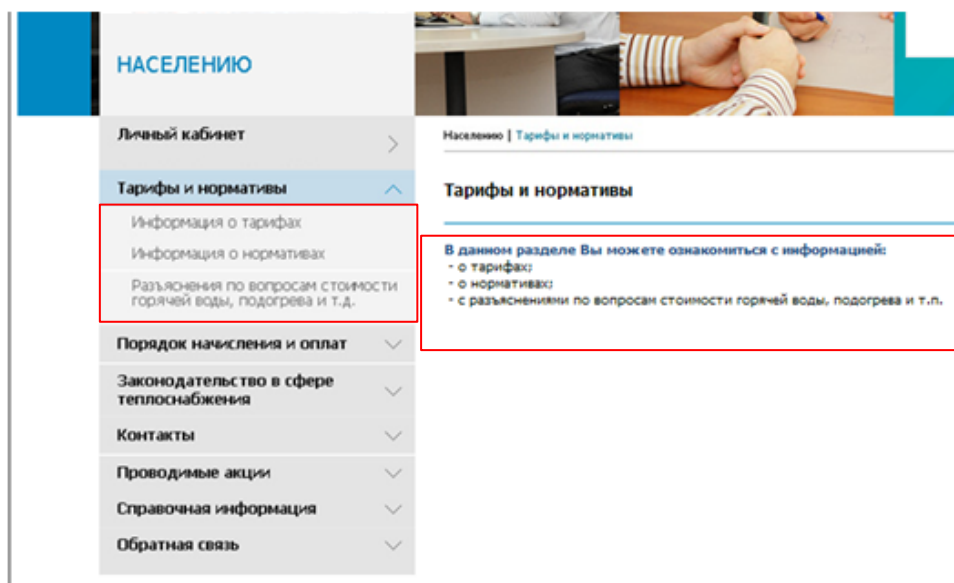
В некоторых разделах первого уровня справочной системы (таких как «Тарифы и нормативы», «Порядок начислений и оплат», «Законодательство в сфере энергосбережения» и т.д.)

отсутствует полезный контент, который заменён либо копией навигации по подразделам, либо мало информативным пояснением по контенту раздела, которые формируются вручную. Это может запутывать посетителя и снижает информационную ценность этих разделов.

3.1.3. Предложенное решение

Предусмотреть вывод в разделах справочной системы информеров, содержащих автоматически формируемые анонсы контента разделов.

Содержимое центральной информационной области страницы (справа) копирует содержимое навигационного меню (слева):



3.2. Оптимизация таксономии разделов справочной системы

3.2.1. Выявленная проблема

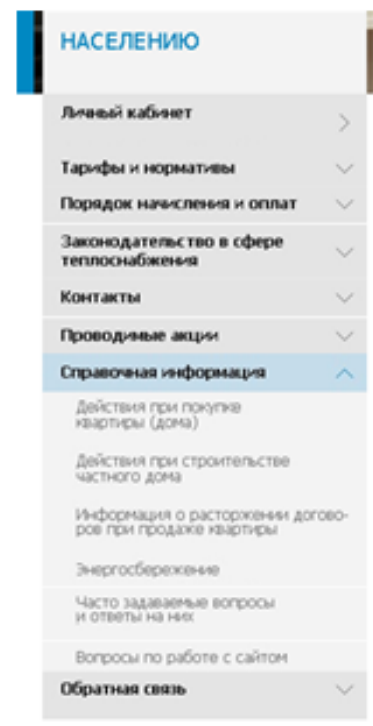
Подразделы справочной системы используют циклическую таксономию тем справки, что запутывает посетителя и затрудняет поиск нужной темы справки в навигационном меню.

3.2.2. Описание и краткий анализ проблемы

Классификация (таксономия) подразделов справочной системы организована таким образом, что среди разделов «Тарифы и нормативы», «Порядок начислений и оплат», содержанием которых является справочная информация, содержится также подраздел, который содержит справочную информацию как и другие подразделы, но который при этом имеет название «Справочная информация». В этом разделе расположены темы справки, которым не удалось найти более удобного расположения в классификации тем справки. Это создаёт неудобство поиска тем справки, которые расположены в подразделах этого раздела, затрудняет запоминание их расположения, в результате чего затрудняется навигация по справке и снижается ценность размещения тем справочной информации на сайте.

3.2.3. Предложенное решение

Пересмотреть таксономию тем справочной системы, и организовать нециклическую таксономию. Разгруппировать подраздел «Справочная информация» и перенести содержащиеся в нём темы справки в другие разделы с названиями, которые облегчат поиск справки через навигационное меню.



3.3. Улучшение доступности справки по работе с личным кабинетом

3.3.1. Выявленная проблема

Со страниц личного кабинета невозможно получить быстрый доступ к справке по правилам работы с личным кабинетом

3.3.2. Описание и краткий анализ проблемы

Инструкции по работе с личным кабинетом наиболее вероятно будут востребованы посетителями, т.к. позволяют преодолевать основные затруднения в работе с личным кабинетом без обращения в отдел по работе с клиентами, что снижает нагрузку на него. Сейчас посетитель личного кабинета не может получить такой доступ, и поэтому будет обращаться за поддержкой по телефону с однотипными вопросами (как работать в личном кабинете), что увеличит непроизводительную нагрузку на отдел работы с клиентами.

3.3.3. Предложенное решение

Предусмотреть возможность получить доступ к справке по работе в личном кабинете, а также облегчить доступ к другим темам справки из любого места личного кабинета.

4. Улучшения обратной связи

Выявленная проблема

Ссылка на форму обратной связи расположена не на всех страницах, в то время как телефон на всех. Отсутствуют средства бронирования времени посещения.

Описание и краткий анализ проблемы

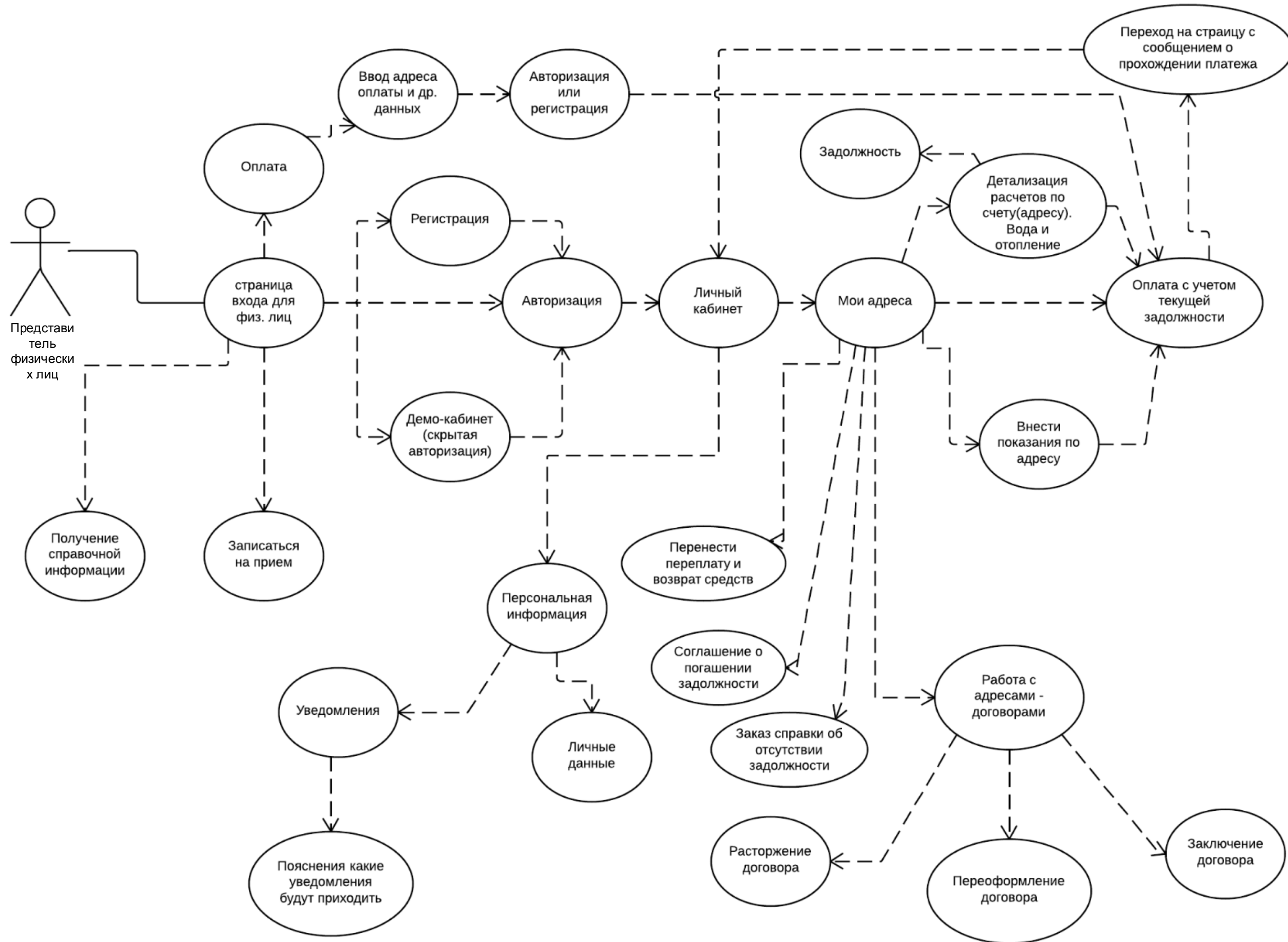
Хотя наличие сайта и большого числа обращений в отдел работы с клиентом подразумевает большие требования к диалогу с клиентом, который производится через сайт, форма обратной связи расположена не на всех страницах сайта. Это будет вызывать относительно большее количество звонков и относительно меньшее количество онлайн-обращений, чем это было бы при наличии формы обратной связи на всех страницах.

Предложенное решение

Организовать форму обратной связи, доступную на всех страницах сайта. Предусмотреть бронирование времени посещения с помощью сайта.

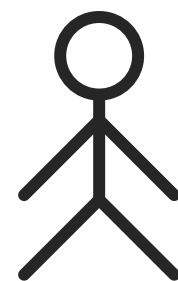
Система работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Usecase-диаграмма личного кабинета для физических лиц



Система работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Роли и действия, доступные посетителям

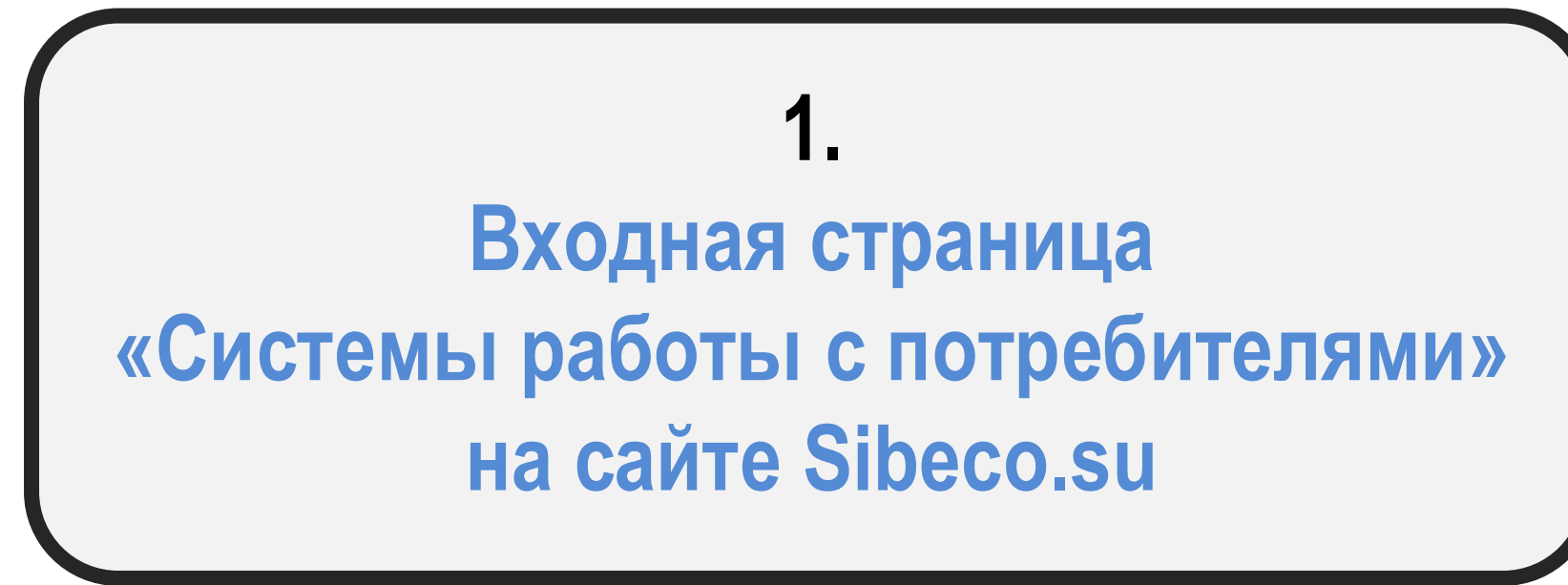


Физические лица



Система работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Базовая структура разделов



1.1. **Новости для потребителей**

Темы и архив новостей для физических лиц

1.2. **Личные кабинеты потребителей**

Система онлайн-оплаты и работа с лицевыми счетам

1.3. **Справочная система**

Справка и часто задаваемые вопросы по физическим лицам

1.4. **Интернет-приёмная**

Планирование посещения офиса СИБЭКО для физических лиц

**Разделы,
проектируемые / реализуемые в рамках договора**

Разделы, планируемые к проектированию и реализации, функции которых в рамках исполнения договора вводятся частично

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.1. Дизайнерское оформление страницы: ПЕРВЫЙ ВАРИАНТ ОФОРМЛЕНИЯ ФОНОМ



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Мы создаём тепло и уют для Вашего дом **ДЕМО-ВХОД**

Современное отопление и водоснабжение предприятий **ДЕМО-ВХОД**

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Вход в личный кабинет для физических лиц: регистрация забыли пароль?

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: регистрация забыли пароль?

полезные ссылки

НОВОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

MasterCard VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

Работа со счётом:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- СПРАВКА ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- ПЕРЕНОС ПЕРЕПЛАТЫ, ВОЗВРАТ СРЕДСТВ
- ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

Работа со счётом:

- ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ
- ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО ПРИБОРУ УЧЁТА
- ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО НОРМАТИВАМ
- РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ ПО ДОГОВОРУ

Справка для юридических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Реквизиты для оплаты

23 декабря 2013 **Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»**
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013 **Новая Демо-версия личного кабинета**
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001...

23 декабря 2013 **Действуют новые тарифы**
С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду...

23 декабря 2013 **Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан**
С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснаблении к отправляемому макету...

[все новости](#)

«ОАО» СИБЭКО © 2011-2014

Личный кабинет физических лиц Справочная информация Контакт-центр
Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

В третьей колонке страницы (справа) может быть расположен дополнительный информационный блок, в котором могут быть размещены реквизиты, а также другая справочная информация, наиболее востребованная как аудиторией физических лиц, так и аудиторией юридических лиц

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1.2. Дизайнерское оформление страницы: ВТОРОЙ ВАРИАНТ ОФОРМЛЕНИЯ ФОНОМ



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц
(383) 289-21-21

НАСЕЛЕНИЮ
Мы создаём тепло и уют для Вашего дома
ДЕМО-ВХОД

ОРГАНИЗАЦИЯМ
Современное отопление и водоснабжение предприятий
ДЕМО-ВХОД

Вход в личный кабинет для физических лиц:
регистрация забыли пароль?
введите e-mail введите пароль **ВОЙТИ**

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»:
регистрация забыли пароль?
введите логин введите пароль **ВОЙТИ**

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление
MasterCard VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

Работа со счётом:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- СПРАВКА ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- ПЕРЕНОС ПЕРЕПЛАТЫ, ВОЗВРАТ СРЕДСТВ
- ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячей водоснабжению

Работа со счётом:

- ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ
- ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО ПРИБОРУ УЧЁТА
- ЗАПОЛНЕНИЕ МАКЕТОВ ПО НОРМАТИВАМ
- РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ ПО ДОГОВОРУ

Справка для юридических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Реквизиты для оплаты

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

НОВОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001...

23 декабря 2013
Действуют новые тарифы
С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду...

23 декабря 2013
Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан
С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснабжении к отправляемому макету...

[все новости](#)

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

«ОАО» СИБЭКО © 2011-2014

[Личный кабинет физических лиц](#) [Справочная информация](#) [Контакт-центр](#)
Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

При оформлении страницы можно использовать более информативный фон – например, обыгрывающий сюжет технологических мощностей компании.

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. Интерактивное поведение страницы: способ отображения интерактивной подсказки в блоке для физических лиц

The screenshot displays the Sibeco website interface. At the top, the Sibeco logo and company name are visible, along with contact information for the Novosibirsk office. The main navigation bar includes links for 'НАСЕЛЕНИЮ' (Residents) and 'ОРГАНИЗАЦИЯМ' (Organizations). The 'НАСЕЛЕНИЮ' section is highlighted, showing a 'ДЕМО-ВХОД' button with a tooltip that reads: 'Изучите возможности личного кабинета для физических лиц' (Explore the capabilities of the personal account for physical persons). Below the login forms, there are sections for 'Работа со счётом' (Account management) and 'Справка для физических лиц' (Help for physical persons). The right sidebar contains a 'ЗАДАТЬ ВОПРОС' (Ask a question) button and a 'новости для потребителей' (Consumer news) section with several news items dated December 23, 2013.

Для дополнительного привлечения внимания к двум различным типам личных кабинетов (для физических лиц и для организаций), а также к интерактивным подсказкам, будет использоваться анимация фона (затенение)

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Выделенные цели и задачи внутренних целевых групп и допустимые действия внешних целевых групп:

Цели и задачи

**внутренних целевых групп,
решаемые на странице:**

- За счёт продуманного дизайнерского оформления раздела сформировать имидж ОАО «СИБЭКО» как современного поставщика услуг в сфере ЖКХ, ориентированного на потребности и нужды клиентов, и мотивировать каждую из групп потребителей, зашедших в раздел, к использованию онлайн-возможностей личного кабинета
- Предоставить клиентам, уже активно использующим личные кабинеты, оперативный доступ к ключевым онлайн-возможностям личных кабинетов (*онлайн-оплата, заполнение макетов, заключение или расторжение договора, и т.д.*)
- Снизить количество ошибочных действий и запросов со стороны клиентов за счёт информирования клиентов, зашедших в раздел, о наиболее важных новостях Системы работы с потребителем
- Снизить нагрузку на менеджеров клиентских отделов ОАО «СИБЭКО» за счёт предоставления клиентам, вошедшим в раздел, оперативного доступа к наиболее востребованной справочной информации (реквизиты ОАО «СИБЭКО», наиболее востребованные темы справки и т.д.)

Допустимые действия

**внешних целевых групп,
доступные на странице:**

- Получить базовую информацию по возможностям Системы работы с потребителем ОАО «СИБЭКО», получить первое впечатление о ней
- Воспользоваться демо- или постоянным входом в личные кабинеты для потребителей
- Оперативно получить доступ к ключевым онлайн-возможностям личных кабинетов (*онлайн-оплата, заполнение макетов, заключение или расторжение договора, и т.д.*)
- Оперативно уточнить наиболее важные новости Системы работы с потребителем
- Получить доступ к наиболее востребованной справочной информации Системы работы с потребителем, а также войти в раздел «Справочная информация»


Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Базовая схема размещения информационных блоков

Логотип ОАО «СИБЭКО»		Полное наименование организации		Контактные данные организации		
Боковое поле страницы	Задать вопрос	?	<p>Блок приглашения: мотиватор (графика), контактные телефоны, авторизация и регистрация в личном кабинете физических лиц (постоянный и демо-вход)</p>	<p>Блок приглашения: мотиватор (графика), контактные телефоны, авторизация и регистрация в личном кабинете организаций (постоянный и демо-вход)</p>	<p>Область вывода сменяемой оперативной и справочной информации: новости для потребителей, реквизиты, полезные ссылки и т.п.</p>	Интернет-приёмная
	Моментальная оплата	Заключение, расторжение, переоформление договора				
	Операции по работе со счётом	Операции по работе с объектами				
	Избранные темы справки для физических лиц	Избранные темы справки для юридических лиц				
<p>СТАНДАРТНЫЙ ФУТЕР СТРАНИЦЫ: КОПИРАЙТЫ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ НАВИГАЦИЯ, ИКОНКИ ОЦЕНКИ СТРАНИЦ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ</p>						

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Детальная юзабилити-схема входной страницы



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома [Демо-вход >](#)

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: [РЕГИСТРАЦИЯ](#) | [ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?](#)

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

[Справка для физических лиц:](#)

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц

Современное отопление и водоснабжение предприятий [Демо-вход >](#)

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Вход в личный кабинет Системы «Сервис»: [РЕГИСТРАЦИЯ](#) | [ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?](#)

Заключение, расторжение и переоформление договора

Работа с объектами:

[Справка для юридических лиц:](#)

- Информация о тарифах на 2014 год
- Реквизиты для оплаты
- Порядок оформления документов при получении допуска

[Полезные ссылки](#)

[Новости для потребителей](#)

23.11.2013 – Новая Демо-версия личного кабинета
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия личного кабинета для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может... >>

23.11.2013 – Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001... >>

23.11.2013 – Действуют новые тарифы
С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду... >>

23.11.2013 – Внимание юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан
С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснабжении к отправляемому макету... >>

23.11.2013 – Внимание юр.лиц: изменяются сроки подачи макетов
В связи с изменениями в сроках предоставления показаний приборов учета тепловой энергии и/или горячей воды подать заполненные макеты можно в срок с 23 по 27 число... >>

[Все новости>>](#)

задать вопрос

интернет-приёмная

Copyright © 2011-2014
«ОАО» СИБЭКО

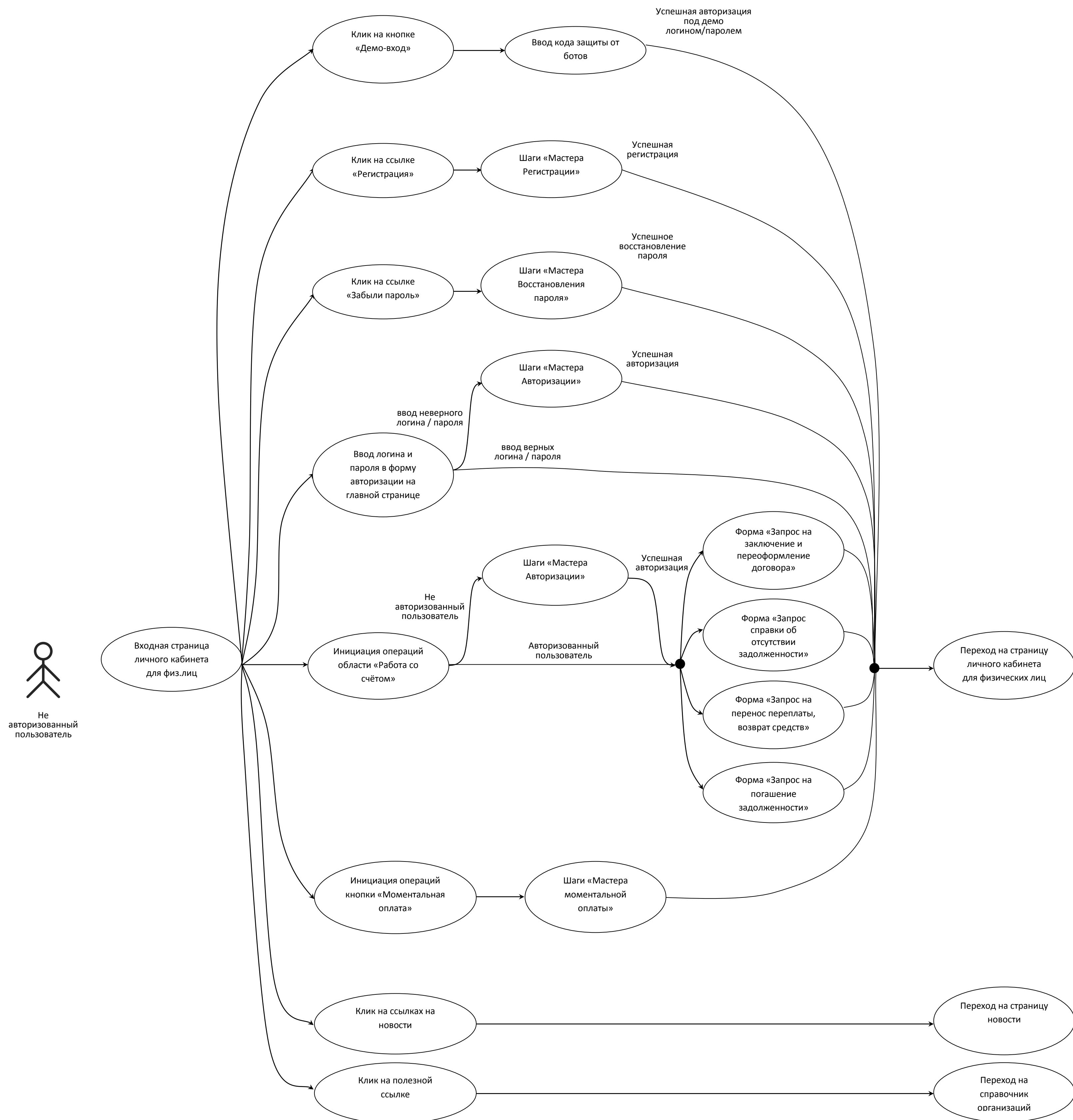
Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

B f @ v

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Сценарий навигации – диаграмма переходов



Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Навигация со входной страницы

The image shows a screenshot of the Sibeco website's login page. The page is divided into two main columns: one for residential users (НАСЕЛЕНИЮ) and one for organizations (Организациям). The top header includes the Sibeco logo, company name, and contact information. The left sidebar contains a 'Задать вопрос' button. The right sidebar features a 'Полезные ссылки' button and a 'Переход в справочник организаций' callout. The main content area has two columns of navigation options. The left column includes 'Демо-вход' for physical individuals, 'Моментальная онлайн-оплата', 'Работа с счетом', and 'Справка для физических лиц'. The right column includes 'Демо-вход' for legal entities, 'Заключение, расторжение и переоформление договора', 'Работа с объектами', and 'Справка для юридических лиц'. A 'Новости для потребителей' section is on the right, listing recent news items. The bottom footer contains copyright information, a feedback link, and social media icons.

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация
Контактный телефон: (383)289-19-59, факс: (383)289-21-21

Ввод капчи и вход в личный кабинет для физических лиц в демо-режиме

Переход в справочник организаций

Полезные ссылки

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Открытие окна «Мастера моментальной оплаты»

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Авторизация и открытие диалоговых окон по работе со счетом

Работа с счетом

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

Переход к справке для физических лиц

Организациям

Современное отопление и водоснабжение предприятий

Демо-вход

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – юридическим лицам

Авторизация и вход в личный кабинет для физических лиц

Ваш логин... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Заключение, расторжение и переоформление договора

Работа с объектами:

Справка для юридических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Реквизиты для оплаты
- Порядок оформления документов при получении допуска

Новости для потребителей

23.11.2013 – Новая Демо-версия личного кабинета

Уважаемые потребители, появилась Демо-версия личного кабинета для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может... >>

Переход на страницу новости

23.11.2013 – Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП 997450001... >>

23.11.2013 – Действуют новые тарифы

С 01.07.2013 действуют новые тарифы на тепловую энергию, а также новые тарифы на водоотведение, холодную и горячую воду... >>

23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: появилась возможность прикрепить скан

С марта 2013 г. для юридических лиц появилась возможность прикрепить скан отчета о теплоснаблении к отправляемому макету... >>

23.11.2013 – Вниманию юр.лиц: изменяются сроки подачи макетов

В связи с изменениями в сроках предоставления показаний приборов учета тепловой энергии и/или горячей воды подать заполненные макеты можно в срок с 23 по 27 число... >>

Все новости >>

Задать вопрос

Интернет-приёмная

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

B f @ v

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Блок для физических лиц – структура и интерактивное поведение при наведении указателя мыши

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

icon icon icon icon

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

Заголовок блока для физических лиц содержит контактные телефоны, которые всегда находятся на экране.

Используя возможности этого блока, посетитель может войти в личный кабинет, начать процедуру регистрации или восстановления пароля.

Дизайнерская графика будет выполнять роль мотиватора, привлекающего внимание к блоку и его функциям.

Пояснения, оформленные в виде всплывающих подсказок, позволят посетителям оперативно изучить возможности Системы работы с потребителем без перехода в соответствующий раздел, что сократит количество вопросов по работе с Системой и не потребует от посетителя чтения справки.

В результате анализа опросных анкет были выделены следующие основные цели прихода физических лиц в Систему работы с потребителем:

- Моментальная оплата за горячую воду и отопление онлайн
- Заключение и переоформление договора
- Справка об отсутствии задолженности
- Перенос переплаты, возврат средств
- Погашение задолженности

Для работы с этими целями прихода предусмотрена специальная область с кнопками, позволяющими оперативно осуществить указанные действия онлайн.

Для того, чтобы снизить нагрузку клиентских отделов и Контакт-центра при работе с потребителями, которые приходят в Систему работы с потребителем для получения справки, предусмотрена область для вывода ссылок на тематические справочные темы, которые запрашиваются физическими лицами наиболее часто при личном обращении в клиентские отделы и Контакт-центр «СИБЭКО».

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

icon icon icon icon

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

icon icon icon icon

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Куйбышева: 8 (800) 775-05-72
Система IVR: 8 (383) 289-27-27

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Демо-вход >

Дизайнерская графика, адресованная потребителям – физическим лицам

Вход в личный кабинет для физических лиц: РЕГИСТРАЦИЯ | ЗАБЫЛИ ПАРОЛЬ?

Ваш email... Ваш пароль... **ВОЙТИ**

Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопление

Работа со счётом:

icon icon icon icon

Справка для физических лиц:

- Информация о тарифах на 2014 год
- Нормативы потребления коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

Изучите возможности Личного кабинета для физических лиц, войдя в Личный кабинет в демо-режиме

В личном кабинете для физических лиц Вы сможете увидеть детализацию счёта по услугам отопления и горячего водоснабжения, а также настраивать SMS- и EMAIL-уведомления

Если у Вас ещё нет доступа к Личному кабинету для физических лиц, здесь Вы можете их получить

Кликните здесь, если Вы забыли пароль и не можете войти в Личный кабинет для физических лиц

Введите Email, который Вы указывали при регистрации в Личном кабинете для физических лиц

Здесь Вы можете внести моментальный онлайн-платёж за горячую воду и отопление

Здесь Вы можете отправить заявку на заключение соглашения о погашении задолженности, а также на заключение соглашения о единовременной оплате

Введите пароль, который Вы указывали при регистрации в Личном кабинете для физических лиц

Здесь Вы можете отправить заявку на заключение и переоформление Договора

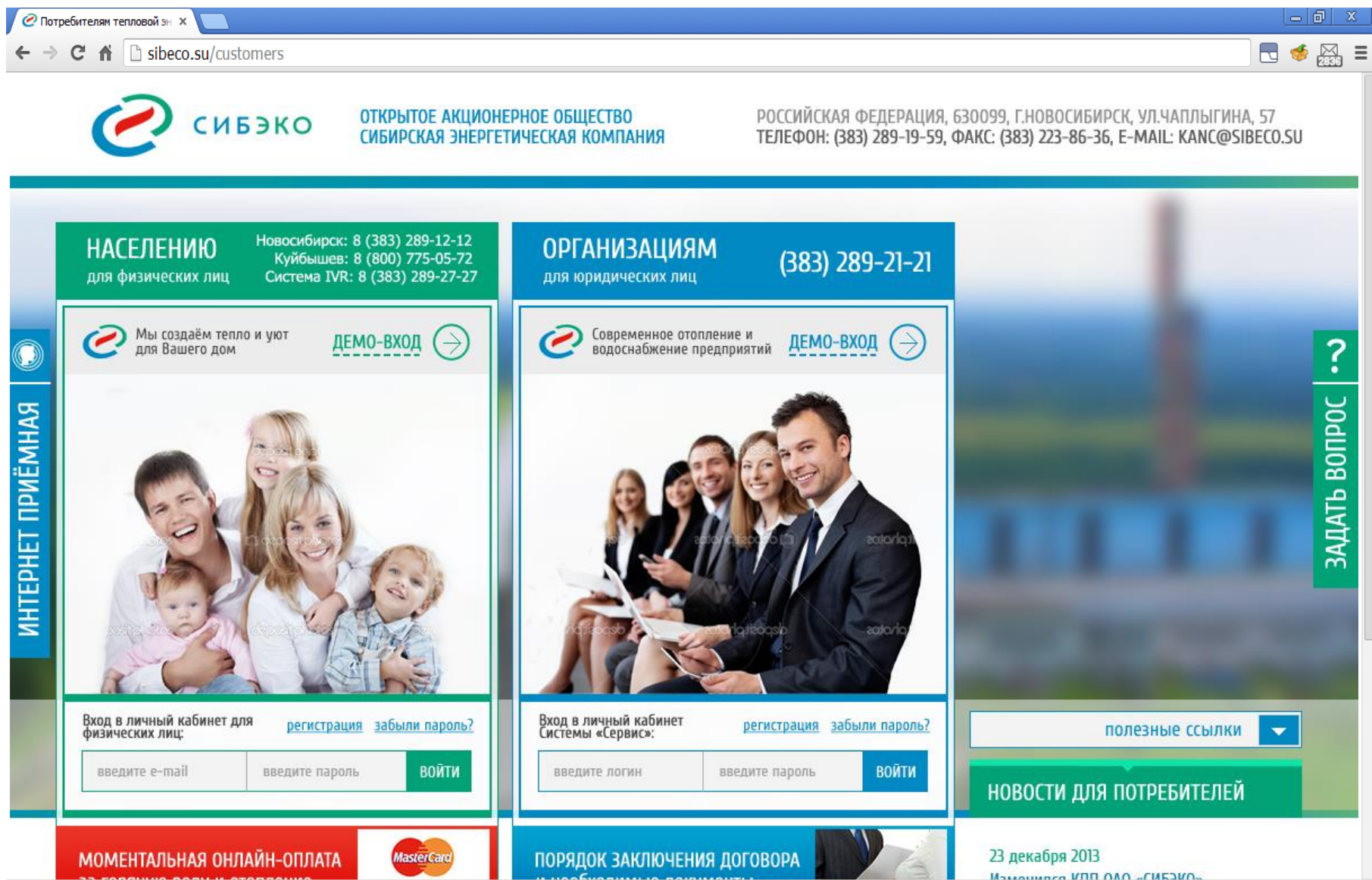
Здесь Вы можете отправить заявку на перенос переплаты или возврат средств на расчётный счёт

Здесь Вы можете заказать справку об отсутствии задолженности за горячую воду и отопление

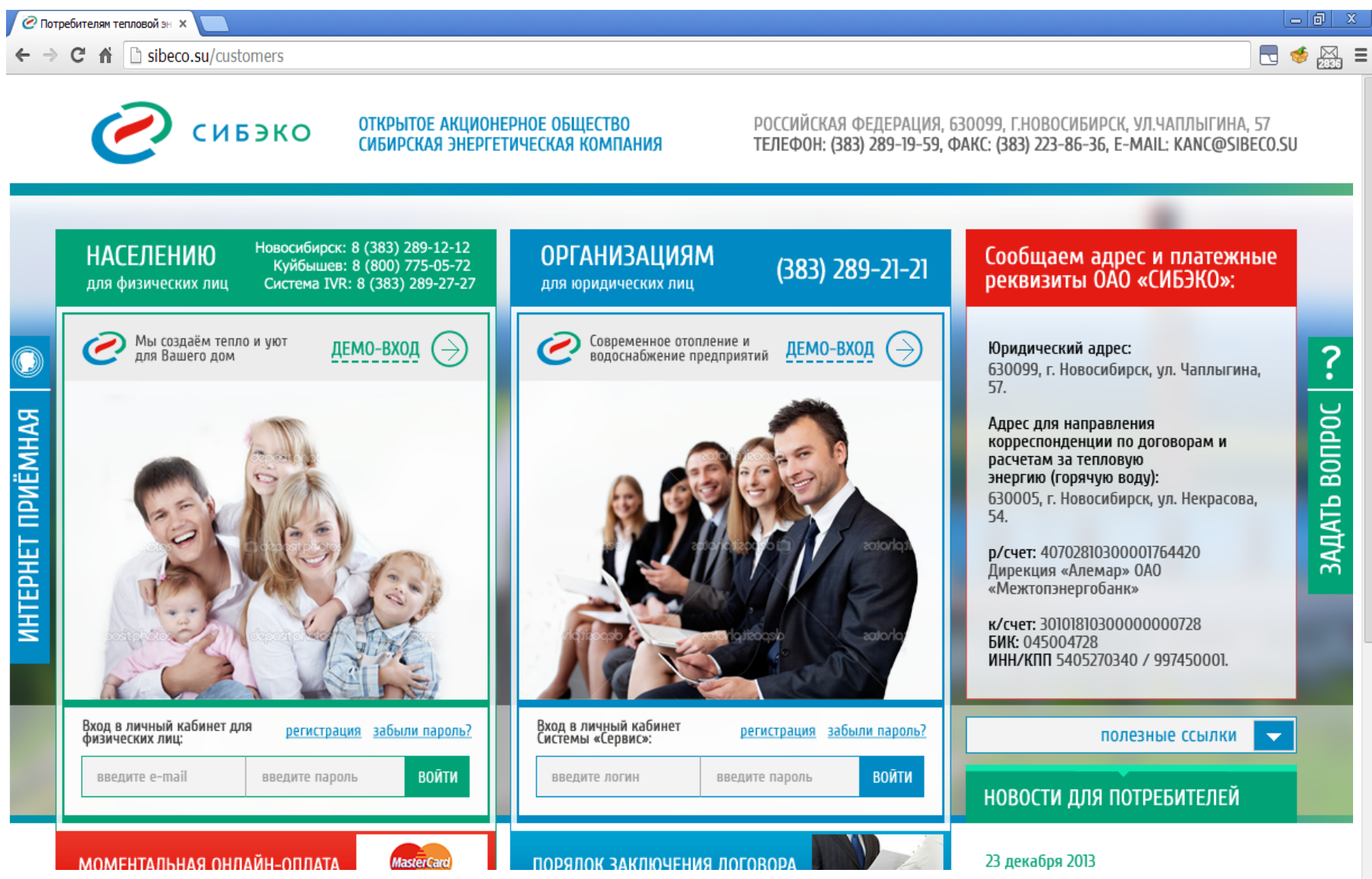
В справочной системе Вы можете получить оперативную справку по всем вопросам

Входная страница Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Область просмотра при входе на страницу – дополнительный информационный блок с реквизитами скрыт



Область просмотра при входе на страницу – дополнительный информационный блок с реквизитами отображён



В области просмотра располагаются основные возможности системы работы с потребителем, а также плавающие гаджеты справочной системы и интернет-приёмной

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Дизайн (входная страница, неавторизованное состояние)



СИБЭКО

МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ
ДЛЯ ВАШЕГО ДОМА

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

регистрация забыли пароль? Демо-вход

введите e-mail

введите пароль

ВОЙТИ

Личный кабинет для населения ОАО «СибЭКО»

Справка по работе с личным кабинетом ?

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- СПРАВКА ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
- ПЕРЕНОС ПЕРЕПЛАТЫ, ВОЗВРАТ СРЕДСТВ
- ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Уважаемые клиенты! Добро пожаловать в личный кабинет для населения. В личном кабинете Вы сможете:

- Оплачивать отопление и горячее водоснабжение онлайн
- Вносить показания приборов учёта горячей воды
- Получать уведомления о размере платежа и о задолженности
- Отправлять онлайн заявки
- Просматривать детализацию счёта, истории начислений и показаний



МОМЕНТАЛЬНАЯ ОПЛАТА за отопление и горячее водоснабжение



регистрация забыли пароль? демо вход

ВОЙТИ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам: ВВЕДИТЕ КЛЮЧЕВОЕ СЛОВО

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я произвожу именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?
- У нас до сих пор нет отопления, когда начнется отопительный сезон?
- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон:

Ваш вопрос:

При необходимости прикрепите файл:

Введите код:

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Дизайн (входная страница, авторизованное состояние)

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ ПЛАНОВЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУНКТЫ ПРИЁМА ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ЖЖХ ПОИСК ПО САЙТУ



СИБЭКО

МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ
ДЛЯ ВАШЕГО ДОМА

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

ПРАВДИН ИВАН ИВАНОВИЧ
у Вас доступно 3 адреса

ВЫЙТИ

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТР



Правдин Иван Иванович

Вам доступно для просмотра 4 адреса в г. Новосибирск (НСК)

НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ IVR



EMAIL / SMS УВЕДОМЛЕНИЯ



ДОБАВИТЬ / УДАЛИТЬ АДРЕС



ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

1	ФЛОТСКАЯ УЛ., 16-28 (НСК) Лицевой счёт №42XXXXXXX (НФУ)		Начислено: 700,77 К оплате: 600,77		Начислено: 400,55 К оплате: 400,55	ОПЛАТИТЬ / передать показания
2	ФЛОТСКАЯ УЛ., 16-28 (НСК) Лицевой счёт №42XXXXXXX (ЖЭУ №25)		Начислено: 700,77 К оплате: 456,43		Начислено: 400,55 К оплате: 356,83	ОПЛАТИТЬ
3	ТРУДОВАЯ УЛ., 18-26 (НСК) Лицевой счёт №65XXXXXXX (ЖЭУ №145)		Начислено: 700,77 Переплата: 967,20		Начислено: 400,55 Переплата: 400,55	ОПЛАТИТЬ
4	ИНЖЕНЕРНАЯ УЛ., 19-25 (НСК) Лицевой счёт №65XXXXXXX (НФУ) и №66XXXXX (НФУ)		Начислено: 700,77 Переплата: 234,34		Начислено: 400,55 Переплата: 123,89	ОПЛАТИТЬ / передать показания

	ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА		СПРАВКА ОБ ОТСУТСТВИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ		ПЕРЕНОС ПЕРЕПЛАТЫ, ВОЗВРАТ СРЕДСТВ		ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ
--	--------------------------------------	--	-------------------------------------	--	------------------------------------	--	-------------------------

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

ВВЕДИТЕ КЛЮЧЕВОЕ СЛОВО

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я производжу именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?
- У нас до сих пор нет отопления, когда начнется отопительный сезон?
- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?

1 2 3 4 5

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон: +7 (___) ___-___-___

Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:

ОБЗОР

Введите код: 3 8 0 5 4

ЗАДАТЬ ВОПРОС



Личный кабинет физических лиц Справочная информация Контакт-центр

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!



Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Схема страницы – Неавторизованное состояние

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Ново-Сибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email
Ваш пароль

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | КОНТАКТ-ЦЕНТР

Личный кабинет для населения ОАО «СибЭКО»

Справка по работе с личным кабинетом

Заключение и переоформление договора

Справка об отсутствии задолженности

Перенос переплаты, возврат денежных средств

Погашение задолженности

Уважаемые клиенты! Добро пожаловать в личный кабинет для населения.

В личном кабинете Вы сможете:


- Оплачивать отопление и горячее водоснабжение онлайн
- Вносить показания приборов учёта горячей воды
- Получать уведомления о размере платежа и о задолженности
- Отправлять онлайн заявки
- Просматривать детализацию счёта, историю начислений и показаний

Для начала работы в личном кабинете Вам необходимо [авторизоваться](#) или [зарегистрироваться](#).

Моментальная оплата за отопление и горячее водоснабжение

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Войти в личный кабинет



Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
- При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СибЭКО», ведь оплату я произвожу именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?

1 2 3 ... N

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!


Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-___-__

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:
C:\Documents and Settings\Administrator\ +

Введите код: * 384054 

Задать вопрос

интернет-приёмная

задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

B f @ y

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Схема страницы – Авторизованное состояние (без строки уведомлений)

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | **Личный кабинет** | **Выйти из личного кабинета**

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) ...
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Правдин Иван Иванович
Вам доступно для просмотра 4 адреса в г. Новосибирск (НСК)

НАСТРОЙКИ системы IVR | EMAIL / SMS уведомления | ДОБАВИТЬ / удалить адрес

№	Адрес	Начислено	К оплате	Переплата	Действие
1:	Флотская ул., 16-28 (НСК) Лицевой счёт №42XXXXXXX (НФУ)	700,77	600,77	400,55	ОПЛАТИТЬ / передать показания
2:	Морская ул., 17-27 (НСК) Лицевой счёт №53XXXXXXX (ЖЭУ №25)	700,77	878,94	400,55 Переплата: 128,40	ОПЛАТИТЬ
3:	Трудовая ул., 18-26 (НСК) Лицевой счёт №65XXXXXXX (ЖЭУ №145)	700,77	517,70	400,55 К оплате: 103,55	ОПЛАТИТЬ
4:	Инженерная ул., 19-25 (НСК) Л/с №65XXXXXXX (НФУ)	700,77	1215,86	400,55 Переплата: 138,78	ОПЛАТИТЬ / передать показания

Заключение и переоформление договора | Справка об отсутствии задолженности | Перенос переплаты, возврат денежных средств | Погашение задолженности

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
- При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я производю именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?

Задать Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:
C:\Documents and Settings\Administrator\

Введите код: *

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

В f @

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Схема страницы – Авторизованное состояние (со строкой уведомлений)

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | КОНТАКТ-ЦЕНТР

Правдин Иван Иванович
Вам доступно для просмотра 4 адреса в г. Новосибирск (НСК)

НАСТРОЙ | ДОБАВИТЬ / удалить адрес

Уведомление: Уважаемый абонент! Обращаем Ваше внимание на то, что при непередаче показаний прибора учёта горячей воды, установленные сроки до ... числа расчётного месяца расчёт будет производиться по тарифам, и Вам может потребоваться перерасчёт за услугу подачи горячей воды. [Узнать подробнее](#)

№	Адрес	Начислено	К оплате	Начислено	К оплате	Действие
1:	Флотская ул., 16-28 (НСК) Лицевой счёт №42XXXXXXX (НФУ)	700,77	600,77	400,55	400,55	ОПЛАТИТЬ / передать показания
2:	Морская ул., 17-27 (НСК) Лицевой счёт №53XXXXXXX (ЖЭУ №25)	700,77	878,94	400,55	128,40	ОПЛАТИТЬ
3:	Трудовая ул., 18-26 (НСК) Лицевой счёт №65XXXXXXX (ЖЭУ №145)	700,77	517,70	400,55	103,55	ОПЛАТИТЬ
4:	Инженерная ул., 19-25 (НСК) Л/с №65XXXXXXX (НФУ)	700,77	1215,86	400,55	138,78	ОПЛАТИТЬ / передать показания

Действия: Заключение и переоформление договора | Справка об отсутствии задолженности | Перенос переплаты, возврат денежных средств | Погашение задолженности

В авторизованном состоянии посетитель может также видеть строку уведомлений, в которой может быть расположена важная для посетителя информация. При этом ссылка «Подробнее» может вести на соответствующую тему справки раздела Справочной системы для физических лиц, содержащую актуальную для потребителя информацию.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Авторизованное состояние – Интерактивные подсказки (1)

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Правдин Иван Иванович

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Нажмите здесь, чтобы добавить / настроить доступы к системе IVR

Нажмите здесь, чтобы добавить / удалить адрес, а также для того, чтобы восстановить ранее удалённый адрес

Нажмите здесь, чтобы добавить / удалить адрес

Нажмите здесь, чтобы настроить Ваши персональные данные

Нажмите здесь, чтобы подключить и/или настроить EMAIL- и SMS-уведомления об операциях по Вашим счетам

ОПЛАТИТЬ / передать показания

ОПЛАТИТЬ

ОПЛАТИТЬ

Нажмите здесь, чтобы отправить заявку на заключение соглашения о погашении задолженности, соглашения о единовременной оплате

Нажмите здесь, чтобы заключить или переоформить договор

Нажмите здесь, чтобы заказать справку об отсутствии задолженности

Нажмите здесь, чтобы перенести переплату на другой адрес или вернуть на расчётный счёт

Нажмите здесь, чтобы отправить заявку на заключение соглашения о погашении задолженности, соглашения о единовременной оплате

Закончить, переоформить договор

Справка об отсутствии задолженности

Возврат переплаты, возмещение денежных средств

Погашение задолженности

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
- При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я производю именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?

1 2 3 ... N

Задать Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

C:\Documents and Settings\Administrator\

Введите код: * 384054

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

B f @

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

Личный кабинет: Авторизованное состояние – Интерактивные подсказки (2)

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Ново-Сибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Правдин Иван Иванович
у Вас до ступня 3 адреса

НАЖМИТЕ НА АДРЕСЕ, ЧТОБЫ УВИДЕТЬ ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ИЛИ ПОСМОТРЕТЬ ДЕТАЛИЗАЦИЮ СЧЁТА, ЗАКАЗАТЬ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ ОПЕРАТИВНО ВНЕСТИ ПОКАЗАНИЯ ИЛИ СОВЕРШИТЬ ПЛАТЕЖИ ПО ЛИЦЕВОМУ СЧЁТУ № 42XXXXXXX

НАЖМИТЕ НА КНОПКЕ, ЧТОБЫ ПЕРЕДАТЬ ПОКАЗАНИЯ/ВНЕСТИ ОНЛАЙН-ПЛАТЁЖ ПО ЛИЦЕВОМУ СЧЁТУ № 42XXXXXXX

№	Адрес	Лицевой счёт	Начислено	К оплате	Переплата	Оплата
1:	Флотская ул., 16-28 (НСК)	Лицевой счёт №42XXXXXXX (НФУ)	700,77	600,77	400,55	ОПЛАТИТЬ / передать показания
2:	Морская ул., 17-27 (НСК)	Лицевой счёт №53XXXXXXX (ЖЭУ №25)	700,77	878,94	400,55 / 128,40	ОПЛАТИТЬ
3:	Трудовая ул., 18-26 (НСК)	Лицевой счёт №65XXXXXXX (ЖЭУ №145)	700,77	517,70	400,55 / 103,55	ОПЛАТИТЬ
4:	Инженерная ул., 19-25 (НСК)	Л/с №65XXXXXXX (НФУ)	700,77	1215,86	400,55 / 138,78	ОПЛАТИТЬ / передать показания

Заключение и переоформление договора | Справка об отсутствии задолженности | Перенос переплаты, возврат денежных средств | Погашение задолженности

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
- При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я производю именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?

1 2 3 ... N

Задать Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:
C:\Documents and Settings\Administrator\

Введите код: * 384054

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter


Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

B f @

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Справочная система: Дизайн (основная страница)

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ ПЛАНОВЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУНКТЫ ПРИЁМА ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ЖКХ

 **СИБЭКО** **МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ ДЛЯ ВАШЕГО ДОМА**

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

[Регистрация](#) [Забыли пароль?](#) [Демо-вход](#)

[🏠](#) **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** [КОНТАКТ-ЦЕНТР](#)

ПОИСК СПРАВКИ

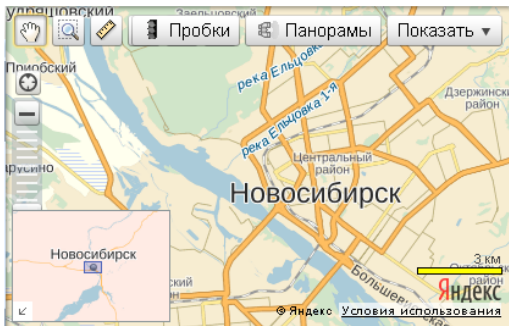
Справочная система ОАО «СИБЭКО»

Уважаемые потребители!
В этом разделе мы собрали для Вас информацию, которая чаще всего востребована при оплате за услуги. Выберите интересующий Вас раздел справки, либо воспользуйтесь поиском слева.

Избранные темы справочной системы

Справочник сторонних организаций

Уважаемые абоненты! Некоторые вопросы необходимо решать в одной из сторонних организаций, перечень, контакты и компетенцию которых Вы можете уточнить в «[Справочнике сторонних организаций](#)»

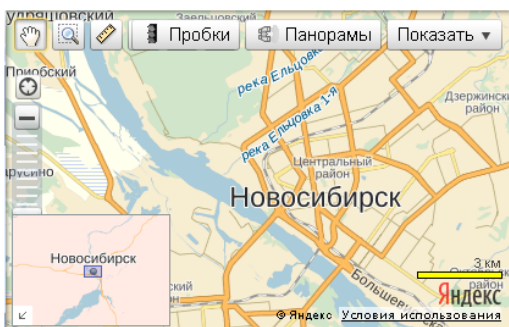


Выберите интересующую Вас стороннюю организацию и узнайте, какие вопросы Вы можете через неё решить:

- Департамент по тарифам НСО
- ОАО «Новосибирскэнергобыт»
- ОАО «НГТЭ»
- МУ «Горсвет»
- МУП «ГОРВОДОКАНАЛ»
- МУП «ТЭРС»
- Департамент ЖКХ и энергетики
- Правительство области
- Администрация города

Места оплаты за услуги ЖКХ

Уважаемые абоненты! У нас на сайте Вы можете [уточнить места оплаты за услуги ЖКХ](#).



- ОАО «Сбербанк России»
- Другие коммерческие банки
- В кассах ООО «Телекомсервис»
- В кассах ФГУП «Почта России»
- В кассах ОАО «Новосибирскэнергобыт»
- В кассах управляющих организаций
- В терминалах «Квартоплат», расположенных в метро и торговых центрах
- В Устройствах самообслуживания ОАО«Сбербанк России»

Реquisites

Уважаемые клиенты! Вы можете оплатить услуги горячего водоснабжения и отопления, а также госпошлину и пеню, по следующим реквизитам:

Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк» г. Новосибирск
Р/сч: 40702810300001764420
К/сч: 30101810300000000728
Бик: 045004728
ИНН/КПП 5405270340/997450001

Ф-л ГПБ (ОАО) в г. Новосибирск
Р/сч: 40702810800290002560
К/сч: 30101810400000000783
Бик: 045004783
ИНН/КПП 5405270340/997450001

* в назначении платежа необходимо указать за что производится оплата (отопление, горячая вода, пеня за отопление, пеня за горячую воду, государственная пошлина), а также указать лицевой счёт, адрес и ФИО плательщика.

Это нужно знать

[Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона](#)

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления...

[Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010](#)

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учета товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплоснабжающей организацией. Узлы учета горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным.

Что делать, если...

- [Действия при покупке квартиры \(дома\)](#)
- [Действия при строительстве частного дома](#)
- [Действия при продаже квартиры \(дома\)](#)

ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ, ПРИКАЗЫ И РАСПОРЯЖЕНИЯ

- [Полные тексты законодательно-нормативных документов](#)
- [Выдержки из профилирующих законодательных актов](#)
- [Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области](#)
- [Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона](#)

НАЧИСЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ

- [Порядок начислений и оплат](#)
- [Реквизиты для оплаты безналичным путём](#)

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ УЧЁТА

- [Порядок установки индивидуальных приборов учёта](#)
- [Расчёт за горячую воду по индивидуальным приборам учёта](#)

ШАБЛОНЫ ДОКУМЕНТОВ

- [Шаблоны договоров на услуги теплоснабжения и горячей воды](#)
- [Шаблоны писем для обращения по различным вопросам](#)

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

[Структура управления и краткое описание каждого отдела](#)

[Правила обращения в управление по работе с физическими лицами](#)

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- [Советы по энергосбережению](#)
- [Места оплаты за услуги ЖКХ](#)
- [Перечень управляющих организаций](#)
- [Адреса офисов обслуживания населения](#)

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibesco.su

2. Справочная система: юзабилити-схемы – Основная страница раздела

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышевска): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email:
Ваш пароль:

[ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ](#) | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | [КОНТАКТ-ЦЕНТР](#)

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Справочная информация

Справочная система ОАО «СИБЭКО»

Уважаемые потребители! В этом разделе мы собрали для Вас информацию, которая чаще всего востребована при оплате за услуги. Выберите интересующий Вас раздел справки, либо воспользуйтесь поиском слева.

Избранные темы справочной системы >>

Справочник сторонних организаций >>

Уважаемые абоненты! Некоторые вопросы необходимо решать в одной из сторонних организаций, перечень, контакты и компетенцию которых Вы можете уточнить в «Справочнике сторонних организаций»

Выберите интересующую Вас стороннюю организацию и узнайте, какие вопросы Вы можете через неё решить:

- Департамент по тарифам НСО
- ОАО «Новосибирскэнергообл»
- ОАО «НГТЭ»
- МУ «Горсвет»
- МУП «ГОРВОДОКАНАЛ»
- МУП «ТЭРС»
- Департамент ЖКХ и энергетики
- Правительство области
- Администрация города

[Подробнее об организациях >>](#)

Места оплаты за услуги ЖКХ >>

Уважаемые абоненты! У нас на сайте Вы можете **уточнить места оплаты за услуги ЖКХ.**

- В кредитных организациях:
 - ОАО «Сбербанк России»
 - Другие коммерческие банки
- В кассах ООО «Телекомсервис»
- В кассах ФГУП «Почта России»
- В кассах ОАО «Новосибирскэнергообл»
- В кассах управляющих организаций
- В терминалах «Квартплата», расположенных в метро и торговых центрах
- В Устройствах самообслуживания ОАО «Сбербанк России»

[Подробнее о местах оплаты >>](#)

Все темы справочной системы >>

- **Что делать, если...**
 - Действия при покупке квартиры (дома)
 - Действия при строительстве частного дома
 - Действия при продаже квартиры (дома)
- **Законодательные акты, приказы и распоряжения**
 - Полные тексты законодательных нормативных документов
 - Выдержки из профилирующих законодательных актов
 - Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области
 - Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона
- **Начисления и оплаты**
 - Порядок начислений и оплат
 - Реквизиты для оплаты безналичным путём
- **Тарифы и нормативы**
 - Тарифы и нормативы на горячее водоснабжение
 - Тарифы и нормативы на отопление
- **Индивидуальные приборы учёта**
 - Порядок установки индивидуальных приборов учёта
 - Расчёт за горячую воду по индивидуальным приборам учёта
- **Шаблоны документов**
 - Шаблоны договоров на услуги теплоснабжения и горячей воды
 - Шаблоны писем для обращения по различным вопросам
- **Организационная структура управления работой с физическими лицами**
 - Структура управления и краткое описание каждого отдела
 - Правила обращения в управление по работе с физическими лицами
- **Полезная информация для потребителей**
 - Советы по энергосбережению
 - Места оплаты за услуги ЖКХ
 - Перечень управляющих организаций
 - Адреса офисов обслуживания населения

Поиск справки

- Что делать, если...
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Тарифы и нормативы
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Организационная структура управления работой с физическими лицами
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей

Реквизиты

Уважаемые клиенты! Вы можете оплатить услуги горячего водоснабжения и отопления, а также госпошлину и пеню, по следующим реквизитам:

1.
Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк» г. Новосибирск
Р/сч: 40 7028 1030 0001 7644 20
К/сч: 30 1018 1030 0000 0007 28
Бик: 04 5004 728
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001

2.
Ф-л ГПБ (ОАО) в г. Новосибирск
Р/сч: 40 7028 1080 0290 0025 60
К/сч: 30 1018 1040 0000 0007 83
Бик: 04 5004 783
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001

* в назначении платежа необходимо указать за что производится оплата (отопление, горячая вода, пеня за отопление, пеня за горячую воду, государственная пошлина), а также указать лицевой счёт, адрес и ФИО плательщика.

[Распечатать реквизиты](#)

[Образец заполнения платёжного поручения](#)

Это нужно знать

Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления... >>

Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учёта товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплоснабжающей организацией. Узлы учёта горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным. >>

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Интернет-приёмная

задать вопрос

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibesco.su

2. Справочная система: юзабилити-схемы – Перечень всех тем справки

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email
Ваш пароль

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | КОНТАКТ-ЦЕНТР

Поиск справки

СИБЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Справочная информация > Все темы

Все темы справочной системы ОАО «СИБЭКО»

- Что делать, если... >>
- Действия при покупке квартиры (дома) >>
- Действия при строительстве частного дома >>
- Действия при продаже квартиры (дома) >>
- Законодательные акты, приказы и распоряжения >>
- Полные тексты законодательно-нормативных документов >>
- Выдержки из профилирующих законодательных актов >>
- Действующие приказы департамента по тарифам Новосибирской области >>
- Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона >>
- Начисления и оплаты >>
- Порядок начислений и оплат >>
- Реквизиты для оплаты безналичным путём >>
- Индивидуальные приборы учёта >>
- Порядок установки индивидуальных приборов учёта >>
- Расчёт за горячую воду по индивидуальным приборам учёта >>
- Законодательство >>
- Выдержки из законодательных актов >>
- Полные тексты нормативных документов >>
- Шаблоны документов >>
- Шаблоны договоров на услуги теплоснабжения и горячей воды >>
- Шаблоны писем для обращения по различным вопросам >>
- Организационная структура управления по работе с физическими лицами >>
- Структура управления и краткое описание каждого отдела >>
- Правила обращения в управление по работе с физическими лицами >>
- Полезная информация для потребителей >>
- Советы по энергосбережению >>
- Места оплаты за услуги ЖКХ >>
- Перечень управляющих организаций >>
- Адрес офисов обслуживания >>

Реквизиты

Уважаемые клиенты! Вы можете оплатить услуги горячей водоснабжения и отопления, а также госпошлину и пеню, по следующим реквизитам:

- Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк» г. Новосибирск**
Р/сч: 40 7028 1030 0001 7644 20
К/сч: 30 1018 1030 0000 0007 28
Бик: 04 5004 728
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001
- Ф-л ГПБ (ОАО) в г. Новосибирск**
Р/сч: 40 7028 1080 0290 0025 60
К/сч: 30 1018 1040 0000 0007 83
Бик: 04 5004 783
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001

* в назначении платежа необходимо указать за что производится оплата (отопление, горячая вода, пеня за отопление, пеня за горячую воду, государственная пошлина), а также указать лицевой счёт, адрес и ФИО плательщика.

Распечатать реквизиты

Образец заполнения платёжного поручения

Это нужно знать

Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления... >>

Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учёта товара «горячая вода» должны выполняться по проектной документации, согласованной с теплоснабжающей организацией. Узлы учёта горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным. >>

Интернет-приёмная

задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter


Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

В f @ v

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. Справочная система: юзабилити-схемы – Оглавление раздела справки

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ |

 Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

[ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ](#) | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | [КОНТАКТ-ЦЕНТР](#)

Поиск справки

СИБЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Справочная информация > Все темы > Что делать, если...

Что делать, если...

Уважаемые абоненты! В этом разделе мы собрали информацию о том, что нужно делать в тех или иных ситуациях.

Действия при покупке квартиры (дома)

При покупке квартиры в многоквартирном доме Вам первоначально необходимо заключить соглашение о присвоении номера лицевого счета... >>

Действия при строительстве частного дома

Для заключения договора на подачу и потребление тепловой энергии и (или) горячей воды, владельцу индивидуального жилого дома необходимо... >>

Действия при продаже квартиры (дома)

Пре продаже квартиры (дома) Вам необходимо оплатить суммы задолженности по отоплению и горячей воде, если таковые имеются, включительно по месяцу, в котором осуществляется сделка купли-продажи... >>


- Что делать, если...
- Действия при покупке квартиры (дома)
- Действия при строительстве частного дома
- Действия при продаже квартиры (дома)
- Законодательные акты, приказы и распоряжения
- Начисления и оплаты
- Тарифы и нормативы
- Индивидуальные приборы учёта
- Шаблоны документов
- Организационная структура управления работы с физическими лицами
- Справка по работе в личном кабинете
- Полезная информация для потребителей


Реквизиты

Уважаемые клиенты! Вы можете оплатить услуги горячего водоснабжения и отопления, а также госпошлину и пеню, по следующим реквизитам:

- Дирекция «Алемар» ОАО «Межтопэнергобанк» г. Новосибирск**
Р/сч: 40 7028 1030 0001 7644 20
К/сч: 30 1018 1030 0000 0007 28
Бик: 04 5004 728
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001
- Ф-л ГПБ (ОАО) в г. Новосибирск**
Р/сч: 40 7028 1080 0290 0025 60
К/сч: 30 1018 1040 0000 0007 83
Бик: 04 5004 783
ИНН/КПП 54 0527 0340/99 7450 001

* в назначении платежа необходимо указать за что производится оплата (отопление, горячая вода, пеня за отопление, пеня за горячую воду, государственная пошлина), а также указать лицевой счёт, адрес и ФИО плательщика.

 [Распечатать реквизиты](#)

 [Образец заполнения платёжного поручения](#)

Это нужно знать

Действующие распоряжения местного органа самоуправления о начале и окончании отопительного сезона

Даты начала и окончания отопительного периода устанавливаются распоряжением местного органа самоуправления... >>

Легитимность согласования узлов учёта товара «Горячая вода», установленных до 01.02.2010

Обращаем Ваше внимание, что все вновь установленные узлы учета товара «горячая вода» должны выполняться по проектно документаци, согласованной с тепло снабжающей организацией. Узлы учета горячей воды, установленные до 01.02.2010, должны иметь согласованные только с МУП «Горводоканал». Это согласование ОАО «СИБЭКО» признает легитимным. >>

© | Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

B f @ v

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: Дизайн (основная страница)

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ ПЛАНОВЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУНКТЫ ПРИЁМА ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ЖЖХ ПОИСК ПО САЙТУ

СИБЭКО **МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ для ВАШЕГО ДОМА**

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

регистрация забыли пароль? Демо-вход

введите e-mail введите пароль **ВОЙТИ**

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

Контакт-центр «СИБЭКО»
ПН.-ПТ.: 08:00-20:00 СБ.: 08:30-17:00

в Новосибирске и Криводановке: (383) 289-12-12 в Куйбышеве: 8-800-775-05-72

ПОИСК ПО ВОПРОСАМ

Добро пожаловать в Контакт-центр ОАО «СибЭКО»!

Уважаемые Клиенты!
Контакт-центр ОАО «СибЭКО» поможет вам решить вопросы, ответы на которые Вы не нашли в Справочной информации. Всегда рады Вашим звонкам и обращениям!

О контакт-центре ОАО «СибЭКО»

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже более 1 000 000 раз.

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации по вопросам сроков оплаты, тарифов, нормативов, по причинам образования задолженности, переплаты, пени, государственной пошлины, о порядке и способах переоформления лицевого счета, о порядке получения документов (справки об отсутствии задолженности, ведомости начислений и поступивших оплат и др.), о дополнительных услугах ОАО «СИБЭКО».

Сотрудники контакт-центра



Кошурникова Елена, оператор контакт-центра

Предлагаю Вам воспользоваться нашими дополнительными услугами

СИСТЕМА IVR
Круглосуточная справка по лицевому счёту

Для удобства обслуживания мы предусмотрели [Справочную информацию](#), а также [наиболее часто задаваемые вопросы](#).

Однако, если в Справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти информацию не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. (383) 289-12-12 (из Новосибирска или Криводановки) или 8-800-775-05-72 (из Куйбышева), написать нам на электронную почту vopros@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, нажав на кнопку «Задать вопрос».

[Подробнее о Контакт-центре](#)

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- [В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?](#)
- [Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?](#)
- [Где и как я могу оплатить пени?](#)
- [Можно ли платить вперед?](#)
- [Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?](#)
- [При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я производю именно вам?](#)
- [Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?](#)
- [У нас до сих пор нет отопления, когда начнется отопительный сезон?](#)
- [В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?](#)
- [Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?](#)

1 2 3 4 5

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

Ваш телефон: +7 () - - - -

Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл: **ОБЗОР**

Введите код: 3 8 3 0 5 4

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Основная страница раздела

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр

Контакт-центр «СИБЭКО»

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

Поиск по вопросам

- О контакт-центре**
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы**

Система IVR
Круглосуточная справка по лицевому счёту

Добро пожаловать в Контакт-центр ОАО «СибЭКО»!

Уважаемые Клиенты! Контакт-центр ОАО «СибЭКО» поможет вам решить вопросы, ответы на которые Вы не нашли в Справочной информации. Всегда рады Вашим звонкам и обращениям!

О контакт-центре ОАО «СибЭКО» >>> | **Наши сотрудники** >>>

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже более 1 000 000 раз.

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации по вопросам сроков оплаты, тарифов, нормативов, по причинам образования задолженности, переплаты, пени, государственной пошлины, о порядке и способах переоформления лицевого счёта, о порядке получения документов (справки об отсутствии задолженности, ведомости начислений и поступивших оплат и др.), о дополнительных услугах ОАО «СИБЭКО».



Однако, если в Справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти информацию не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. **(383) 289-12-12** (из Новосибирска или Криводановки) или **8-800-775-05-72** (из Куйбышева), написать нам на электронную почту voпрос@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, нажав на кнопку «[Задать вопрос](#)».

Часто задаваемые вопросы

Поиск по всем вопросам:

- В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?
- Когда нужно производить оплаты, чтобы не начисляли пени?
- Где и как я могу оплатить пени?
- Можно ли платить вперед?
- Можно ли оплачивать частями образовавшуюся задолженность за тепловую энергию?
- При необходимости проведения перерасчета мне советуют обращаться к исполнителю коммунальных услуг. Почему я должен обращаться в управляющую организацию, а не в ОАО «СИБЭКО», ведь оплату я произвожу именно вам?
- Наш многоквартирный дом оборудован общедомовым прибором учёта горячей воды, во всех квартирах также установлены приборы учёта. Каждый месяц получается разница между потреблением по дому и квартирами. На кого в этом случае Управляющая организация должна распределять разницу?

1 2 3 ... N

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-__-__

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:
C:\Documents and Settings\Administrator\

Введите код: * 

Задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

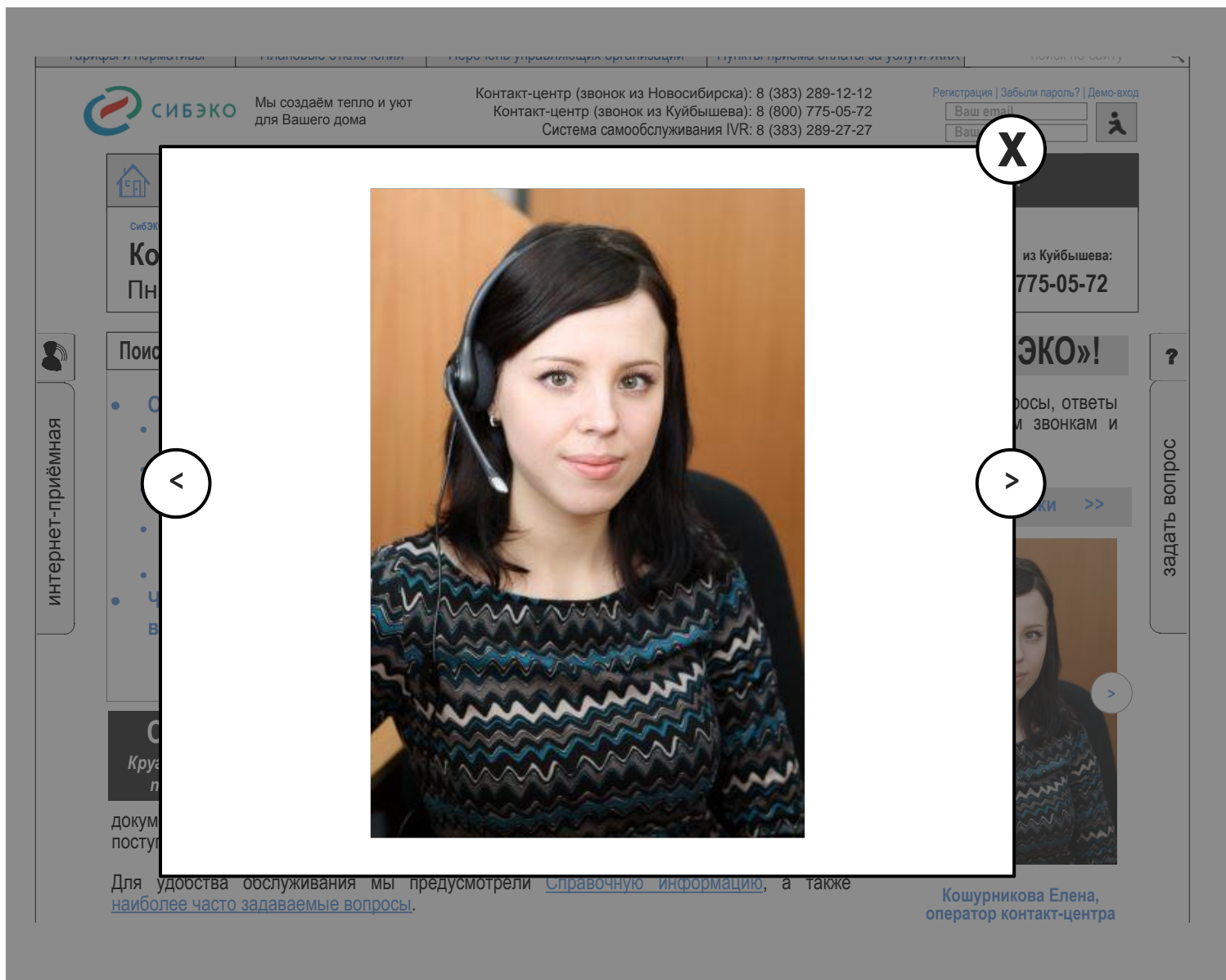
Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Б f @ v

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «О контакт-центре» (просмотр фотографий специалистов)



При просмотре фотографий страница затемняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет просмотр увеличенных фотографий, что позволяет сократить доверительную дистанцию с потребителем при демонстрации фотографий раздела.

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «О контакт-центре»

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приема оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email
Ваш пароль

Личный кабинет | Справочная информация | **Контакт-центр**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре

Контакт-центр «СИБЭКО»

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

О контакт-центре ОАО «СибЭКО»

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г. За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже более 1 000 000 раз.

У нас Вы можете получить разъяснения и консультации:

- о сроках оплаты;
- о установленных тарифах/ нормативах;
- о причине образования задолженности/ переплаты/ пени;
- о порядке и способах переоформления лицевого счета;
- о порядке получения документов (справки об отсутствии задолженности; ведомости начислений и поступивших оплат и др.);
- о способах оплаты;
- об отсрочке платежа (в связи с тяжелым материальным положением);
- о дополнительных услугах компании.

Для удобства обслуживания мы предусмотрели [Справочную информацию](#), а также [наиболее часто задаваемые вопросы](#).

Однако, если в Справочной информации и среди часто задаваемых вопросов найти информацию не удалось, Вы можете перезвонить нам по тел. **(383) 289-12-12** (из Новосибирска или Криводановки) или **8-800-775-05-72** (из Куйбышева), написать нам на электронную почту vopros@sibeco.su, либо обратиться к нам прямо с сайта, нажав на кнопку «[Задать вопрос](#)».

Поиск по вопросам

- О контакт-центре**
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы**

Система IVR

Круглосуточная справка по лицевому счёту

Наши достижения и награды

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013



Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013 «Хрустальная гарнитура» в номинациях:

- «Оператор года».
- «Лучший проект набора, обучения и подготовки персонала».
- «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».

В финал IX церемонии награждения «Сибирская энергетическая компания» вышла в двух номинациях: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра» и «Лучший проект набора, обучения и подготовки персонала».

[Подробнее >>](#)

Контакт-центр в фактах и цифрах

- 01.12.2011г состоялось открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

Наши сотрудники



нет фото

Фотовидеогалерея Контакт-центра



Контакт-центр изнутри...



Сотрудники Контакт-центра на корпоративной спортолимпиаде...



Наши сотрудники за работой...

Пресс о нас

- Копия публикации о Контактном-центре ОАО «СибЭКО» в «Континент Сибирь Online»
- Статья о Контактном-центре ОАО «СибЭКО» из корпоративного издания «Вестник» (№3, 2013г.)

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

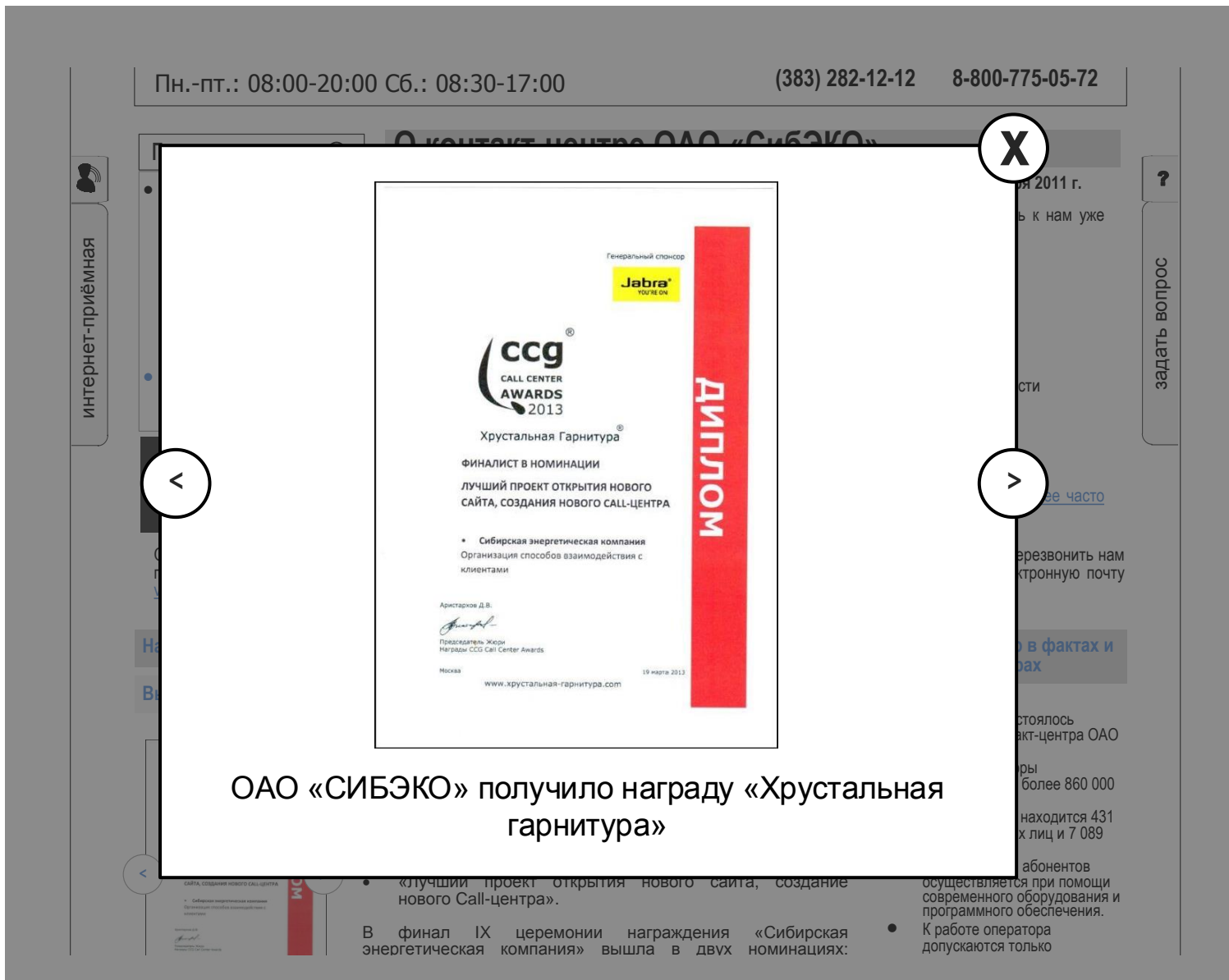
Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

B f @ v

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

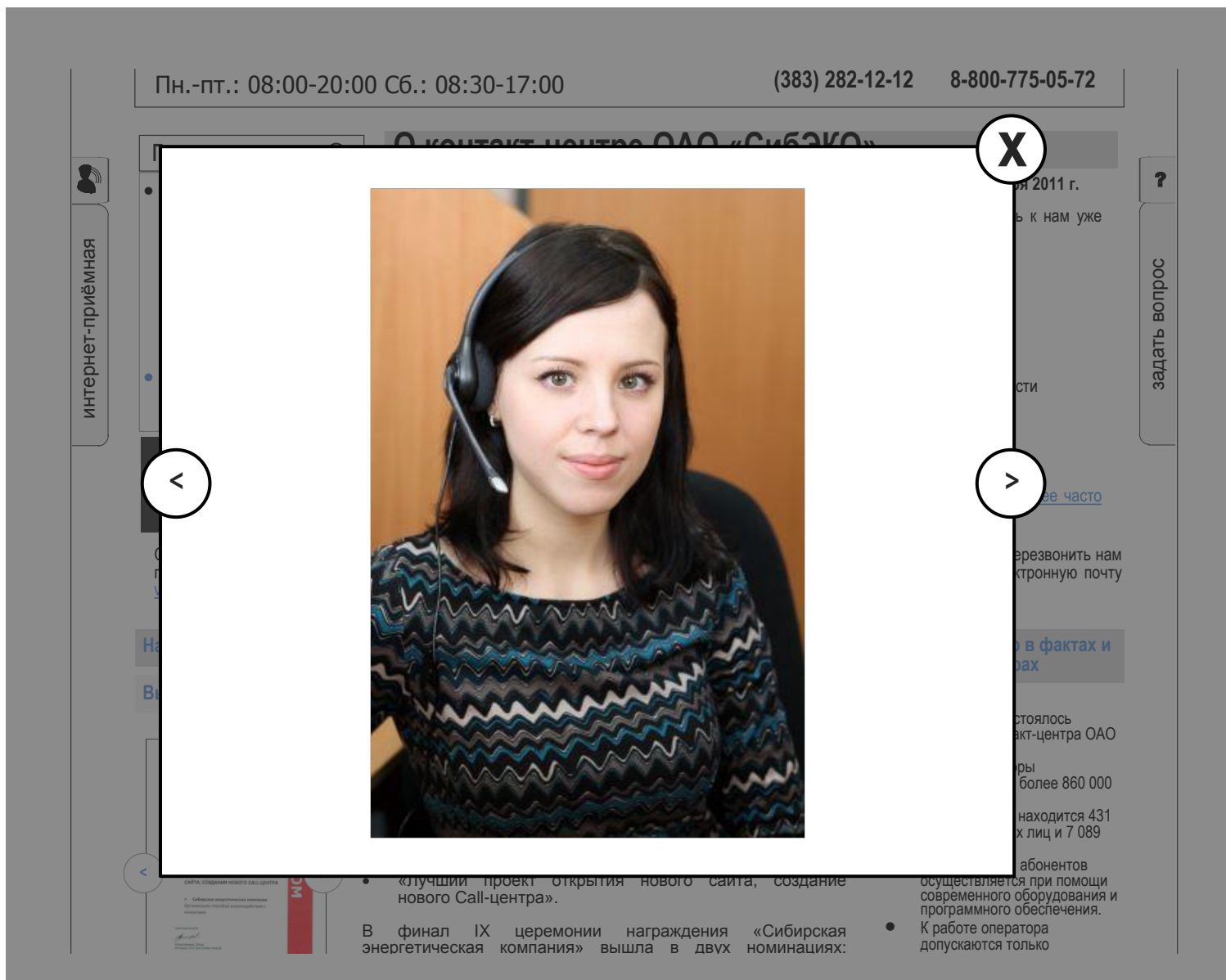
3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «О контакт-центре» (просмотр фотографий новостных публикаций)



При просмотре фотографий новостной публикации страница затемняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет перелистывание фотографий каждой новостной публикации.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

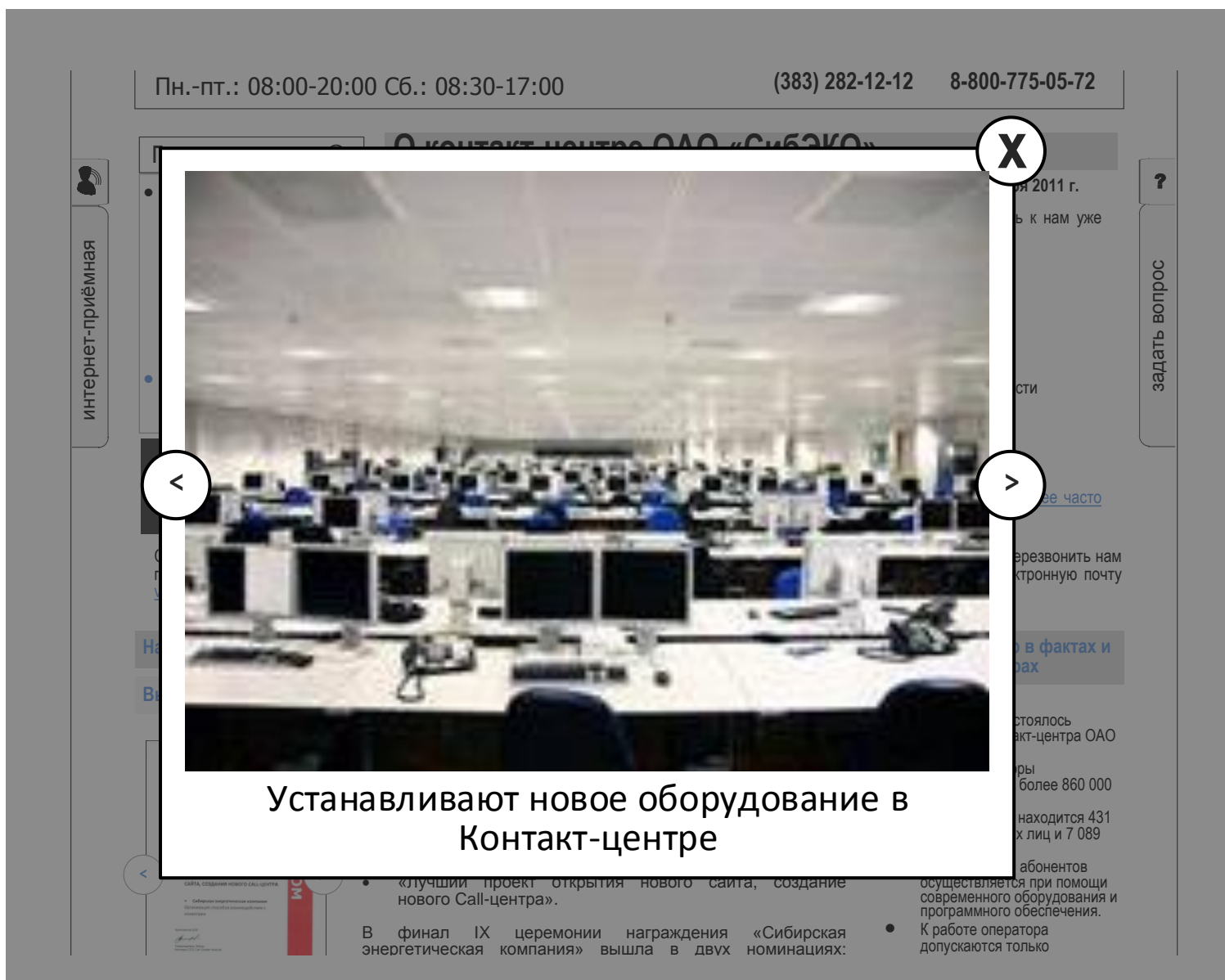
3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «О контакт-центре» (просмотр фотографий специалистов)



При просмотре фотографий страница затемняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет просмотр увеличенных фотографий, что позволяет сократить доверительную дистанцию с потребителем при демонстрации фотографий раздела.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «О контакт-центре» (просмотр фотографий фотовидеогалереи)



При просмотре фотографий страница затеняется,
и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет перелистывание
фотографий.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Наши достижения и награды»

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре > Наши достижения и награды

Контакт-центр «СИБЭКО»

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

Поиск по вопросам 🔍

- О контакт-центре
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Система IVR
Круглосуточная справка по лицезовому счёту


Наши достижения и награды

1 2 3 ... N

Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.


По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».



Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.


По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».



Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.


По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».



Высокая оценка жюри международного конкурса Call Center Awards 2013

Открытое акционерное общество «Сибирская энергетическая компания» впервые участвовало в международном конкурсе Call Center Awards 2013.

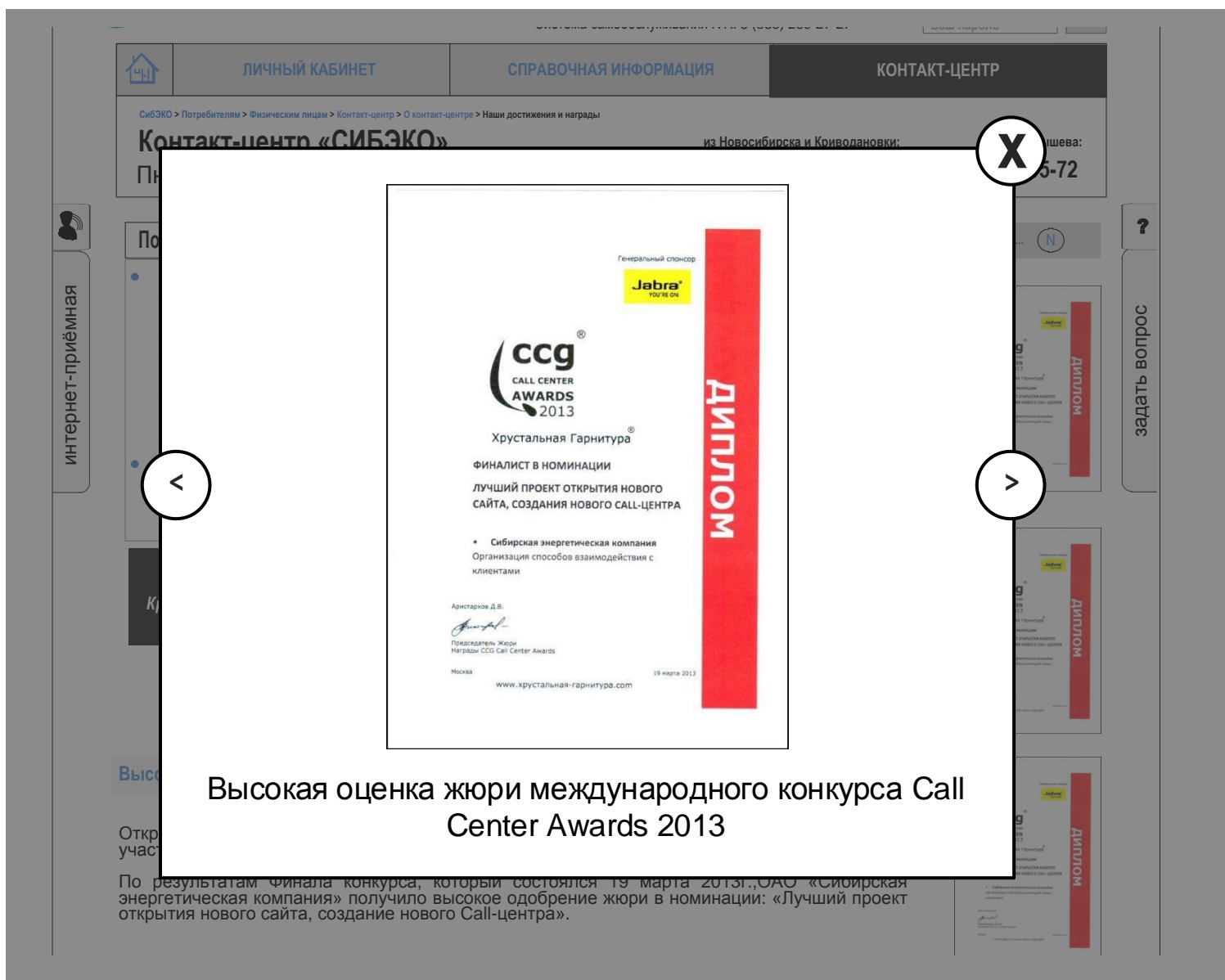
По результатам Финала конкурса, который состоялся 19 марта 2013г., ОАО «Сибирская энергетическая компания» получило высокое одобрение жюри в номинации: «Лучший проект открытия нового сайта, создание нового Call-центра».



1 2 3 ... N

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Наши достижения и награды» (просмотр фотографий достижений)



При просмотре фотографий страница затеняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет перелистывание фотографий.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Наши сотрудники»

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре > Наши сотрудники

Контакт-центр «СИБЭКО»
Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

Поиск по вопросам

- О контакт-центре
 - Наши достижения и награды
- Наши сотрудники
- Контакт-центр в цифрах и фактах
- Фотовидеогалерея Контакт-центра
- Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Система IVR
Круглосуточная справка по лицевому счёту

Наши сотрудники

1 2 3 ... N

	нет фото		
	нет фото		
		нет фото	
		нет фото	

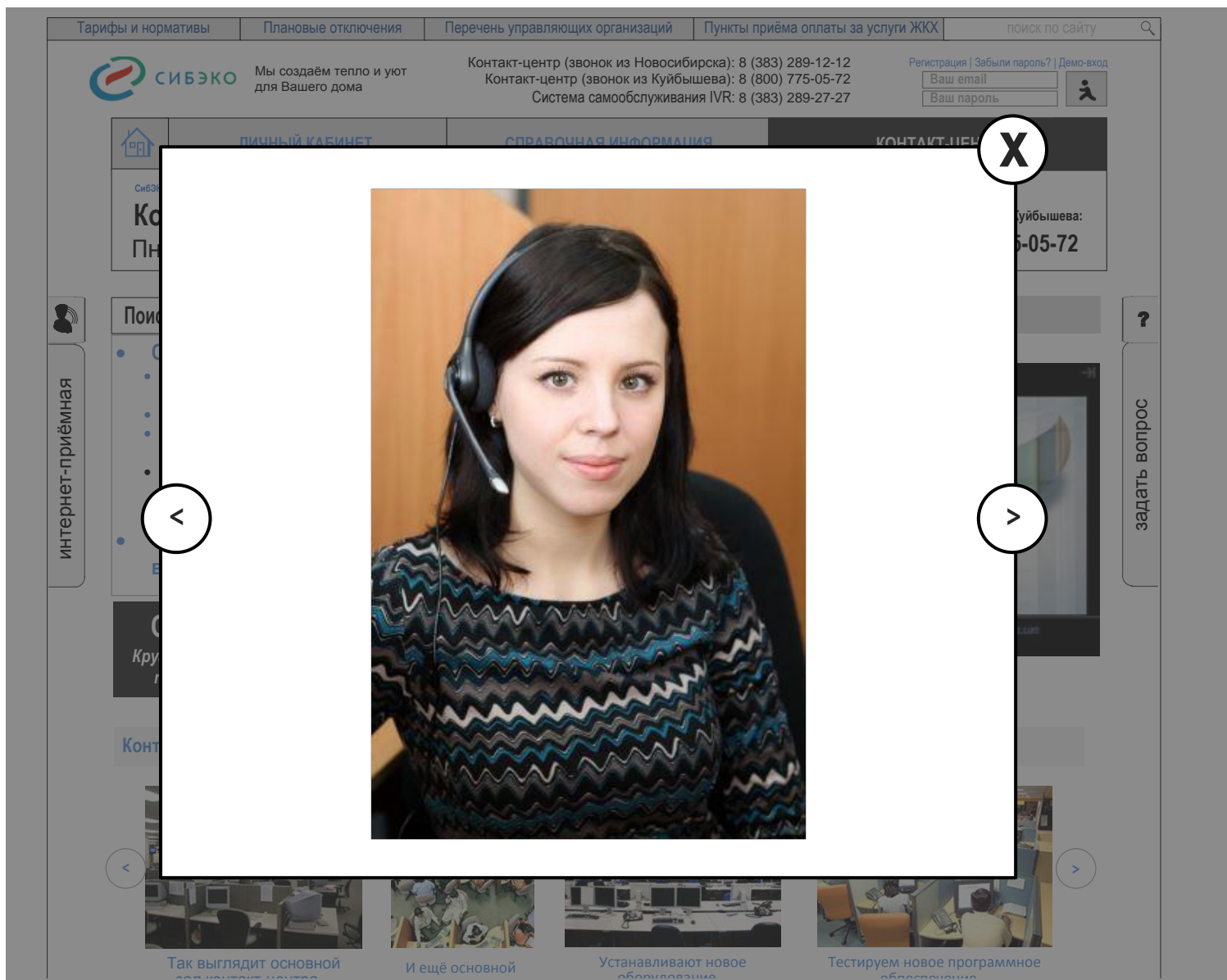
1 2 3 ... N

интернет-приёмная

задать вопрос

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Наши сотрудники» (просмотр фотографий специалистов)



При просмотре фотографий страница затемняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет просмотр увеличенных фотографий, что позволяет сократить доверительную дистанцию с потребителем при демонстрации фотографий раздела.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Контакт-центр в цифрах и фактах»

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приема оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре > Контакт-центр в цифрах и фактах

Контакт-центр «СИБЭКО» из Новосибирска и Криводановки: из Куйбышева:
Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00 (383) 282-12-12 8-800-775-05-72

Поиск по вопросам

- О контакт-центре
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Система IVR
Круглосуточная справка по лицевому счёту

Контакт центр в цифрах и фактах

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже **более 1 000 000 раз**.

- 01.12.2011г состоялось открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

В нашем контакт-центре используется [Система IVR](#), которая позволяет нашим клиентам получать [круглосуточную справку о состоянии счёта по телефону](#).

Контактный центр ОАО «СИБЭКО» осуществляет обслуживание физических лиц с декабря 2011 г.

За это время наши клиенты из Новосибирска, Криводановки и Куйбышева обращались к нам уже **более 1 000 000 раз**.

- 01.12.2011г состоялось открытие контакт-центра ОАО «СибЭКО».
- За год операторы обрабатывают более 860 000 звонков.
- В зоне работы находится 431 355 физических лиц и 7 089 юридических.
- Обслуживание абонентов осуществляется при помощи современного оборудования и программного обеспечения.
- К работе оператора допускаются только сотрудники, прошедшие специализированное обучение.
- Для обеспечения бесперебойной деятельности «Контакт-центра» работает 28 специалистов.

В нашем контакт-центре используется [Система IVR](#), которая позволяет нашим клиентам получать [круглосуточную справку о состоянии счёта по телефону](#).

Год	Нефтегазовые доходы (млн руб)	Доходы от продажи госимущества (млн руб)	Другие доходы (млн руб)
2002	4,338	8,293	10,862
2003	10,862	14,318	17,748
2004	17,748	19,027	22,847
2005	22,847	24,344	27,062
2006	27,062	31,721	34,886
2007	34,886	41,823	45,776
2008	45,776	54,085	60,776
2009	60,776	70,000	80,000
2010	80,000	90,000	110,000
2011	110,000	120,000	150,000

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

B f @ v

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Фотовидеогалерея Контакт-центра»

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре > Фотовидеогалерея Контакт-центра

Контакт-центр «СИБЭКО»

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

Поиск по вопросам

- О контакт-центре
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
 - Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Система IVR

Круглосуточная справка по лицевому счёту


Фотовидеогалерея Контакт-центра

Уважаемый Потребитель!

В фотовидеогалерее мы собрали для Вас видео- и фото-информацию, которая позволит Вам более близко познакомиться с жизнью контакт-центра в лицах, понять, как мы живём.

- Мы работаем для Вас.
- Наши операторы круглосуточно заботятся о Вашей поддержке.


Наш девиз – помогать нашим клиентам решать их вопросы. Более подробно – на видео →




Сибирская энергетическая компания на www.sibeco.su
Поделись: [Мне нравится](#)

интернет-приёмная | задать вопрос


Контакт-центр изнутри




Так выглядит основной зал контакт-центра...



И ещё основной зал...




Устанавливают новое оборудование...




Тестируем новое программное обеспечение...


Сотрудники Контакт-центра на корпоративной спортолимпиаде



Так наша команда начала чемпионат – мы в синей форме...




Шествие перед открытием...




Сборная СИБЭКО по футболу...


Сотрудники Контакт-центра за работой




Анна Бердникова консультирует клиента по вопросам заключения договора...



Кошурникова Елена консультирует клиента по вопросам установки общедомового прибора учёта...



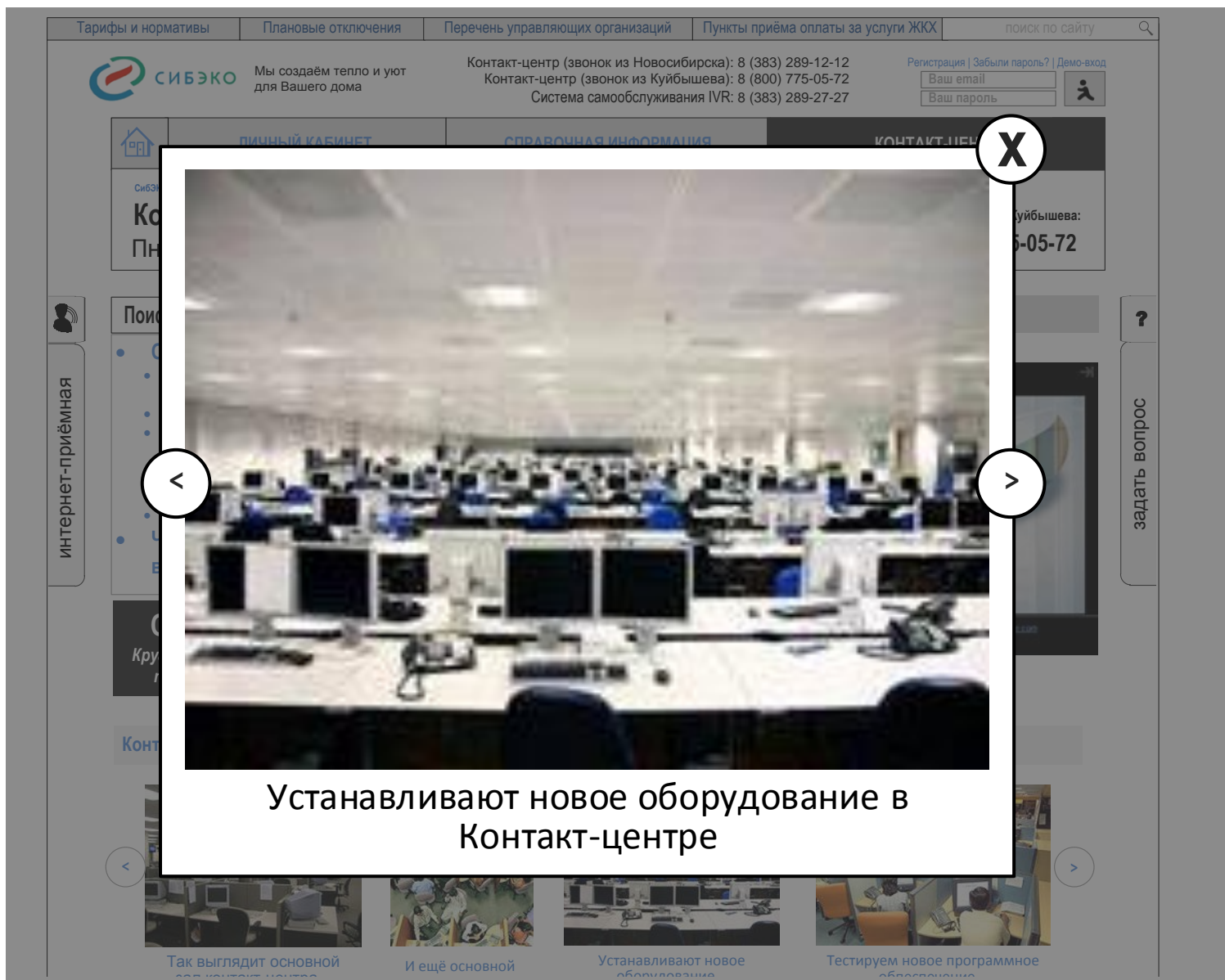
Иванова Анастасия консультирует клиента по вопросам оформления платёжных документов...



Наши сотрудники на работе...

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Фотовидеогалерея Контакт-центра» (просмотр фотографий фотовидеогалереи)



Устанавливают новое оборудование в Контакт-центре

При просмотре фотографий страница затеняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет перелистывание фотографий.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Пресса о нас»

Тарифы и нормативы	Плановые отключения	Перечень управляющих организаций	Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ	поиск по сайту
--------------------	---------------------	----------------------------------	------------------------------------	----------------

Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТСПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > О контакт-центре > Пресса о нас

Контакт-центр «СИБЭКО»

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

из Новосибирска и Криводановки:
(383) 282-12-12из Куйбышева:
8-800-775-05-72

Поиск по вопросам

- О контакт-центре
 - Наши достижения и награды
 - Наши сотрудники
 - Контакт-центр в цифрах и фактах
 - Фотовидеогалерея Контакт-центра
- Пресса о нас
- Часто задаваемые вопросы

Пресса о нас

[1](#) [2](#) [3](#) ... [N](#)?

[ОАО «СИБЭКО» получило награду «Хрустальная гарнитура»](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. >>

[Сибирская энергетическая компания получила высокое одобрение жюри престижного международного комплекса CCG Call Center Awards 2013](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. >>

[ОАО «СИБЭКО» получило награду «Хрустальная гарнитура»](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. >>

[Сибирская энергетическая компания получила высокое одобрение жюри престижного международного комплекса CCG Call Center Awards 2013](#)

В марте состоялось вручение награды «Хрустальная гарнитура», учрежденная сообществом профессионалов Call Center Guru. Ряд сибирских компаний также оказались в числе номинантов международной премии. О том, как проводится отбор финалистов, и о своих впечатлениях от участия в конкурсе «КС» рассказали организаторы премии и участники. >>



Система IVR

Круглосуточная справка по лицевому счёту

задать вопрос

1 2 3 ... N

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

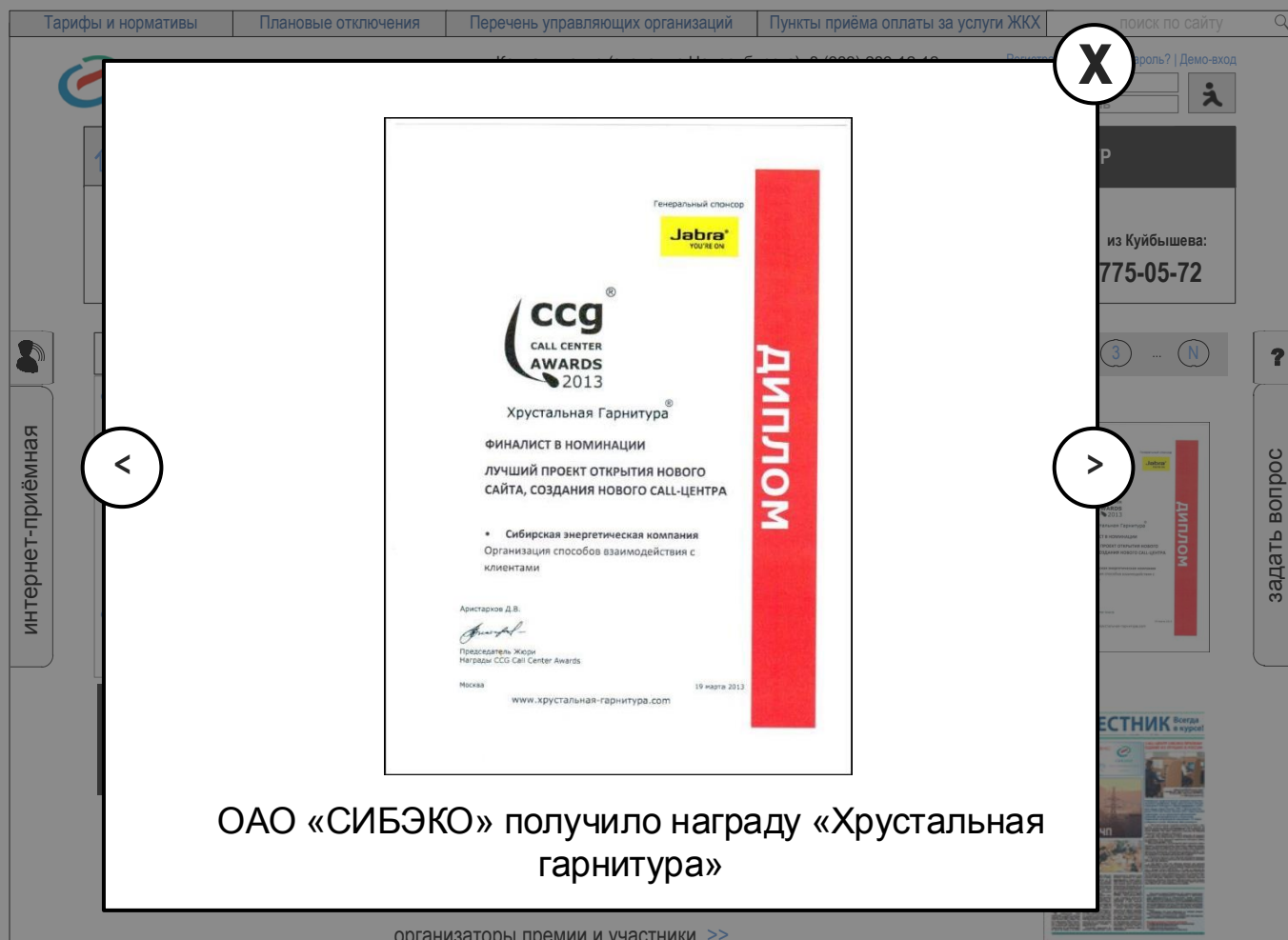
B f @ v

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

интернет-приёмная

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Подраздел «Пресса о нас» (просмотр фотографий новостных публикаций)



При просмотре фотографий новостной публикации страница затемняется, и просмотр происходит во всплывающем окне, которое позволяет перелистывание фотографий каждой новостной публикации.

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. Контакт-центр: юзабилити-схемы – Страница ответа на вопрос

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ |

 Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

[Личный кабинет](#) | [Справочная информация](#) | **Контакт-центр**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Контакт-центр > Часто задаваемые вопросы > В этом году тарифы на коммунальные услуги...

Контакт-центр «СИБЭКО»

Пн.-пт.: 08:00-20:00 Сб.: 08:30-17:00

из Новосибирска и Криводановки: **(383) 282-12-12**
из Куйбышева: **8-800-775-05-72**

Поиск по всем вопросам:

[В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?](#)

Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

- Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.
- Полный текст ответа на вопрос.
- Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос. Полный текст ответа на вопрос.

Оцените полученный Вами ответ по пятибалльной шкале:

Насколько полезен был Вам данный ответ на данный вопрос? *

1 2 3 4 5

абсолютно бесполезен очень полезен

При желании прокомментируйте Вашу оценку:

Почему Вы поставили такую оценку? Нашли ли Вы те ответы, которые Вы искали? Напишите это здесь.

Введите код: * 

Оценить ответ

Задайте Ваш вопрос: [свернуть форму](#)

Среди тем справочной системы нет ответов на Ваш вопрос? Задайте вопрос нашим специалистам!

Ваш вопрос: *

Введите код: * 

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: *

При необходимости прикрепите файл:

Задать вопрос

[<< обратно к списку вопросов](#) [<< обратно к списку вопросов](#)

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter


Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр

B f @ v


Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. Поиск: Дизайн (основная страница)

ТАРИФЫ И НОРМАТИВЫ ПЛАНОВЫЕ ОТКЛЮЧЕНИЯ ПЕРЕЧЕНЬ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУНКТЫ ПРИЁМА ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ЖКХ ПОИСК ПО САЙТУ

 **СИБЭКО** **МЫ СОЗДАЁМ ТЕПЛО И УЮТ ДЛЯ ВАШЕГО ДОМА** Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12 Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72 Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27 [регистрация](#) [забыли пароль?](#) [Демо-вход](#)

введите e-mail введите пароль **ВОЙТИ**

 **ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ** **СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ** **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

[СибЭКО](#) > [Потребителям](#) > [Физическим лицам](#) > Поиск

Вы искали: Искать: по всему сайту только в справке только в часто задаваемых вопросах

1 2 3 4 5

[В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?](#)

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос.

Где найдено: [Часто задаваемые вопросы](#)

[Тарифы и нормативы на горячее водоснабжение](#)

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. >>

Где найдено: [Справочная информация](#) [Тарифы и нормативы](#)

[Тарифы и нормативы на отопление](#)

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос.

Где найдено: [Справочная информация](#) [Тарифы и нормативы](#)

[С 01.01.2013 изменились тарифы на услуги горячего водоснабжения](#)

Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости.

Где найдено: [Новости для потребителей](#)

1 2 3 4 5

Вы искали: Искать: по всему сайту только в справке только в часто задаваемых вопросах

Задайте Ваш вопрос

СРЕДИ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ НЕТОТВЕТОВ НА ВАШ? ЗАДАЙТЕ ВОПРОС НАШИМ СПЕЦИАЛИСТАМ!

Как Вас зовут:

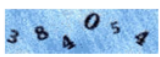
Ваш телефон: +7 (_) _ _ _ - - - -

Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:

ОБЗОР

Введите код: 

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

Разделы Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. Поиск: юзабилити-схемы

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЭКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход

Ваш email:
Ваш пароль:

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ | СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | **КОНТАКТ-ЦЕНТР**

СибЭКО > Потребителям > Физическим лицам > Поиск

Вы искали: Искать: по всему сайту только в справке только в часто задаваемых вопросах

В этом году тарифы на коммунальные услуги по отоплению и горячему водоснабжению с начала года не изменились? Будут ли в этом году меняться тарифы?

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. >>

Где найдено: Контакт-центр :: Часто задаваемые вопросы

Тарифы и нормативы на горячее водоснабжение

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. >>

Где найдено: Справочная информация :: Тарифы и нормативы

Тарифы и нормативы на отопление

Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. Краткий текст ответа на вопрос. >>

Где найдено: Справочная информация :: Тарифы и нормативы

С 01.01.2013 изменились тарифы на услуги горячего водоснабжения

Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. Краткий текст новости. >>

Где найдено: Потребителям :: Новости для потребителей

1 2 3 ... N

Задать Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задать вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: * +7 (___) ___-___-__

Ваш вопрос: *

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

При необходимости прикрепите файл:

C:\Documents and Settings\Administrator\ +

Введите юд: *

Задать вопрос

интернет-приёмная

задать вопрос

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет физических лиц | Справочная информация | Контакт-центр


Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Информация на этом сайте оказалась Вам полезна? Тогда расскажите о нашем сайте Вашим друзьям в социальных сетях!

B f @ v

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – Начальное состояние (дизайн)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ
для физ

Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72

ОРГАНИЗАЦИЯМ
(383) 290-01-01

Оплата за горячую воду и отопление в *один клик!*

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес:


Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 4

Ваш лицевой счёт или адрес:

Укажите суммы к оплате:


За горячую воду:	<input type="text" value="0 руб"/>	Пени:	<input type="text" value="0 руб"/>
За отопление:	<input type="text" value="0 руб"/>	Пени:	<input type="text" value="0 руб"/>

Для получения бесплатного уведомления с суммами к оплате, пожалуйста, выберите номер счёта



ОТМЕНА

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

ОПЛАТИТЬ 

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Вход в личный кабинет физического лица

введите логин

введите пароль

ВОЙТИ

введите логин


введите пароль


ВОЙТИ

НОВОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ


23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП


МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление 

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы 

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА 

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ 

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаллыгина, 57
Контактный телефон: (383) 289-19-59, факс: (383) 223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12 из Кузбасса: 8 (800) 775-05-72 Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Полезные ссылки

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес:
Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес:

Укажите суммы к оплате:

За горячую воду:	<input type="text" value="0"/>	руб.	Пени:	<input type="text" value="0"/>	руб.
За отопление:	<input type="text" value="0"/>	руб.	Пени:	<input type="text" value="0"/>	руб.

Для получения бесплатного уведомления с суммами к оплате, пожалуйста, выберите номер счёта

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

ОПЛАТИТЬ

ОТМЕНА **X**

[и горячему водоснабжению](#) [при получении допуска](#) [Все новости>>](#)

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организации
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

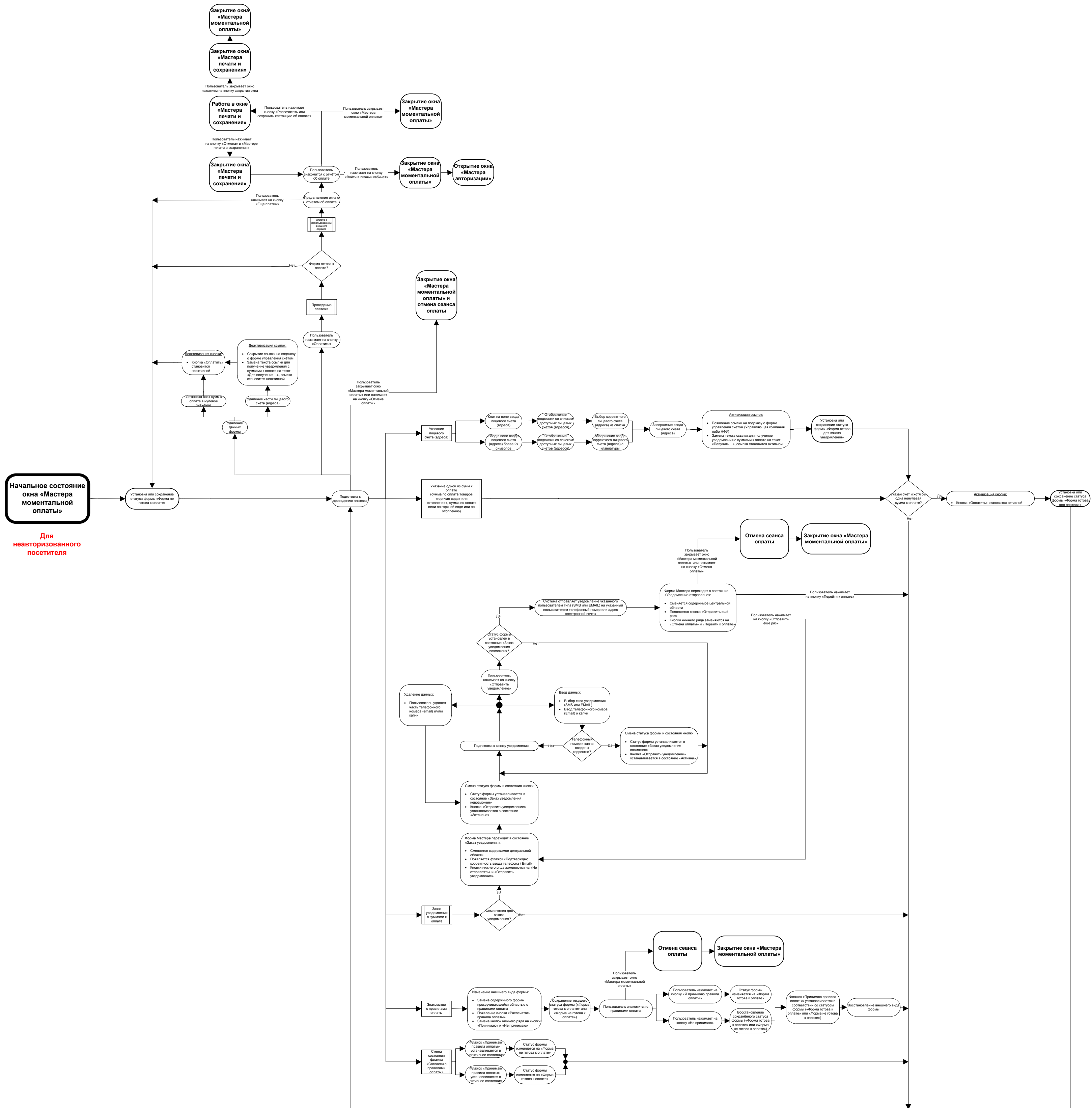
Организация работы Мастера приёма онлайн-платежей во всплывающих окнах позволит обеспечить единообразный приём платежа в любом разделе сайта без дополнительных перезагрузок страницы.

Всплывающие окна более интуитивно понятны посетителю в случае, если не требуется переход на внешний сервис (на платёжную страницу банка) для оплаты.

Для реализации всех преимуществ всплывающих окон может потребоваться интеграция личного кабинета физических лиц с платёжным сервисом банка через API.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – сценарий работы (для неавторизованного посетителя)



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

1

Неавторизованный посетитель –
начальное состояние формы

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес:

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт
или адрес:

Введите счёт или адрес

Укажите суммы к оплате:

Для получения бесплатного
уведомления с суммами к оплате,
пожалуйста, выберите номер счёта

За горячую воду: 0 руб.

Пени: 0 руб.

За отопление: 0 руб.

Пени: 0 руб.



Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу
перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа



Оплатить



X

Неавторизованный посетитель не может
вносить показания счётчика вне зависимости
от типа счёта, который неавторизованный
посетитель выбирает к оплате (счёт типа
«НФУ» или счёт типа «не НФУ»).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

2

Неавторизованный посетитель –
Ввод адреса / номера счёта

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес:

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт
или адрес:

Кутателадзе 10

Укажите сумму

Л/с №4356644 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

За горячую во

Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

За отопле

Л/с №4356646 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 47

Л/с №4356647 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 48



X

Ввод адреса и номера счёта

происходит в одном поле, что позволяет упростить процедуру поиска как адреса, так и счёта для клиента.

Кнопка оплатить, расположенная справа внизу формы, будет затенена до тех пор, пока посетитель не нашёл в базе данных нужный адрес / номер счёта.

X Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу
перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа



Оплатить



В любой момент посетитель может отменить операцию, нажав на кнопку «Отмена», расположенную слева.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

3

Неавторизованный посетитель – подсказка о поставщике услуг

Оплата за горячую воду и отопление

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес:

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе

Ваш лицевой счёт или адрес:

Исполнителем коммунальных услуг по Вашему адресу является УК «СПАС-Дом»

Укажите суммы к оплате:

За горячую воду:	<input type="text" value="0"/>	руб.	Пени:	<input type="text" value="0"/>	руб.
За отопление:	<input type="text" value="0"/>	руб.	Пени:	<input type="text" value="0"/>	руб.

Отмена оплаты


Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

Тел./факс: (383) 222-63-00
(383) 222-78-00
(383) 222-69-00

Факс: (383) 222- 22- 87

e-mail: adm@spas-dom.ru

Сайт: http://www.spas-dom.ru/



После ввода адреса предлагается заказать SMS-уведомление о суммах к оплате.

На экране Мастера на этом шаге расположено уведомление, позволяющее информировать посетителя, кто является исполнителем коммунальных услуг по выбранному им адресу.

При наведении о уведомление раскрывается всплывающая подсказка с подробной информацией об управляющей компании, что облегчает клиенту поиск соответствующей информации.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

4

Неавторизованный посетитель –
Получение SMS-уведомления с суммами к оплате
(предложение ввести телефонный номер)

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Для того, чтобы мы могли отправить Вам SMS-уведомление с суммами к оплате, введите Ваш телефонный номер или Email:

Получить уведомление на телефон в виде SMS Получить уведомление по EMAIL

Ваш телефонный номер: введено корректно

Какое уведомление Вы хотите получить: ▼

Введите число, которое Вы видите: Обновить Введено корректно Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете



Не отправлять

Я подтверждаю, что введённый мною телефонный номер указан корректно



Отправить уведомление

X

При заказе уведомления вначале предлагается ввести телефонный номер и подтвердить, что он введён корректно, а также указать тип уведомления (по email или в виде SMS, с учётом или без учёта текущих начислений).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

5

Неавторизованный посетитель –
Получение SMS-уведомления с суммами к оплате
(отклик на отправку уведомления)

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

SMS-уведомление с суммами было отправлено
на Ваш телефонный номер:

+7 (999) 999-99-99

Уведомление успешно отправлено

Если уведомление не придёт
в течении 10 минут, отправьте
его ещё раз

Отправить ещё раз



X

После того, как уведомления отправлены, неавторизованный посетитель может продолжить оплату, а также (если он не получил уведомления) инициировать их отправку ещё раз, вернувшись к предыдущему состоянию формы мастера, нажав на кнопку «Отправить ещё раз».

X Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу
перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

Перейти к оплате

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

6

Неавторизованный посетитель –
Просмотр подсказки и указание сумм к оплате

X

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Введите номер Вашего лицевого счёта и / или адрес,
укажите суммы к оплате и нажмите на кнопку «Оплатить»:

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт
или адрес:

Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Укажите суммы к оплате:

Получить бесплатное уведомление
с суммами к оплате

За горячую воду: руб.

Пени:

За отопление: руб.

Нажмите здесь, чтобы
ознакомиться с
правилами оплаты

x Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу
перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа



Оплатить



По клику на ссылке посетитель может
ознакомиться с правилами оплаты.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su


1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы


7

Неавторизованный посетитель –
Знакомство с правилами оплаты

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

**ПРАВИЛА ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ САЙТ
ГАЗПРОМБАНКА**

Распечатать
правила оплаты 



1. К оплате принимаются платёжные карты Visa и MasterCard, выпущенные любыми банками.
2. Оплата по платёжным картам осуществляется без дополнительных комиссий.
3. Все операции по платёжным картам выполняются в защищённом режиме. Для совершения электронного платежа вы будете перенаправлены на защищенную страницу банка партнера (ОАО «Газпромбанк») где необходимо будет ввести

Не принимаю **Я принимаю правила оплаты**

X

С текстом **Правил** посетитель может ознакомиться непосредственно в окне Мастера.

Посетитель может удобным для себя образом принять правила оплаты, не принять их, а также распечатать.

Так более вероятным целевым действием будет являться принятие правил оплаты, кнопка «Я принимаю правила оплаты» увеличена в размерах.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

8

Неавторизованный посетитель –
Успешное завершение платежа

Оплата за горячую воду и отопление *в один клик!*

Оплата была успешно завершена:

№ платежа: №555333444

Адрес: Кутателадзе 10, кв. 46

Счёт: № 4356645

За горячую воду: 300 руб.

За отопление: -

Пеня по горячей воде: 300 руб.

Пеня по отоплению: -

Распечатать или сохранить
на диск квитанцию об оплате



Ещё платёж

В «Личном кабинете» Вы сможете
проверить зачисление платежа, а также
подключить SMS- и EMAIL-уведомления
о состоянии лицевого счета

Войти в личный кабинет

X

При завершении платежа посетителю неавторизованному посетителю предлагается получить квитанцию об оплате с помощью мастера «Печати и сохранения», выполнить ещё платёж, либо войти в личный кабинет.

При попытке входа в личный кабинет незарегистрированному посетителю будет предложено зарегистрироваться в личном кабинете, восстановить пароль или войти в демо-режиме.

В окне расположены пояснения относительно возможностей личного кабинета.

Посетитель может закрыть окно, нажав на кнопку закрытия окна (в правом верхнем углу).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

9

Неавторизованный посетитель –
Печать и сохранение квитанции

X

Квитанция об оплате – Печать и сохранение

к оплате по **Дата печати** **С Ч Е Т** за период

№ линейного участка Наименование организации ИНН р/с в банке

ФИО **№ лицевого счета**

АДРЕС

услуга	номер пр.уч.	ед. изм.	показание пр.уч.
г.год		м3	прод.
г.год		м3	мест.
г.год		м3	

Кол-во прожив.: Код льготы:

Прож. месяц:

Начислено:

Оплачено:

Пени:

Итого к оплате:

Штрих-код (Начисления)

Штрих-код (Пени)

Всего к оплате: (включая пени)

Пени:

Местонахождение линейного участка Часы приема бухгалтерии и паспортного стола Телефоны служб

Телефоны диспетчерской службы Часы приема оплаты

КВИТАНЦИЯ за период Срок хранения квитанции 3 года

ФИО

АДРЕС

№ лицевого счета

<< Назад **Сохранить** **Распечатать**

После завершения оплаты предусмотрены печать и сохранение квитанции, подтверждающей оплату, с помощью вспомогательного «Мастера печати и сохранения»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

10

Авторизованный посетитель –
Начальное состояние формы для адреса типа «НФУ»

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт
или адрес:

Исполнителем коммунальных услуг по Вашему адресу является УК «СПАС-Дом» !

Услуга:	Переплата или задолженность (включая пени):	Показания счётчика			Начислено	Рекомендовано к оплате	
		предыдущие показания	текущие показания	расход		за услуги	пени
Горячая вода:	1001 руб. задолженность	10 м ²	11 м ²	1 м ²	100 руб.	1100 руб.	1 руб.
Отопление:	300 руб. переплата	Нет счётчика			500 руб.	200 руб.	0 руб.

0 0 0 1 0 , 1 4 9

это текущие показания прибора учёта (счётчика)

это не учитывается

При внесении показаний счётчика необходимо брать только чёрные цифры счётчика, красные цифры, которые стоят после запятой, учитывать не нужно (подробнее)

Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

Оплатить



Для авторизованных посетителей из домов с НФУ кроме возможности внести показания и информации о задолженности, будет предлагаться подсказка с пояснениями о правилах внесения показаний, а также информация с предыдущими показаниями.

Подсказка для получения уведомления с размером платежа для авторизованных посетителей не предлагается, т.к. информация о рекомендуемой сумме платежа выводится непосредственно в форме Мастера.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

11

Авторизованный посетитель –
Начальное состояние формы для адреса типа «не НФУ»

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес:

Исполнителем коммунальных услуг по Вашему адресу является УК «СПАС-Дом»

Услуга:	Переплата или задолженность (включая пени):	Начислено	Рекомендовано к оплате	
			за услуги	пени
Горячая вода:	1001 руб. задолженность	100 руб.	<input type="text" value="1100"/> руб.	<input type="text" value="1"/> руб.
Отопление:	300 руб. переплата	500 руб.	<input type="text" value="200"/> руб.	<input type="text" value="0"/> руб.

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

Для авторизованных посетителей из домов не НФУ не будет предлагаться возможность внести показания.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

12

Авторизованный посетитель –
Выбор адреса типа «НФУ»

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес: Кутателадзе 10

Услуга:	Переплата и задолженность (включая пени)	Л/с №4356644 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46	Рекомендовано к оплате	
Горячая вода:	1001 руб. задолженно	Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46	за услуги	пени
Отопление:	300 руб. переплата	Л/с №4356646 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 47	1100 руб.	1 руб.
		Л/с №4356647 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 48	200 руб.	0 руб.

Нет счётчика

0 0 0 1 0 , 1 4 9

это текущие показания прибора учёта (счётчика)

это не учитывается

При внесении показаний счётчика необходимо брать только чёрные цифры счётчика, красные цифры, которые стоят после запятой, учитывать не нужно (подробнее)

Для авторизованных посетителей всех типов будет предлагаться выбрать адрес из списка, а также ввести вручную.

В этом случае список возможных адресов к оплате может содержать только адреса, добавленные авторизованным посетителем, но при вводе в поле подсказывать все доступные адреса.

Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа



Оплатить



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

13

Авторизованный посетитель –
Выбор адреса типа «не НФУ»

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

X

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес: Кутателадзе 10

Услуга:

Горячая вода:	1001 руб. задолженность	100 руб.	1100 руб.	оплате
Отопление:	300 руб. переплата	500 руб.	200 руб.	пени

пени

1 руб.

0 руб.

При смене адреса между различными типами адресов («НФУ» на «не НФУ») будет динамически меняться состояние формы в области, предлагающей ввода суммы к оплате.

X Отмена оплаты

Я согласен с правилами оплаты и хочу перейти на сайт Газпромбанка для совершения платежа

Оплатить



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

14

Авторизованный посетитель –
Знакомство с правилами оплаты

Оплата за горячую воду и отопление в один клик! [Распечатать правила оплаты](#) 

**ПРАВИЛА ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ САЙТ
ГАЗПРОМБАНКА**

1. К оплате принимаются платёжные карты Visa и MasterCard, выпущенные любыми банками.

2. Оплата по платёжным картам осуществляется без дополнительных комиссий.

3. Все операции по платёжным картам выполняются в защищённом режиме. Для совершения электронного платежа вы будете перенаправлены на защищенную страницу банка партнера (ОАО «Газпромбанк»), где необходимо будет ввести



Также, как и неавторизованный, авторизованный посетитель может ознакомиться с текстом правил.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

15

Авторизованный посетитель –
Успешное завершение платежа

Оплата за горячую воду и отопление в один клик!

Оплата была успешно завершена:

№ платежа: №555333444

Адрес: Кутателадзе 10, кв. 46

Счёт: № 4356645

За горячую воду: 300 руб.

За отопление: -

Пеня по горячей воде: 300 руб.

Пеня по отоплению: -

Распечатать или сохранить
на диск квитанцию об оплате



В «Личном кабинете» Вы сможете проверить зачисление платежа, а также подключить SMS- и EMAIL-уведомления о состоянии лицевого счета

Ещё платёж

Перейти в личный кабинет

X

При завершении платежа авторизованный посетитель также может распечатать квитанцию, закрыть окно, перейти в личный кабинет, либо совершить ещё один платёж.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

1. «Мастер моментальной оплаты» – юзабилити-схемы

16

Авторизованный посетитель –
Печать и сохранение квитанции

Квитанция об оплате – Печать и сохранение

X

к оплате по Дата печати С Ч Е Т за период

№ линейного участка Наименование организации ИНН р/с в банке

ФИО АДРЕС

Кол-во прожив.: Код льготы:

Штрих-код (Начисления)

Итого к оплате:

Штрих-код (Пени)

Пени:

Местонахождение линейного участка Часы приема бухгалтерии и паспортного стола Телефоны служб

Телефоны диспетчерской службы Часы приема оплаты

КВИТАНЦИЯ за период Срок хранения квитанции 3 года

№ лицевого счета		услуг	номер пр.уч.	ед. изм.	показания пр.уч.	
х.года	г.года				пр.ед.	пост.
<input type="text"/>	<input type="text"/>				из	
<input type="text"/>	<input type="text"/>				из	
<input type="text"/>	<input type="text"/>				из	

Всего к оплате: (надпись на квитанции)

ФИО АДРЕС

№ лицевого счета

После завершения оплаты завершения платежа для авторизованного посетителя также предусмотрены печать и сохранение квитанции, подтверждающей оплату, с помощью вспомогательного «Мастера печати и сохранения».

<< Назад

 Сохранить

 Распечатать

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – общая информация

СИБЭКО
ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ
для физических лиц

из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12
из Кемерово: 8 (800) 775-05-72
Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ
для юридических лиц

(383) 289-21-21

Полезные ссылки

Помощь
Справка
Лето-вход

Новости для потребителей


Вход в Личный кабинет для населения

Пожалуйста, введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации, и пароль:

Адрес электронной почты (логин):*

Ваш пароль:*

показывать пароль



* Поле обязательно для заполнения

ЗАКРЫТЬ ОКНО X [Регистрация](#) [Забыли пароль?](#) [Демо-вход](#) **Войти в личный кабинет**

коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению

• Порядок оформления документов при получении допуска

число... >>

[Все новости>>](#)

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-примёрная

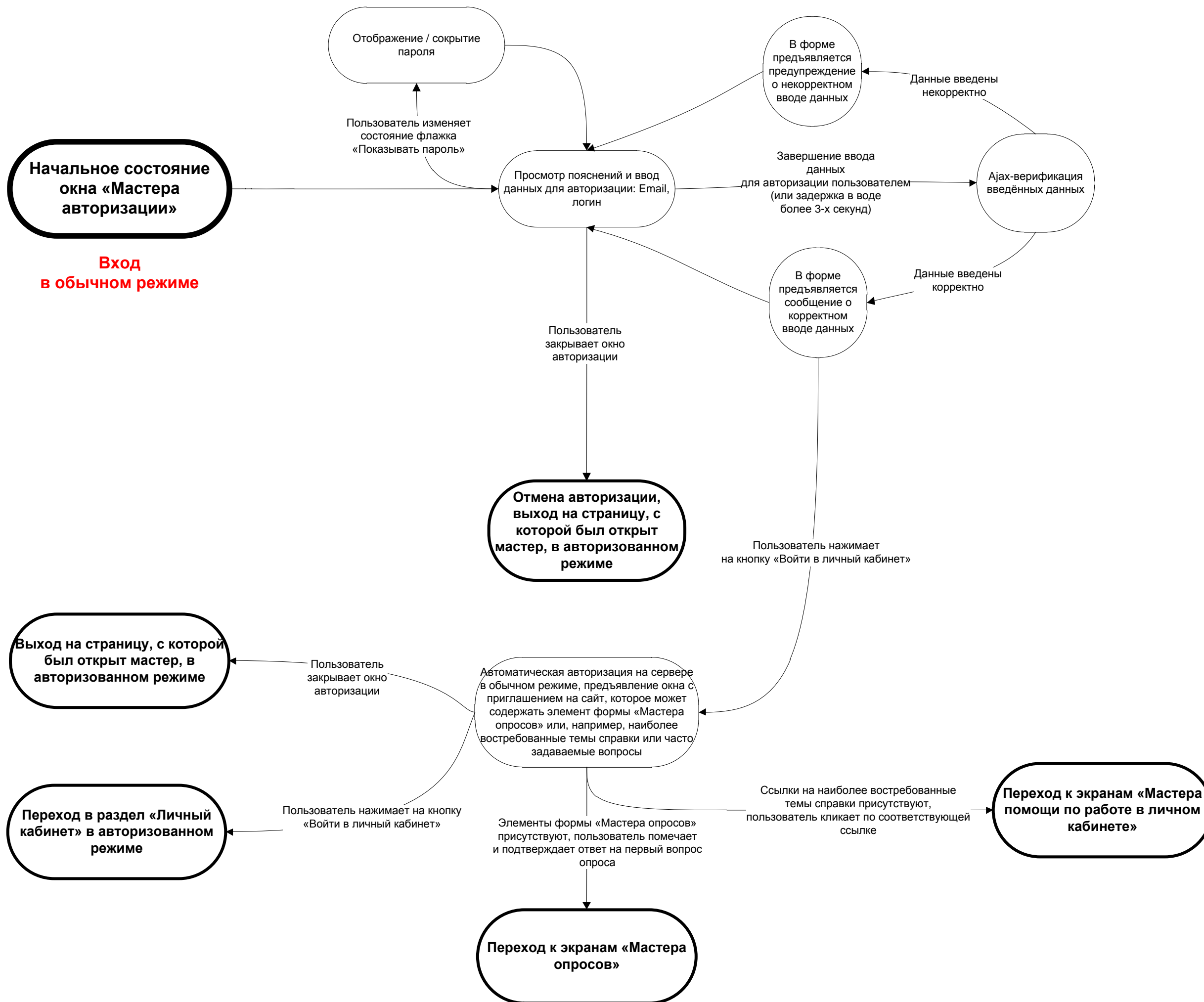
Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Организация работы Мастера авторизации во всплывающем окне позволит обеспечить единообразный удобный механизм авторизации в любом разделе сайта без дополнительных перезагрузок страницы.

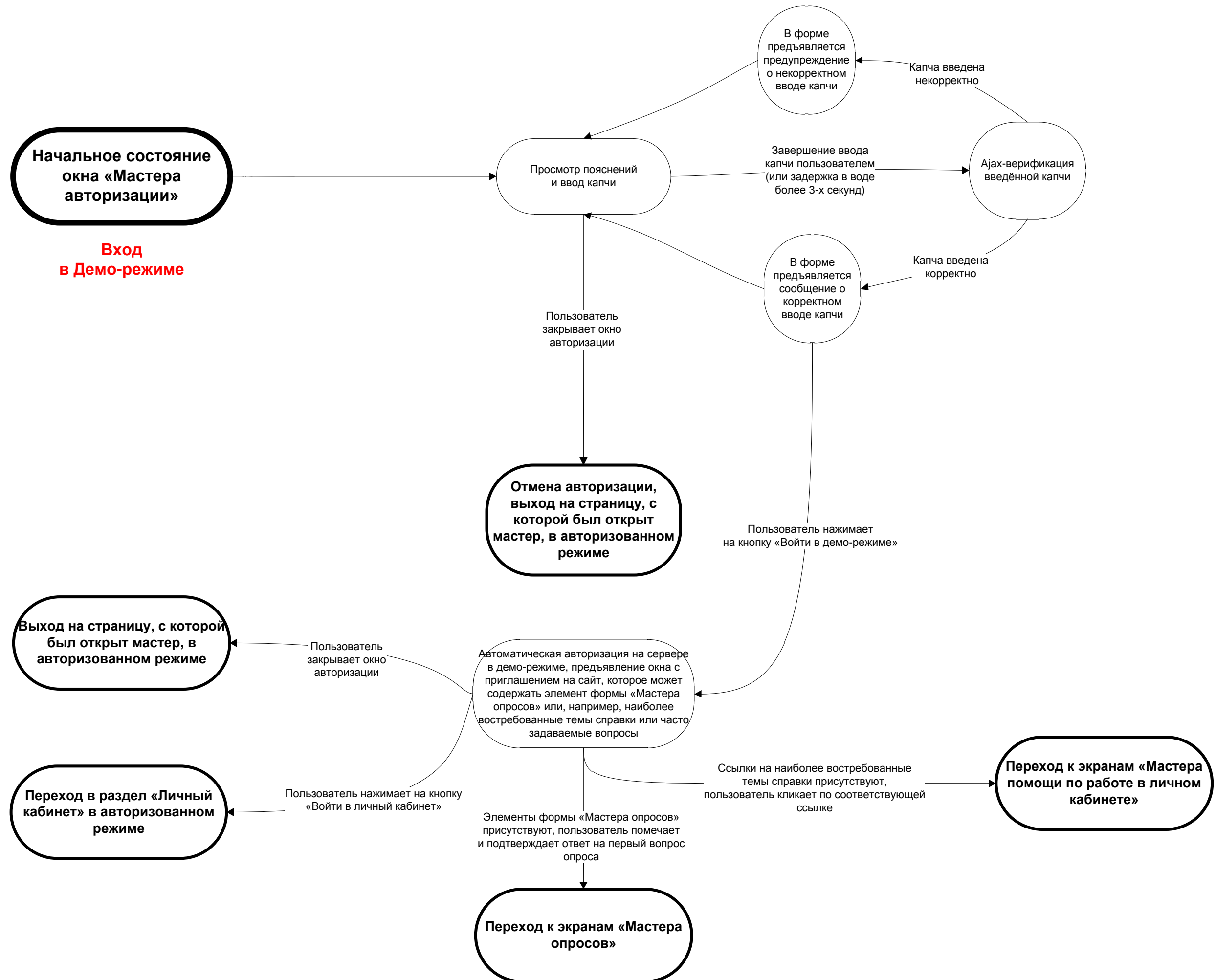
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – сценарий работы (вход в обычном режиме)



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – сценарий работы (вход в демо-режиме)



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

1

Ввод логина и пароля

Вход в Личный кабинет для населения

Пожалуйста, введите адрес электронной почты,
который Вы указывали при регистрации, и пароль:

Адрес электронной почты
(логин):*

Ваш пароль:*

показывать пароль



* Поле обязательно для заполнения

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

[Регистрация](#)
[Забыли пароль?](#)
[Демо-вход](#)

Войти в личный кабинет

X

В форме Мастера посетителю предлагается ввести адрес электронной почты, который был указан при регистрации, а также пароль.

Для посетителей, ещё не имеющих аккаунты Личного кабинета или потерявших доступы к своим аккаунтам, предусмотрены ссылки «Регистрация» и «Забыли пароль».

Для того, чтобы посетителю, плохо владеющему вводом с клавиатуры, было удобнее зрительно контролировать корректность ввода своего пароля, посетитель может отменить шифрование поля пароля «звёздочками» с помощью нажатия на флажок «Показывать пароль».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

2

Ввод некорректных логина и пароля

Вход в Личный кабинет для населения

Пожалуйста, введите адрес электронной почты,
который Вы указывали при регистрации, и пароль:

Адрес электронной почты
(логин):*

Логин не найден

Ваш пароль:*

Пароль не верен

показывать пароль



* Поле обязательно для заполнения

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

[Регистрация](#)
[Забыли пароль?](#)
[Демо-вход](#)

Войти в личный кабинет

X

Если пара логин/пароль была введена некорректно, то рядом с соответствующими полями выводятся сообщения «Логин не найден» и/или «Пароль не верен».

Если пара логин/пароль была введена корректно, то осуществляется авторизация посетителя на сервере и окно Мастера закрывается.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

3

Предъявление приглашающего окна,
содержащего ссылки на темы справки

Добро пожаловать в Личный кабинет для населения!

Для начала работы в личном кабинете Вы можете ознакомиться со списком наиболее часто задаваемых вопросов:

- Как передать показания прибора учёта по горячей воде?
- Как оплатить за горячую воду и отопление?
- Как восстановить доступы к личному кабинету?
- Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?
- Как передать показания прибора учёта по горячей воде?



Больше не показывать приглашение

х Закрыть окно

В личный кабинет

х

Если требуется, то приглашение на сайт может заменяться списком наиболее востребованных тем справки или часто задаваемых вопросов, что позволит оперативно информировать посетителя по наиболее актуальным вопросам.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

4

Предъявление приглашающего окна, содержащего элементы мастера опросов

Добро пожаловать в Личный кабинет для населения!

*Примите участие в опросе и помогите
улучшить личный кабинет физических лиц!*

Полностью ли Вас устраивают функционал и
возможности личного кабинета?

- Да, полностью устраивают
- Нет, есть некоторые нарекания

вопрос
1 из 4

Ответить на вопрос



Больше не предлагать пройти опрос

В личный кабинет

X

Если требуется, то приглашение на сайт может заменяться опросным элементом «Мастера опросов», расположенным слева, что позволит экологичным с точки зрения ожидания пользователей образом производить оперативные опросы потребителей на сайте и выяснять .

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

2. «Мастер авторизации» – юзабилити-схемы

5

Авторизация в демо-режиме

Вход в Личный кабинет для населения в демо-режиме

Для входа в Личный кабинет населения в демо-режиме, пожалуйста, введите защитный код:

Введите сюда число, которое
Вы видите на картинке.*

384054



введено корректно

Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете



* Поле обязательно для заполнения

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

[Регистрация](#)
[Забыли пароль?](#)
Войти в обычном режиме

Войти в демо-режиме


X

Если посетитель авторизуется в демо-режиме, то ему предлагается ввести код защиты от ботов (капчу), чтобы предотвратить вход в личный кабинет ботов.

При этом на экране Мастера располагаются соответствующие пояснения, которые позволяют разъяснить посетителю необходимость этого шага.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – Начальное состояние (дизайн)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Регистрация в Личном кабинете для населения

1 2 3 4 X

Введите Ваши регистрационные данные:

Регистрационные данные позволят Вам пользоваться личным кабинетом

* Поле обязательно для заполнения

Фамилия, имя и отчество владельца личного кабинета:*

Вначале фамилия, затем имя, затем отчество – например, Иванов Иван Иванович

Адрес электронной почты владельца личного кабинета:*

Сотовый телефонный номер владельца личного кабинета:*

Я подтверждаю, что введённые мною данные верны, и принимаю [правила пользования системой](#)

ЗАДАТЬ ВОПРОС


ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

ОТМЕНА X


[регистрация](#) [забыли пароль?](#) [демо вход](#)

ДАЛЕЕ >

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление



ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы



23 декабря 2013
[Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»](#)


Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был изменен номер КПП


Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА




Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – общая информация

 **СИБЭКО** ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ
Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21 для юридических лиц

Полезные ссылки

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 1 из 4

Введите Ваши регистрационные данные:

Регистрационные данные позволят Вам пользоваться личным кабинетом

Фамилия, имя и отчество владельца личного кабинета: введено корректно


Вначале фамилия, затем имя, затем отчество – например, Иванов Иван Иванович

Адрес электронной почты владельца личного кабинета: введено корректно

Сотовый телефонный номер владельца личного кабинета: введено корректно

Я подтверждаю, что введенные мною данные верны, и принимаю правила пользования системой

* Поле обязательно для заполнения



Отмена x [Авторизация](#) [Забыли пароль?](#) [Демо-вход](#) **Далее >**

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Организация работы Мастера регистрации во всплывающем окне позволит обеспечить единообразный удобный механизм регистрации в любом разделе сайта без дополнительных перезагрузок страницы.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – юзабилити-схемы

1

Запрос регистрационных данных

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 1 из 4

Введите Ваши регистрационные данные:

Регистрационные данные позволят Вам пользоваться личным кабинетом

Фамилия, имя и отчество
владельца личного кабинета:*

Правдин Иван Иванович

введено корректно

Вначале фамилия, затем имя, затем отчество – например, Иванов Иван Иванович

Адрес электронной почты
владельца личного кабинета:*

email@email.ru

введено корректно

Сотовый телефонный номер
владельца личного кабинета:*

+7 (960) 777-99-52

введено корректно

Я подтверждаю, что введённые мною данные верны, и принимаю правила пользования системой



* Поле обязательно для заполнения

Отмена X

Авторизация
Забыли пароль?
Демо-вход

Далее >

X

Для регистрации клиенту предлагается ввести свои фамилию, имя и отчество, лицевой счёт (адрес) также сотовый телефонный номер и адрес электронной почты.

Процедуру ввода регистрационных данных предполагается сделать более строгой, и потребовать обязательного заполнения всех полей. Это позволит собирать более детальные данные о регистрирующихся на сайте лицах, а также в дальнейшем осуществлять восстановление доступа в личный кабинет не только по email, но и по телефонному номеру для лиц, прошедших строгую регистрацию.

При клике на ссылке «Я подтверждаю, что введённые мною данные верны, и принимаю правила пользования системой» посетитель может перейти к ознакомлению с правилами пользования.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – юзабилити-схемы

1

Запрос данных собственника жилого помещения

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 2 из 4

Введите Ваши регистрационные данные:

Обратите, пожалуйста, внимание, что Вы должны ввести корректные фамилию, имя и отчество собственника жилого помещения, на которого оформлен лицевой счёт!

Лицевой счёт и / или адрес жилого помещения:* Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46 введено корректно

Фамилия, имя и отчество собственника жилого помещения:* Вначале фамилия, затем имя, затем отчество – например, Иванов Иван Иванович введено корректно

Введите сюда число, которое Вы видите на картинке:* робот не сможет увидеть число, а Вы сможете введено корректно

[Показать другое число](#)

Кликните здесь, чтобы ознакомиться с правилами пользования системой

Я подтверждаю, что введённые мною данные верны, и принимаю правила пользования системой

* Поле обязательно для заполнения

Отмена x

Авторизация
Забыли пароль?
Демо-вход

Зарегистрироваться >

X

Для регистрации клиенту предлагается ввести свои фамилию, имя и отчество, лицевой счёт (адрес) также сотовый телефонный номер и адрес электронной почты.

Процедуру ввода регистрационных данных предполагается сделать более строгой, и потребовать обязательного заполнения всех полей. Это позволит собирать более детальные данные о регистрирующихся на сайте лицах, а также в дальнейшем осуществлять восстановление доступа в личный кабинет не только по email, но и по телефонному номеру для лиц, прошедших строгую регистрацию.

При клике на ссылке «Я подтверждаю, что введённые мною данные верны, и принимаю правила пользования системой» посетитель может перейти к ознакомлению с правилами пользования.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – юзабилити-схемы

3

Знакомство с правилами предоставления услуги

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 2 из 4

X

Для регистрации в Личном кабинете изучите
и примите данные Правила предоставления услуги

Распечатать правила
пользования



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГИ
СИСТЕМА «Личный кабинет»

1. Общие положения и применяемые термины

1.1. Настоящие Правила определяют порядок использования системы «Личный кабинет» на сайте online.sibeco.su (далее по тексту – «Система») открытого акционерного общества «СИБЭКО» (далее по тексту – ОАО «СИБЭКО») клиентом ОАО «СИБЭКО» – физическим лицом, имеющим на момент обращения для регистрации в Системе лицевой счет по отоплению, и/или горячему водоснабжению (далее по тексту – «Клиент»).



Не принимаю

Я принимаю правила предоставления услуги

С текстом Правил предоставления услуги посетитель может ознакомиться непосредственно в окне Мастера.

Посетитель может удобным для себя образом принять Правила предоставления услуги, не принять их, а также распечатать.

Так наиболее вероятным целевым действием будет являться принятие Правил предоставления услуги, кнопка «Я принимаю правила пользования системой» увеличена в размерах.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – юзабилити-схемы

3

Ввод кода подтверждения регистрации

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 3 из 4

X

Пётр Петрович, Вы успешно зарегистрировались
в Личном кабинете!

Через несколько минут на Ваш телефонный номер +7 (960) 777-99-52,
а также на Ваш адрес электронной почты email@mail.ru должен
поступить код подтверждения регистрации.

Введите сюда
полученный код:*

9955443

введено корректно

Если код не придёт в течении 10 минут,
отправьте его ещё раз:

ОТПРАВИТЬ КОД
ЕЩЁ РАЗ



Отмена x

Авторизация
Забыли пароль?
Демо-вход

Подтвердить регистрацию >

На этом шаге посетитель вводит
код подтверждения регистрации.

Если посетитель по каким-то
причинам не получил код
подтверждения регистрации, он
может отправить код ещё раз или
отменить операцию.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

3. «Мастер регистрации» – юзабилити-схемы

4

Успешное подтверждение регистрации

Регистрация в Личном кабинете

Шаг 4 из 4

X

Пётр Петрович, Вы успешно подтвердили регистрацию!

Ваши персональные регистрационные данные были отправлены письмом на Вашу электронную почту и в виде SMS на Ваш номер телефона.

Фамилия, имя, отчество: Правдин Пётр Петрович

Ваша электронная почта: email@mail.ru

Ваш пароль: wunderstam7

Ваш телефонный номер: +7 (960) 777-99-52

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери Вашего доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши персональные регистрационные данные:

Распечатать или
сохранить на диск
регистрационные данные



Пётр Петрович! Рекомендуем Вам сразу же настроить Ваш Личный кабинет:

Настроить личный кабинет >

На завершающем шаге регистрации предлагается осуществлять автоматическую генерацию и выдачу пароля посетителю, дошедшему до этого шага, а также автоматически авторизовать посетителя – это не только поможет сократить время регистрации, но и облегчит её прохождение посетителями.

Для того, чтобы сократить число повторных регистраций и запросов на восстановление пароля, в форме Мастера предусмотрены пояснения, побуждающие прошедшего регистрацию посетителя сохранить регистрационные данные, а также кнопка печати регистрационных данных.

Для удобства клиента регистрационные данные дополнительно также могут отправляться письмом на EMAIL и в виде SMS на сотовый телефонный номер клиента.

При клике на кнопке «Настроить личный кабинет» открывается окно «Мастера настройки личного кабинета».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер восстановления доступа к личному кабинету» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ (383) 289-12-12
для физических лиц Автоматическая справочная: 8 (800) 775-05-72

ОРГАНИЗАЦИЯМ (383) 289-21-21
для юридических лиц Демо-вход

Полезные ссылки

Новости для потребителей

Восстановление доступа к личному кабинету

Шаг 1 из 3

Для восстановления Вашего доступа к личному кабинету, введите сотовый телефон или email, которые Вы указывали при регистрации, и нажмите на кнопку «ПОЛУЧИТЬ ПРОВЕРОЧНЫЙ КОД»:

Получить проверочный код на телефон в виде SMS

Получить проверочный код по EMAIL

Ваш телефонный номер: +7 (960) 777-99-52 введено корректно

Введите число, которое Вы видите: Обновить Введено корректно Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете

[и горячему водоснабжению](#) [при получении допуска](#) [Все новости>>](#)

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

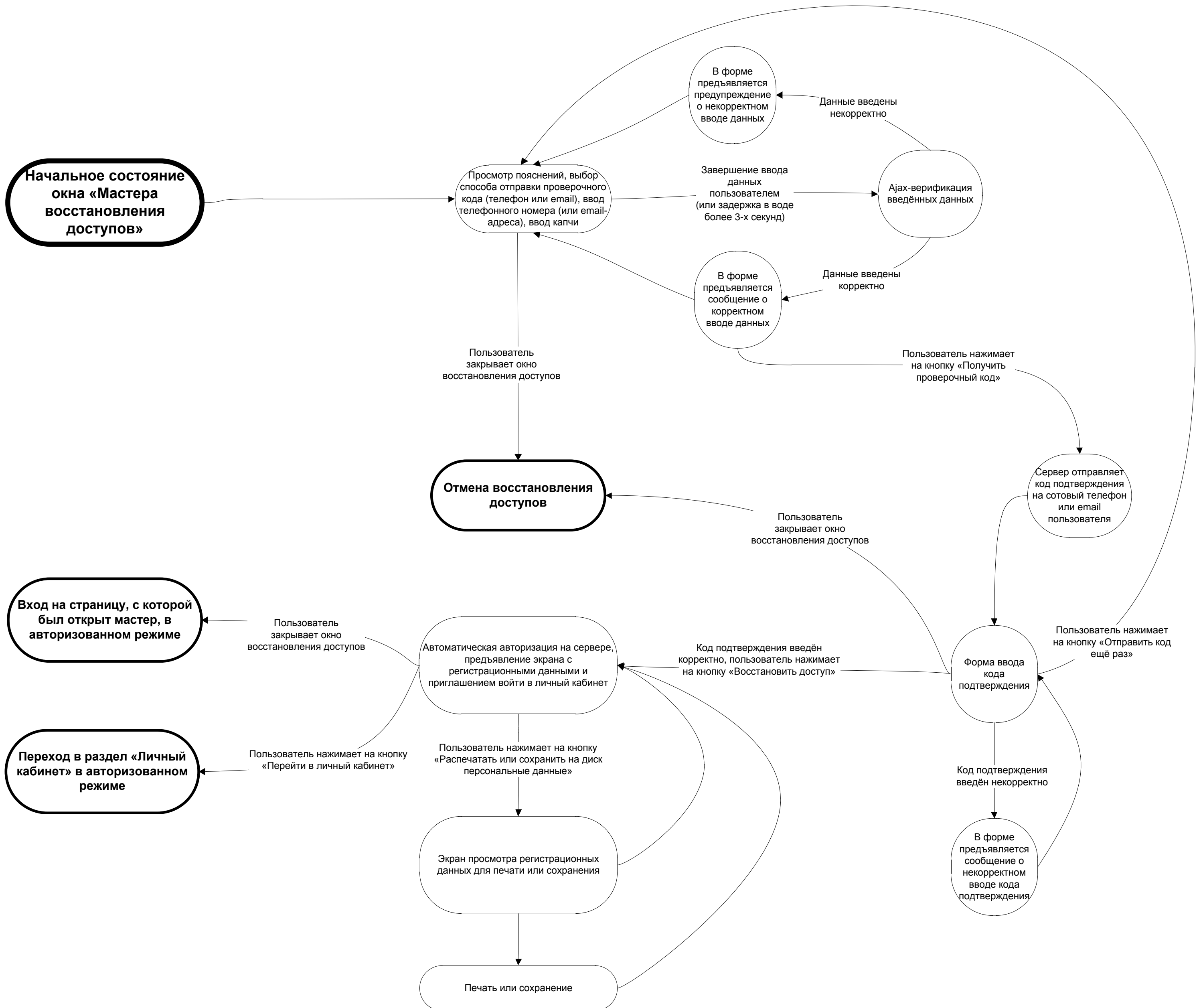
Работа мастера организуется во всплывающем окне

Организация работы Мастера восстановления доступов позволит обеспечить единообразный удобный механизм авторизации в любом разделе сайта без дополнительных перезагрузок страницы, что облегчит более комфортную ориентацию в процедуре восстановления пароля для людей, имеющих небольшой опыт взаимодействия с интернет, или имеющих небольшой опыт такого восстановления.

Для восстановления доступа предполагается использовать сотовый телефонный номер, который посетитель указал при регистрации в личном кабинете, на который должно отправляться SMS-уведомление с проверочным кодом.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер восстановления доступа к личному кабинету» – сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер восстановления доступа к личному кабинету» – юзабилити-схемы


1

Ввод телефонного номера (номер введён корректно)

Восстановление доступа к личному кабинету

Шаг 1 из 3

Для восстановления Вашего доступа к личному кабинету, введите сотовый телефон или email, которые Вы указывали при регистрации, и нажмите на кнопку «ПОЛУЧИТЬ ПРОВЕРОЧНЫЙ КОД»:

<input checked="" type="radio"/> Получить проверочный код на телефон в виде SMS	<input type="radio"/> Получить проверочный код по EMAIL
Ваш телефонный номер* +7 (960) 777-99-52 введено корректно	
Введите число, которое Вы видите*  Обновить <input type="text" value="6ne3"/> Введено корректно	Робот не сможет увидеть число, а Вы сможете



Отмена 

Регистрация
Авторизация
Демо-вход

ПОЛУЧИТЬ ПРОВЕРОЧНЫЙ КОД >

X

На первом шаге работы Мастера клиент вводит сотовый телефонный номер, который указывал при регистрации, или email.

По завершении ввода телефонного номера наличие введённого номера или Email в базе может быть автоматически проверено на сервере с помощью Ajax-запросов (с задержкой между запросами).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер восстановления доступа к личному кабинету» – юзабилити-схемы

2

Ввод кода подтверждения (код введён корректно)

Восстановление доступа к личному кабинету Шаг 2 из 3

**Проверочный код был успешно отправлен
на Ваш номер +7 (960) 777-99-52!**

Через несколько минут SMS с проверочным кодом
поступит на Ваш телефонный номер.

Введите полученный
проверочный код:* введено корректно

Если код не придёт в течении 10 минут,
отправьте его ещё раз:



[Регистрация
Авторизация
Демо-вход](#)

X

После успешной отправки проверочного кода на номер телефона, указанный при регистрации, посетителю предлагается ввести этот код или отправить его ещё раз.

Посетитель также может перейти к Шагу 1, чтобы повторить ввод телефонного номера, нажав на кнопку «Отправить код ещё раз».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

4. «Мастер восстановления доступа к личному кабинету» – юзабилити-схемы

3

Успешное завершение восстановления доступа

Восстановление доступа к личному кабинету

Шаг 3 из 3

Пётр Петрович, Вы успешно восстановили доступ к Вашему Личному кабинету!

Изменения в Ваших персональных регистрационных данных были отправлены письмом на Вашу электронную почту и в виде SMS на Ваш номер телефона.

Фамилия, имя, отчество: Правдин Пётр Петрович

Ваша электронная почта: email@mail.ru

Ваш пароль: [wunderstam7](#)

Ваш телефонный номер: +7 (960) 777-99-52

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери Вашего доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши персональные регистрационные данные:

Распечатать или
сохранить на диск
регистрационные данные



Закреть окно X

Перейти в личный кабинет

X


На завершающем шаге Мастера восстановления доступа предлагается осуществлять автоматическую генерацию и выдачу пароля посетителю, дошедшему до этого шага, а также автоматически авторизовать посетителя – это поможет упростить процедуру восстановления доступа.

Для того, чтобы сократить число повторных регистраций и запросов на восстановление доступа, в форме предусмотрены пояснения, побуждающие посетителя, восстановившего доступ к Личному кабинету, сохранить регистрационные данные, а также кнопка печати регистрационных данных.

Для удобства изменённые регистрационные данные дополнительно также отправляются письмом на EMAIL и в виде SMS на сотовый телефонный номер клиента.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – первая вкладка (дизайн)



СИБЭКО

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANCO@SIBECO.SU

Настройка личного кабинета

РЕГИСТРАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ СИСТЕМА САМООБСЛУЖИВАНИЯ IVR СИСТЕМА УВЕДОМЛЕНИЙ ДОСТУПНЫЕ ЛИЦЕВЫЕ СЧЕТА

Здесь Вы можете настроить Ваши регистрационные данные*

Ваши фамилия, имя, отчество:
Ф.И.О., указанные при регистрации Правдин Пётр Петрович [изменить](#)

Ваш основной адрес электронной почты:
используется для восстановления пароля и в качестве логина email@mail.ru [изменить](#) не подтверждён

Ваш пароль:
используется для входа в личный кабинет wunderstam7 [изменить](#)

Ваш основной телефонный номер:
используется для восстановления пароля +7 (960) 777-99-53 [изменить](#) не подтверждён

Как настроить регистрационные данные?

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери Вашего доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши персональные регистрационные данные:

Распечатать или сохранить на диск регистрационные данные

* После изменения всех настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА X

СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

Уважаемые посетители! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый ИНН.

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЕМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСПЕНИЮ из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12 ОРГАНИЗАЦИЯМ (800) 000-04-04

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

ico Регистрационные данные ico Система самообслуживания IVR ico Система уведомлений ico Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить Ваши регистрационные данные*

Ваши фамилия, имя, отчество: **Правдин Пётр Петрович** изменить ▼
Ф.И.О., указанные при регистрации

Ваш основной адрес электронной почты: **email@mail.ru** не подтверждён, изменить ▼
используется для восстановления пароля и в качестве логина

Ваш пароль: **wunderstam7** изменить ▼
используется для входа в личный кабинет

Ваш основной телефонный номер: **+7 (960) 777-99-53** не подтверждён, изменить ▼
используется для восстановления пароля

Как настроить регистрационные данные? ico

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши регистрационные данные:

Распечатать или сохранить на диск регистрационные данные

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

X ЗАКРЫТЬ ОКНО **СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ**

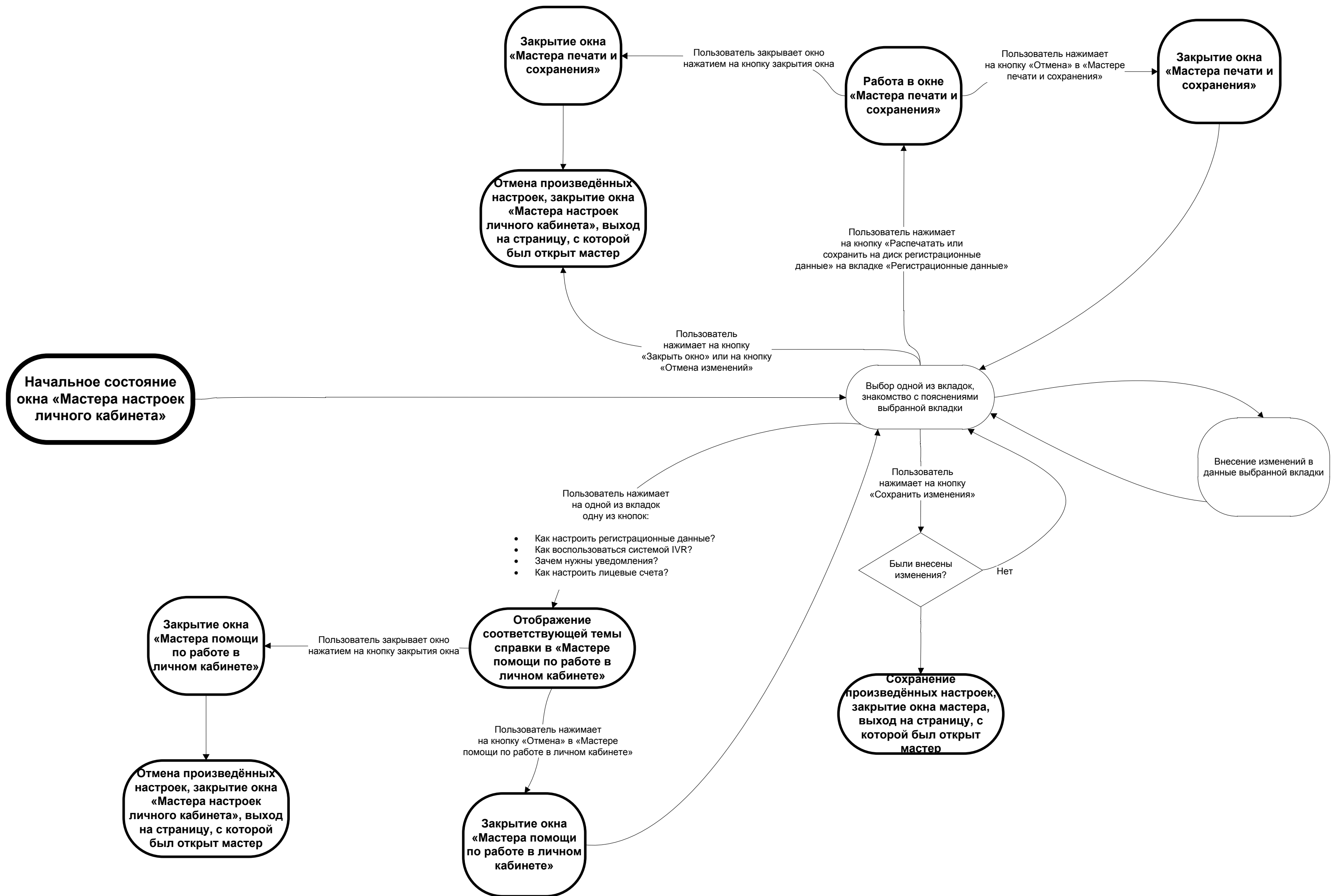
Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО Новости для потребителей | Интернет-приёмная Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер настроек личного кабинета расположен во всплывающем окне и содержит несколько вкладок, на каждой из которых можно выполнить ту или иную часть настроек.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – обобщённый сценарий работы (для всех вкладок)



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

1

Вкладка «Регистрационные данные»

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

ico Регистрационные данные | ico Система самообслуживания IVR | ico Система уведомлений | ico Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить Ваши регистрационные данные*

Ваши фамилия, имя, отчество:
Ф.И.О., указанные при регистрации **Правдин Пётр Петрович** изменить ▾

Ваш основной адрес электронной почты:
используется для восстановления пароля и в качестве логина **email@mail.ru** не подтверждён, изменить ▾

Ваш пароль:
используется для входа в личный кабинет **wunderstam7** изменить ▾

Ваш основной телефонный номер:
используется для восстановления пароля **+7 (960) 777-99-53** не подтверждён, изменить ▾

Как настроить регистрационные данные? ico

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши регистрационные данные:

Распечатать или сохранить на диск регистрационные данные  

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

✕ ЗАКРЫТЬ ОКНО СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

На первой вкладке можно выполнить настройки личных данных, таких как Ф.И.О. владельца емэйл (логин), пароль, телефонные номера владельца личного кабинета.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

2

Вкладка «Регистрационные данные»:
Механизм редактирования регистрационных данных

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

ico Регистрационные данные ico Система самообслуживания IVR ico Система уведомлений ico Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить Ваши регистрационные данные*

Ваши фамилия, имя, отчество: **Правдин Пётр Петрович** [ИЗМЕНИТЬ](#) ▼

Ваш основной адрес электронной почты: **email@mail.ru** не подтверждён, [ИЗМЕНИТЬ](#) ▼

Ваш пароль: **wunderstam7** [ИЗМЕНИТЬ](#) ▼

Ваш основной телефонный номер: **+7 (960) 777-99-53** не подтверждён, [ИЗМЕНИТЬ](#) ▼

Как настроить регистрационные данные? ico

При входе в личный кабинет Вам необходимо будет ввести Ваш адрес электронной почты и пароль.

Для предотвращения потери доступа к личному кабинету, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши регистрационные данные:

Распечатать или сохранить на диск регистрационные данные  

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

✕ ЗАКРЫТЬ ОКНО СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

X

При редактировании регистрационных данных открываются соответствующие всплывающие элементы формы (показаны на следующих страницах).

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

3

Вкладка «Регистрационные данные»:
Механизм настройки регистрационных данных –
Настройка Ф.И.О. владельца личного кабинета

3.1. Общая схема настройки Ф.И.О. владельца личного кабинета:

Если это требуется существующими сценариями бизнес-процессов ОАО «СИБЭКО», в ходе настройки Ф.И.О. владельца личного кабинета основная область формы дополнительно затемняется, и редактирование Ф.И.О. происходит в области регистрационных данных.

Usability-сценарий настройки Ф.И.О. показан ниже.

3.2. Сценарий настройки Ф.И.О. владельца личного кабинета:

← Шаг 1. Открытие области регистрационных данных для настройки Ф.И.О. владельца

← Шаг 2. Начало ввода Ф.И.О. и отклик формы о некорректном вводе данных

← Шаг 3. Окончание ввода Ф.И.О. и отклик формы о корректном вводе данных

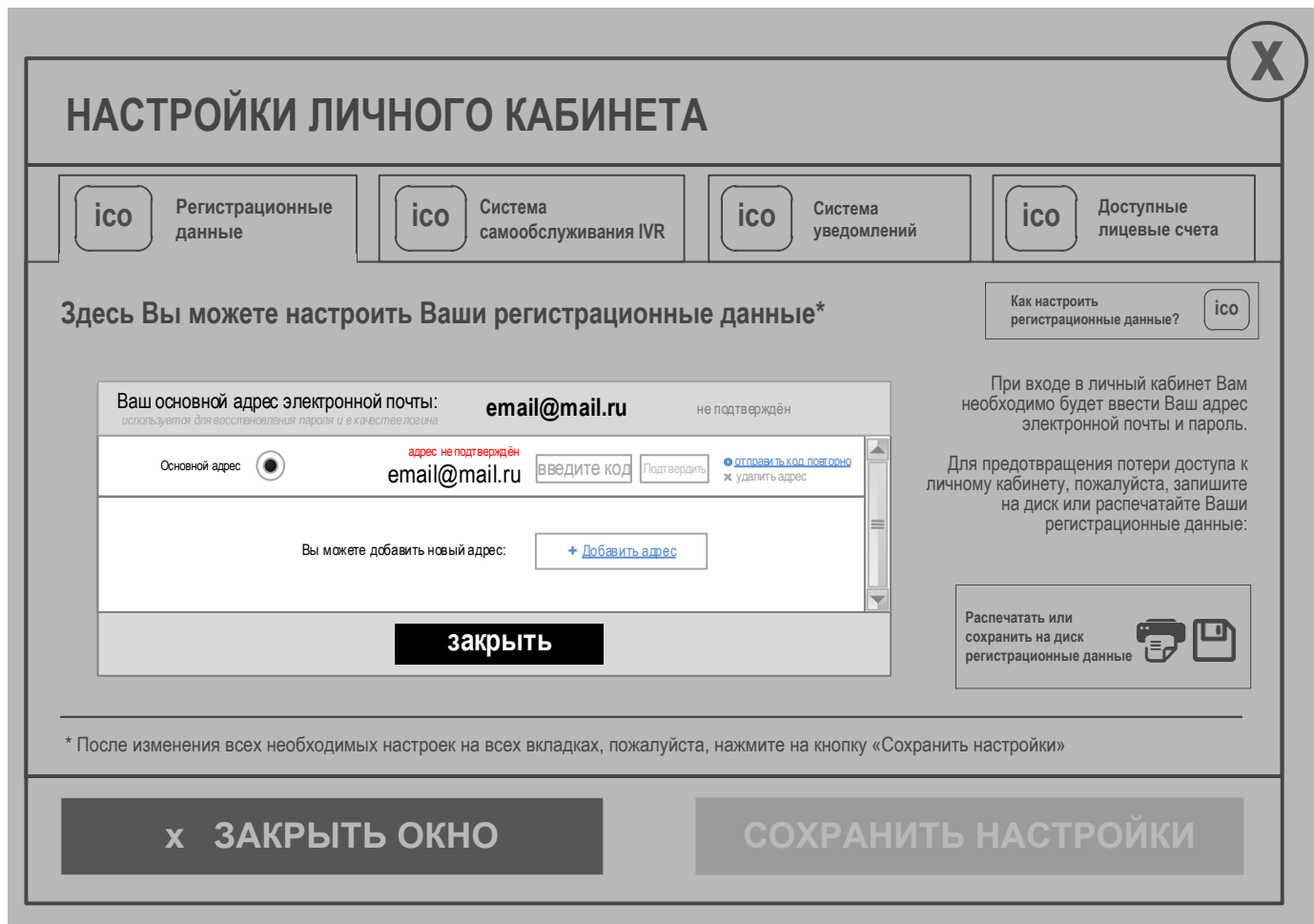
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

4

Вкладка «Регистрационные данные»: Механизм настройки регистрационных данных – Настройка списка адресов электронной почты

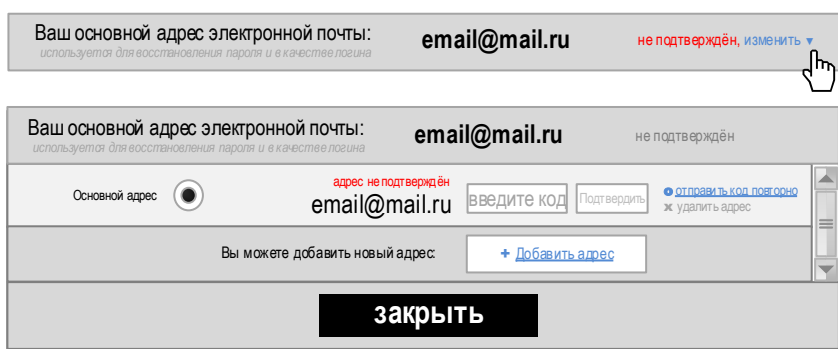
4.1. Общая схема настройки списка адресов электронной почты:



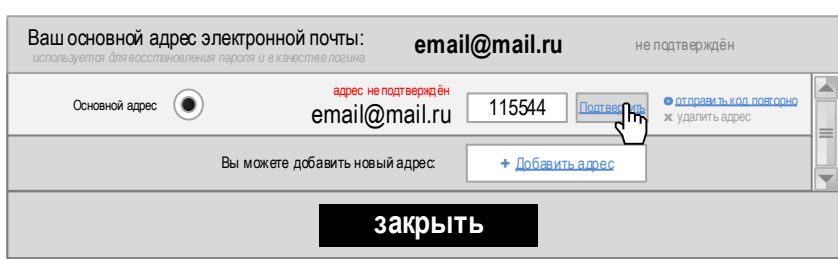
В ходе настройки списка адресов электронной почты основная область формы дополнительно затеняется, и настройка адресов электронной почты происходит в области регистрационных данных.

Сценарий настройки списка адресов электронной почты показан ниже.

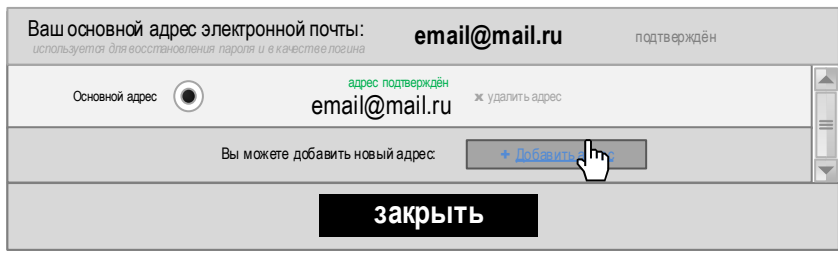
4.2. Сценарий настройки списка адресов электронной почты:



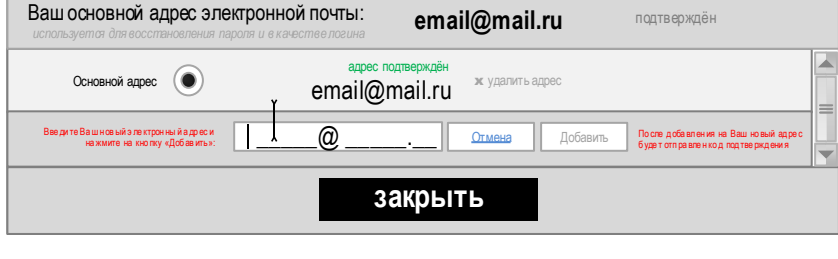
← Шаг 1. Открытие области регистрационных данных для настройки списка адресов электронной почты



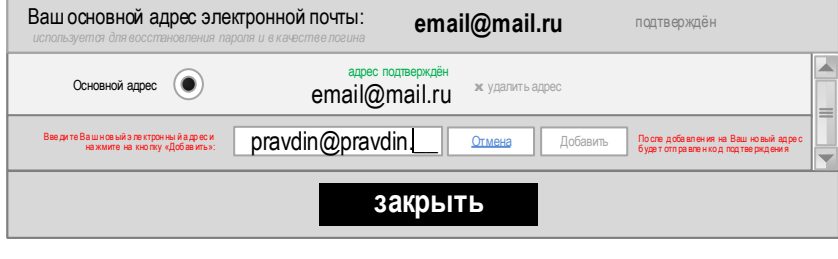
← Шаг 2. Основной адрес не подтверждён, код подтверждения не введён



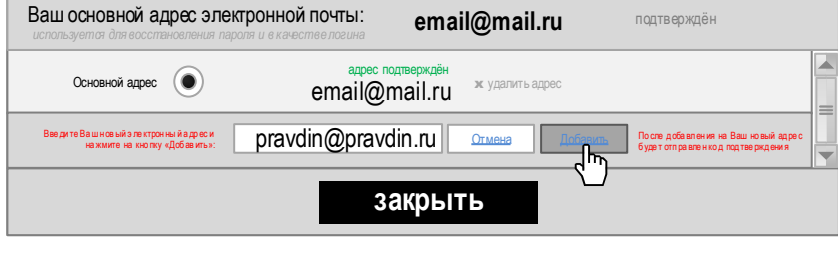
← Шаг 3. Основной адрес не подтверждён, код подтверждения введён, пользователь инициирует подтверждение адреса



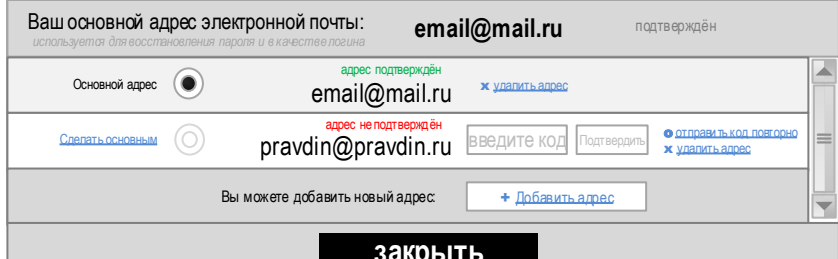
← Шаг 4. Пользователь инициирует добавление адреса



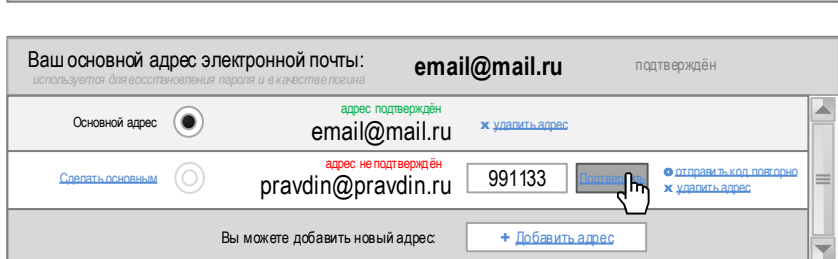
← Шаг 5. Добавление адреса: адрес не введён



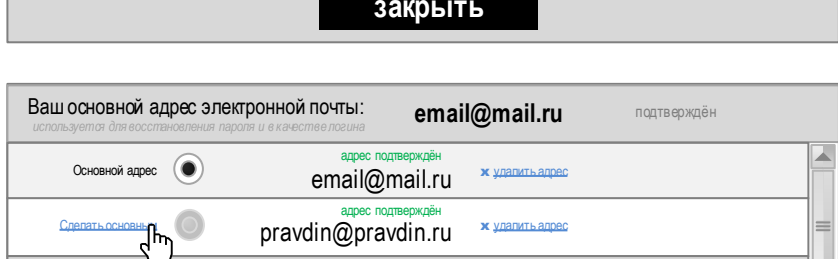
← Шаг 6. Добавление адреса: адрес частично введён



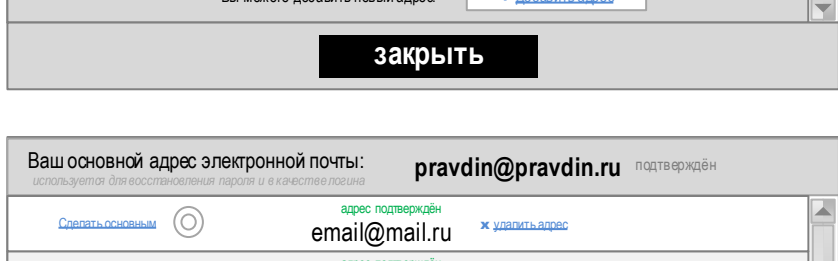
← Шаг 7. Добавление адреса: адрес полностью введён



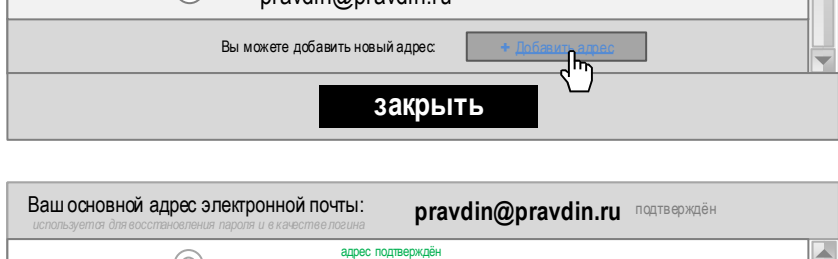
← Шаг 8. Новый адрес добавлен, но не подтверждён



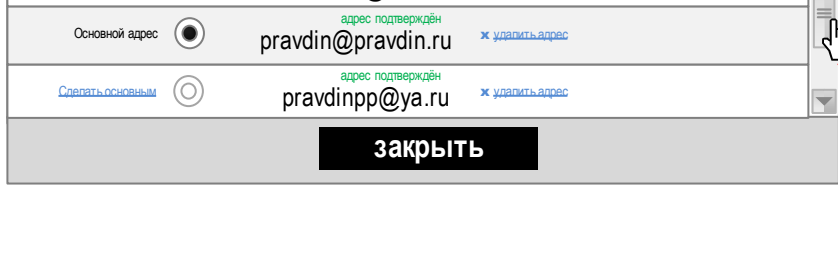
← Шаг 9. Код подтверждения нового адреса введён, пользователь инициирует подтверждение нового адреса



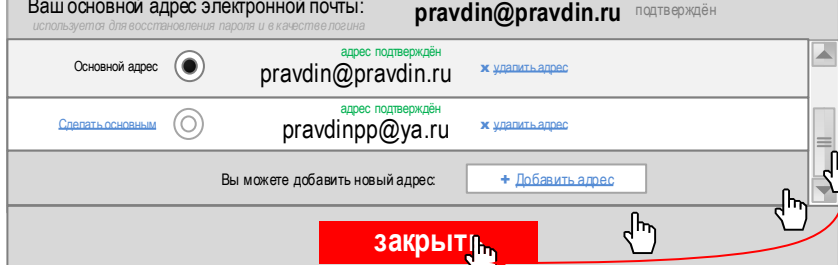
← Шаг 10. Новый адрес успешно подтверждён, пользователь инициирует смену основного адреса



← Шаг 11. Смена основного адреса произошла, пользователь инициирует добавление ещё одного нового адреса



← Шаг 12. Ещё один новый адрес успешно добавлен, пользователь инициирует прокрутку области редактирования регистрационных данных вниз с целью просмотра строки добавления нового адреса



← Шаг 13. Пользователь завершает прокрутку области редактирования регистрационных данных вниз, строка добавления нового адреса видна, пользователь инициирует закрытие сеанса настройки списка электронных адресов

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

5

Вкладка «Регистрационные данные»:
Механизм настройки регистрационных данных –
Настройка пароля

5.1. Общая схема настройки пароля:

В ходе настройки пароля основная область формы дополнительно затемняется, и настройка пароля происходит в области регистрационных данных.

Сценарий настройки пароля показан ниже.

5.2. Сценарий настройки пароля:

← Шаг 1. Открытие области регистрационных данных для настройки пароля

← Шаг 2. Начало ввода пароля, переключение режима отображения пароля в состояние «Пароль видим» и отклик формы о некорректном вводе данных

← Шаг 3. Продолжение ввода пароля, режим отображения пароля переключён в состояние «Пароль видим», отклик формы о некорректном вводе данных

← Шаг 4. Окончание ввода пароля, отклик формы о корректном вводе данных, пользователь подтверждает смену пароля

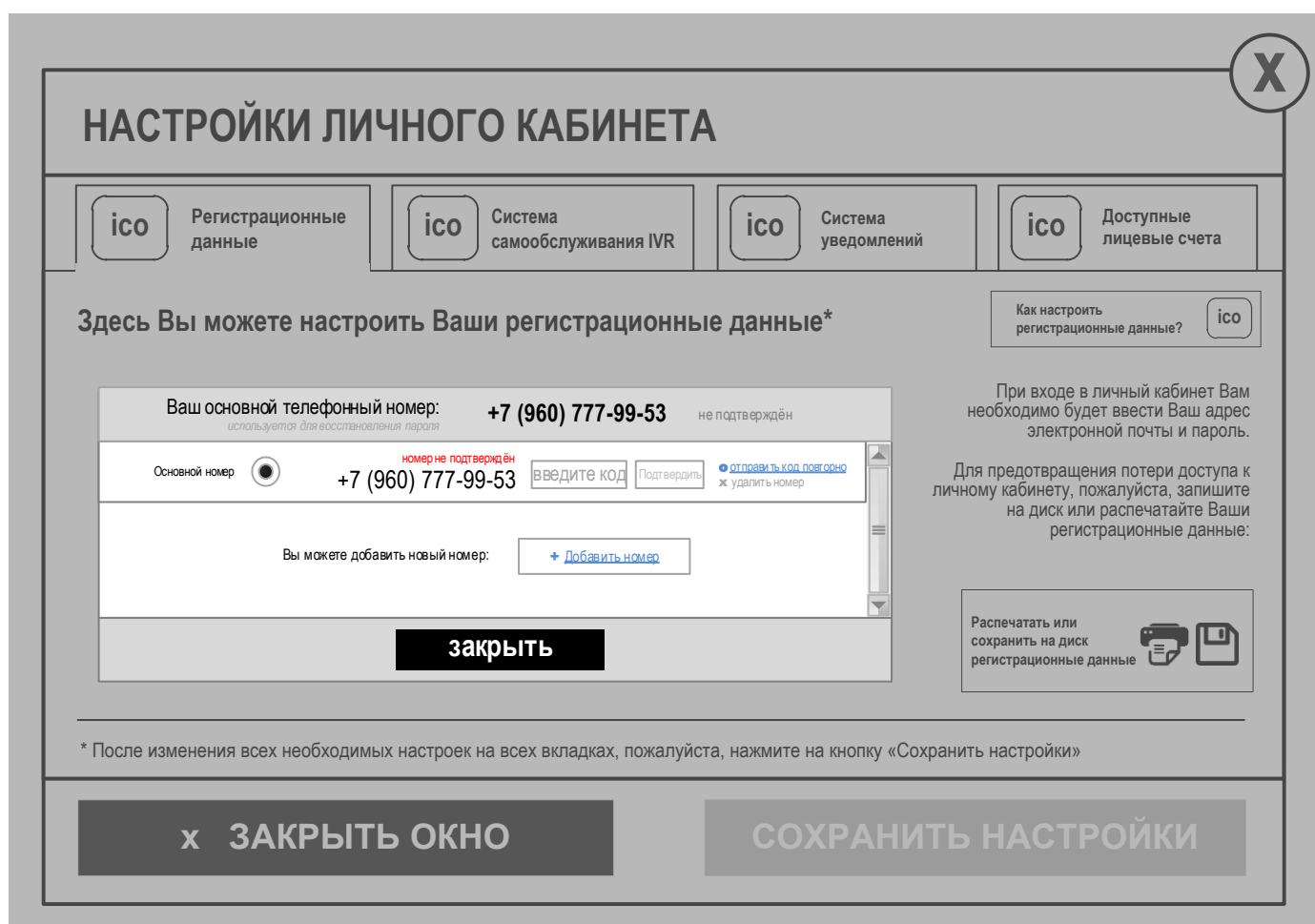
Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

6

Вкладка «Регистрационные данные»: Механизм настройки регистрационных данных – Настройка списка телефонных номеров

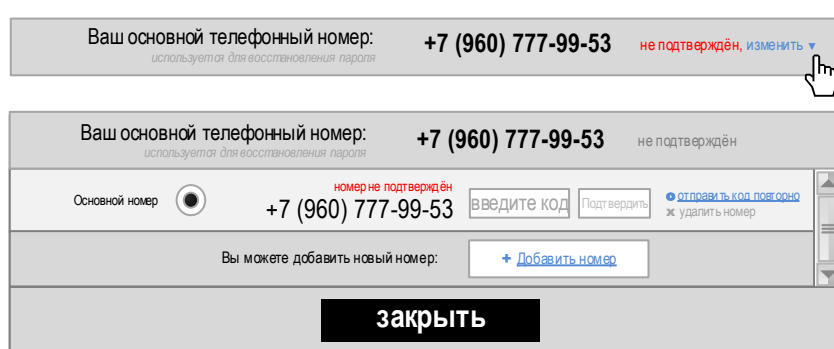
6.1. Общая схема настройки списка телефонных номеров:



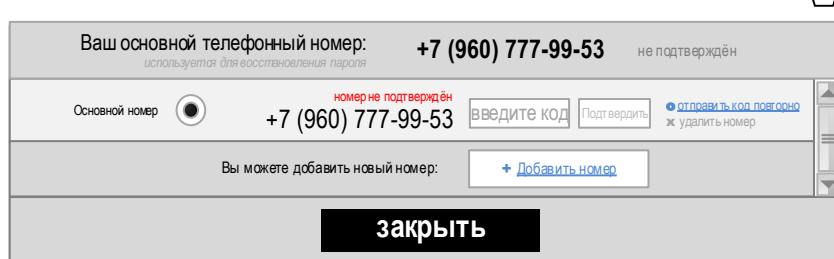
В ходе настройки списка телефонных номеров основная область формы дополнительно затеняется, и настройка списка телефонных номеров происходит в области регистрационных данных.

Сценарий настройки списка телефонных номеров показан ниже.

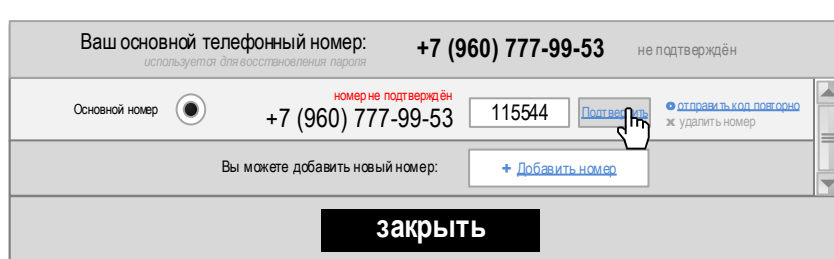
6.2. Сценарий настройки списка телефонных номеров:



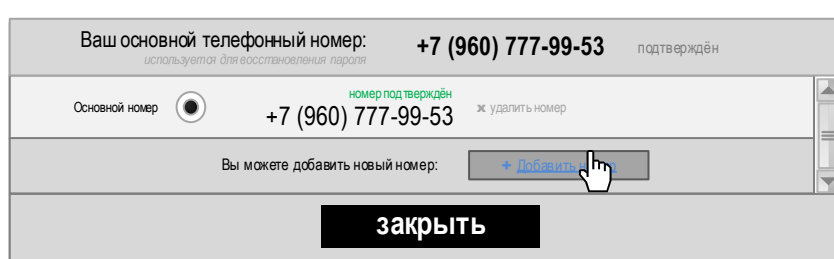
← Шаг 1. Открытие области регистрационных данных для настройки списка телефонных номеров



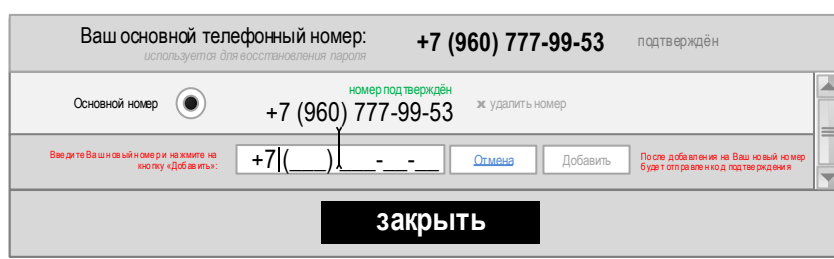
← Шаг 2. Основной телефонный номер не подтверждён, код подтверждения не введён



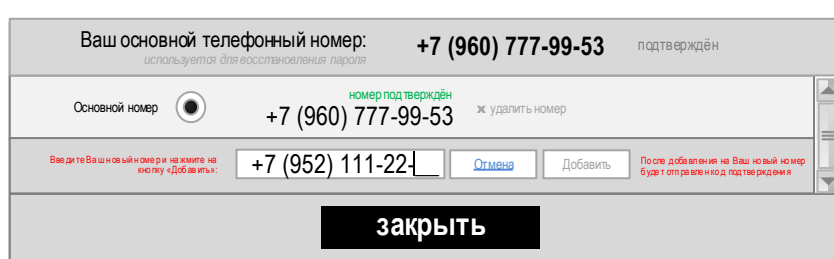
← Шаг 3. Основной телефонный номер не подтверждён, код подтверждения введён, пользователь инициирует подтверждение телефонного номера



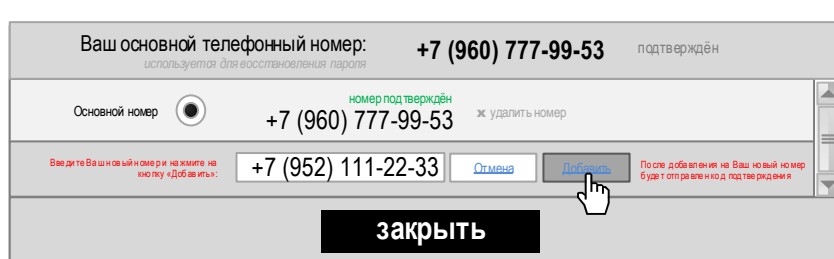
← Шаг 4. Пользователь инициирует добавление телефонного номера



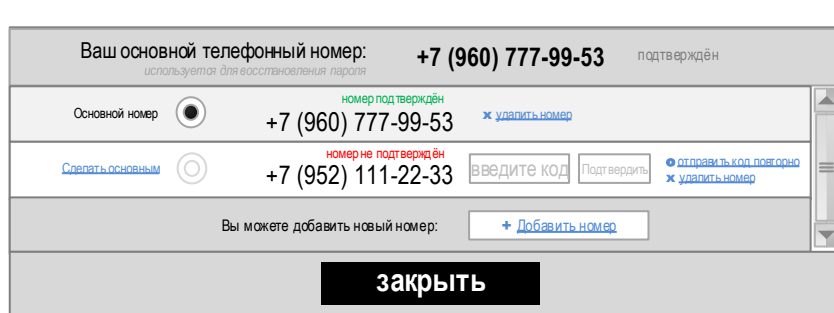
← Шаг 5. Добавление телефонного номера: телефонный номер не введён



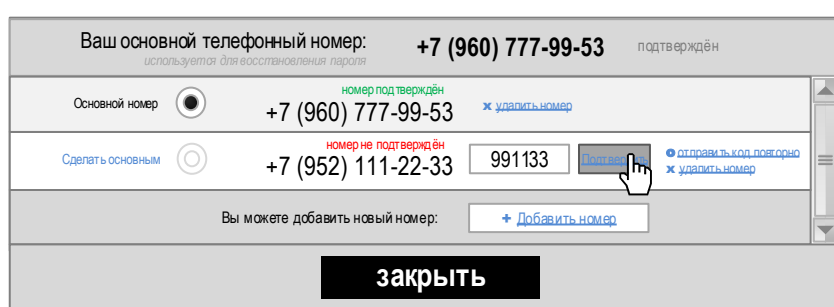
← Шаг 6. Добавление телефонного номера: телефонный номер частично введён



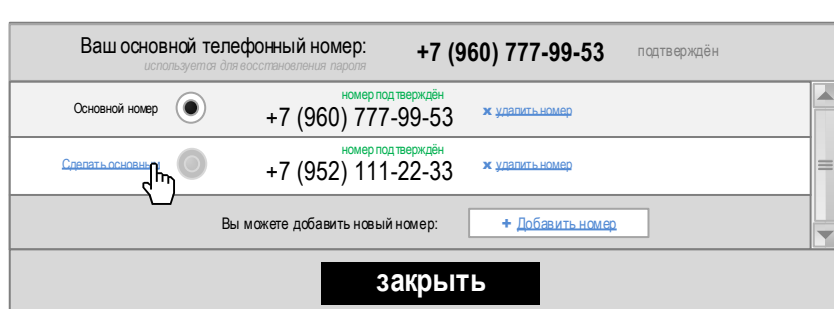
← Шаг 7. Добавление телефонного номера: телефонный номер полностью введён



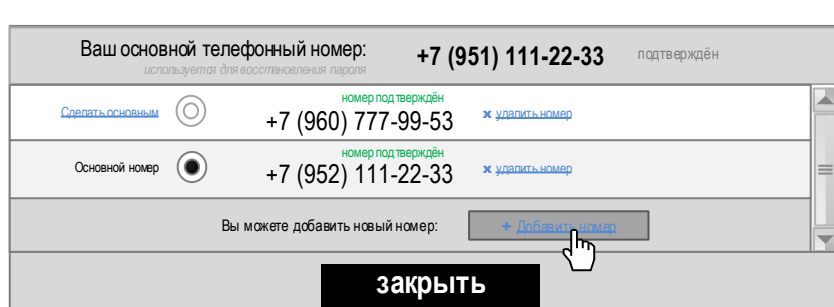
← Шаг 8. Новый телефонный номер добавлен, но не подтверждён



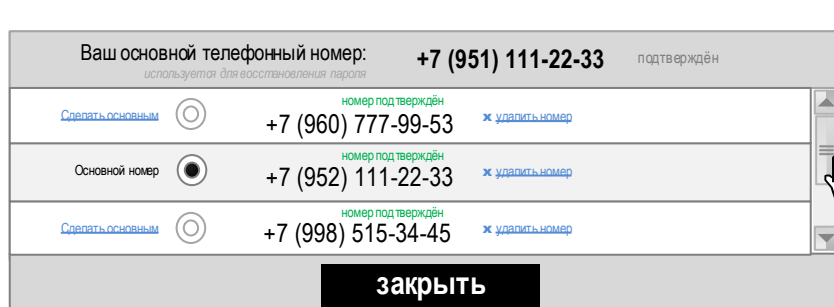
← Шаг 9. Код подтверждения нового телефонного номера введён, пользователь инициирует подтверждение нового телефонного номера



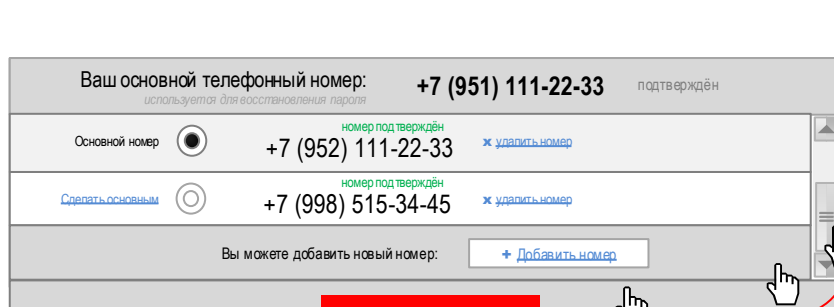
← Шаг 10. Новый телефонный номер успешно подтверждён, пользователь инициирует смену основного телефонного номера



← Шаг 11. Смена основного телефонного номера произошла, пользователь инициирует добавление ещё одного нового телефонного номера



← Шаг 12. Ещё один новый телефонный номер успешно добавлен, пользователь инициирует прокрутку области редактирования регистрационных данных вниз с целью просмотра строки добавления нового телефонного номера



← Шаг 13. Пользователь завершает прокрутку области редактирования регистрационных данных вниз, строка добавления нового телефонного номера видна, пользователь инициирует закрытие сеанса настройки списка телефонных номеров

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

7

Вкладка «Система самообслуживания IVR»

7.1. Общая схема настройки доступа к системе IVR:

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

X

ico Регистрационные данные

ico Система самообслуживания IVR

ico Система уведомлений

ico Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить доступы к Системе самообслуживания IVR* Как воспользоваться системой IVR? ico

Включить доступ:	Лицевой счёт и адрес:	Список телефонных номеров для доступа к системе IVR по указанному счёту*	Код доступа к системе IVR, 4 цифры**
<input checked="" type="checkbox"/>	1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич	+7 (960) 777-99-52 изменить	1111 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	2: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович	+7 (383) 256-12-40 +7 (913) 521-54-12 изменить	2222 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	3: Л/С №65XXXXXX (ЖЗУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Павлин Иван Иванович	+7 (960) 777-99-52 изменить	5555 Вы можете заменить код
<input type="checkbox"/>	4: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Павлин Пётр Петрович	+7 (960) 777-99-52 изменить	12345 Слишком много цифр

* Изменить список доступных Вам телефонных номеров Вы можете на вкладке «Регистрационные данные» в настройках личного кабинета (перейти)
** При входе в систему самообслуживания IVR Вам необходимо будет ввести пароль системы самообслуживания для каждого счёта, которые Вы можете [настроить здесь](#).

Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

X ЗАКРЫТЬ ОКНО
СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

Вкладка доступы к системе IVR позволяет настроить доступы к этой системе.

С целью оптимизации работы с IVR вкладка «Система самообслуживания IVR» в «Мастере настройки личного кабинета» содержит некоторые элементы настройки системы IVR, которые содержатся на втором шаге «Мастера IVR» и на вкладке «Доступ к IVR» в «Мастере настройки лицевого счёта».

3.2. Юзабилити сценарий формы Мастера

3.2.1. Юзабилити-сценарий перехода к настройке счёта непосредственно из формы Мастера

1.

Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

X

ico Данные владельца счёта

ico Доступ к IVR

ico Уведомления по счёту

Здесь Вы можете настроить доступ к системе самообслуживания IVR для счёта* Как настроить доступ к IVR для счёта? ico

Телефонные номера для доступа к IVR по счёту:

Выберите телефонные номера для доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту: **+7 (960) 777-99-52 [изменить](#)**

Изменить список телефонных номеров, доступных в Вашем личном кабинете, и добавить новые номера Вы можете в «Мастере настройки личного кабинета» на вкладке «Регистрационные данные» (перейти)

Код доступа к IVR по счёту: Код доступа должен содержать ровно 4 цифры:

Введите или откорректируйте код доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту: 5544

Вам необходимо помнить и каждый раз вводить код доступа к системе IVR при звонке с указанного номера

Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

X ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ
СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

Пояснение. Для удобства пользователя, также как на втором шаге «Мастера IVR», на вкладке «Система IVR», расположенной в «Мастере настроек личного кабинета», по клике на счёт можно получить непосредственный доступ к этому счёту для его точной настройки.

При этом с целью обеспечения целостности сценария настроек параметров IVR для счёта, а также для удобства пользователя, «Мастер настроек счёта» может раскрываться из «Мастера настроек личного кабинета» на вкладке «Доступы к IVR».

3.2.2. Юзабилити-сценарий перехода к настройке списка доступных телефонных номеров для звонка в IVR непосредственно из формы Мастера

1.

Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

X

ico Регистрационные данные

ico Система самообслуживания IVR

ico Система уведомлений

ico Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить доступы к Системе самообслуживания IVR* Как воспользоваться системой IVR? ico

Выберите телефонные номера для доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту: **+7 (960) 777-99-52**

Доступно для звонка по IVR <input checked="" type="checkbox"/>	+7 (960) 777-99-52
Отметьте флажок для открытия доступа по IVR <input type="checkbox"/>	+7 (952) 111-22-33
Отметьте флажок для открытия доступа по IVR <input type="checkbox"/>	+7 (998) 515-34-45

закрывать

* Изменить список доступных Вам телефонных номеров Вы можете на вкладке «Регистрационные данные» в настройках личного кабинета (перейти)
** При входе в систему самообслуживания IVR Вам необходимо будет ввести пароль системы самообслуживания для каждого счёта, которые Вы можете [настроить здесь](#).

Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

X ЗАКРЫТЬ ОКНО
СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

Пояснение. Для удобства пользователя, также как на втором шаге «Мастера IVR», на вкладке «Система IVR», расположенной в «Мастере настроек личного кабинета», по клике на телефонный номер можно получить доступ к настройке списка телефонных номеров.

Настройка происходит в соответствии со сценарием, предусмотренным в «Мастере настройки лицевого счёта».

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

8

Вкладка «Система уведомлений»

8.1. Общая схема вкладки «Система уведомлений»:

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

Регистрационные данные | Система самообслуживания IVR | Система уведомлений | Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить для лицевых счетов* Зачем нужны уведомления?

Выберите счет для настройки: * : Настройки для всех счетов

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL: email@mail.ru

Отправлять уведомления в виде SMS: +7 (960) 777-99-52

Какие уведомления отправлять:

Область настройки уведомлений (отличается для счетов типа «НФУ» и счетов типа «не НФУ»)

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ | СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

На третьей вкладке можно настроить уведомления.

Физические лица могут получить доступ к различным настройкам уведомлений в зависимости от того, присутствуют ли в личном кабинете счета только типа «не НФУ», или также присутствуют счета типа «НФУ».

8.2. Вид вкладки «Система уведомлений» для ЛК, в которых есть один или несколько счетов типа «НФУ»:

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

Регистрационные данные | Система самообслуживания IVR | Система уведомлений | Доступные счета

Здесь Вы можете настроить для лицевых счетов* Зачем нужны уведомления?

Выберите счета для настройки: * : Настройки для всех счетов

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL: email@mail.ru

Отправлять уведомления в виде SMS: +7 (960) 777-99-52

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о произведённых начислениях
- Уведомления о произведённых платежах
- Уведомления о необходимости передачи показаний прибора учёта
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о наступлении срока плановой проверки прибора учёта
- Другие виды уведомлений об операциях в личном кабинете

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ | СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

← Настройки уведомлений для всех счетов в ЛК с одним или несколькими счетами типа «НФУ»

Т.к. набор опций, необходимых для настройки уведомлений для счетов типа «не НФУ», является подмножеством набора опций, необходимых для настройки уведомлений для счетов типа «НФУ», в личных кабинетах с одним или несколькими счетами типа «НФУ» при настройке уведомлений для всех счетов предлагаются опции, соответствующие счетам типа «НФУ».

По умолчанию все уведомления включены.

8.3. Вид вкладки «Система уведомлений» для ЛК, в которых добавлены только счета типа «не НФУ»:

НАСТРОЙКИ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА

Регистрационные данные | Система самообслуживания IVR | Система уведомлений | Доступные лицевые счета

Здесь Вы можете настроить для лицевых счетов* Зачем нужны уведомления?

Выберите счета для настройки: * : Настройки для всех счетов

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL: email@mail.ru

Отправлять уведомления в виде SMS: +7 (960) 777-99-52

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о начислениях в период с 7-10 число
- Уведомление о произведённых платежах
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о других операциях на счёте

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ | СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

← Настройки уведомлений для всех счетов в ЛК, которые содержат только счета типа «не НФУ»

Т.к. набор опций, необходимых для настройки уведомлений для счетов типа «НФУ», является супермножеством для набора опций, необходимых для настройки уведомлений для счетов типа «не НФУ», в личных кабинетах, содержащих только счета типа «не НФУ», при настройке уведомлений для всех счетов предлагаются опции, соответствующие счетам типа «не НФУ».

По умолчанию все уведомления включены.

8.4. Сценарий изменения вида вкладки «Система уведомлений» при выборе счетов типа «НФУ» и «не НФУ»:

Выберите счет для настройки: * : Настройки для всех счетов

← Шаг 1: Начальное состояние раскрывающегося списка «Выберите счёт для настройки»

Выберите счет для настройки: * : Настройки для всех счетов

- 1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич
- 2: Л/С №53XXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович
- 3: Л/С №65XXXXXX (ЖЭУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Правдин Иван Иванович

← Шаг 2: Пользователь раскрывает список и выбирает счёт №53XXXXXX типа «не НФУ»

Выберите счет для настройки: 2: Л/С №53XXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович

← Шаг 3: Счёт №53XXXXXX типа «не НФУ» выбран, область «Какие уведомления отправлять» выводит настройки уведомлений типа «не НФУ» (отмечена красным маркером)

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о начислениях в период с 7-10 число
- Уведомление о произведённых платежах
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о других операциях на счёте

Выберите счет для настройки: 2: Л/С №53XXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович

- 1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич
- 2: Л/С №53XXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович
- 3: Л/С №65XXXXXX (ЖЭУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Правдин Иван Иванович
- 4: Л/С №53XXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Правдин Пётр Петрович

← Шаг 4: Пользователь раскрывает список и выбирает счёт №42XXXXXX типа «НФУ»

Выберите счет для настройки: 1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

← Шаг 5: Счёт №42XXXXXX типа «НФУ» выбран, область «Какие уведомления отправлять» выводит настройки уведомлений типа «НФУ» (отмечена красным маркером)

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о произведённых начислениях
- Уведомления о произведённых платежах
- Уведомления о необходимости передачи показаний прибора учёта
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о наступлении срока плановой проверки прибора учёта
- Другие виды уведомлений об операциях в личном кабинете

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

5. «Мастер настроек личного кабинета» – юзабилити-схемы

9 Вкладка «Доступные лицевые счета»

9.1. Общая схема настройки списка доступных лицевых счетов:

Для удобства пользователя настройка лицевых счетов объединена в одном Мастере с другими секциями настроек личного кабинета («Регистрационные данные», «Система самообслуживания IVR», «Система уведомлений»).

На вкладке «Доступные лицевые счета» авторизованный посетитель может настроить список лицевых счетов, доступных в личном кабинете.

Usability-сценарий настройки списка лицевых счетов приведён ниже.

9.2. Сценарий настройки списка доступных лицевых счетов:

9.2.1. Сценарий поведения элементов формы мастера при добавлении нового лицевого счёта:

- ← Шаг 1. Начало ввода лицевого счёта / адреса
- ← Шаг 2. Выбор существующего счёта, сообщение об ошибке «Такой счёт уже есть»
- ← Шаг 3. Выбор счёта, отсутствующего в личном кабинете, информационное сообщение «Укажите собственника»
- ← Шаг 4. Некорректный ввод собственника, сообщение об ошибке «Собственник указан неверно»
- ← Шаг 5. Корректра поля Ф.И.О., сообщение об ошибке «Укажите фамилию»
- ← Шаг 6. Завершение корректного ввода Ф.И.О. собственника, информационное сообщение «Введено корректно», пользователь инициирует добавление нового лицевого счёта
- ← Шаг 7. Новый лицевой счёт успешно добавлен в список доступных лицевых счетов личного кабинета, вывод в области добавления лицевого счёта информационного сообщения о успешном добавлении счёта, а также приглашения добавить ещё счёт, вывод в заголовке области удаления лицевых счетов информационного сообщения о успешном добавлении лицевого счёта

9.2.2. Сценарий поведения элементов формы мастера при удалении лицевых счетов:

- ← Шаг 1. Одиночный клик по кнопке пометки лицевого счёта к удалению, пользователь инициирует пометку лицевого счёта к удалению
- ← Шаг 2. Лицевой счёт помечен к удалению, изменение фона области лицевого счёта, замена кнопки пометки лицевого счёта к удалению кнопкой отмены пометки лицевого счёта к удалению, появление информационного сообщения о пометке лицевых счетов к удалению в заголовке области удаления лицевых счетов, пользователь инициирует пометку к удалению ещё одного лицевого счёта
- ← Шаг 3. Помечен к удалению ещё один лицевой счёт
- ← Шаг 4. Пользователь инициирует снятие пометки к удалению со второго помеченного лицевого счёта
- ← Шаг 5. Пометка к удалению снята со второго лицевого счёта, изменение информационного сообщения об удалении лицевых счетов в заголовке области
- ← Шаг 6. Пользователь инициирует сохранение изменений, произведённых в списке доступных лицевых счетов

9.3. Сценарий просмотра текущего состояния лицевого счёта из вкладки «Доступные лицевые счета «Мастера настроек личного кабинета»:

В связи с тем, что сценарий настройки лицевого счёта и сценарий настройки списка доступных лицевых счетов являются взаимосвязанными, для удобства пользователя предусмотрена возможность непосредственно в ходе настройки списка доступных лицевых счетов в «Мастере настроек личного кабинета» настроить отдельно каждый из лицевых счетов.

← Шаг 1. Клик на лицевом счёте, пользователь инициирует открытие «Мастера настроек лицевого счёта» для выбранного счёта, что позволит без дополнительных перемещений по личному кабинету настроить выбранный счёт.

← Шаг 2. Пользователь редактирует выбранный лицевой счёт и подтверждает сохранение настроек лицевого счёта – после сохранения происходит возврат к последнему состоянию «Мастера настроек личного кабинета», в котором отображаются последние произведённые в счёте изменения.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. «Мастер настройки счёта» – Начальное состояние для отдельного счёта (дизайн)

СИБЭКО
ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72

ОРГАНИЗАЦИЯМ

Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

НАСТРОЙКИ

ДААННЫЕ ВЛАДЕЛЬЦА СЧЁТА ДОСТУП К IVR УВЕДОМЛЕНИЯ ПО СЧЁТУ

Здесь Вы можете уточнить Ф.И.О. владельца лицевого счёта*

Что такое данные владельца

Фамилия, имя и отчество
владельца счёта: Правдин Иван Иванович

* После изменения всех настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА
за горячую воду и отопление

MasterCard
VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА
и необходимые документы

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте
появилась Демо-версия для физических лиц.
Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с
постановкой на учет в МИФНС, ОАО
«СИБЭКО» был присвоен новый КПП

Работа со счётом:
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ
ДОГОВОРА

Работа со счётом:
ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА
ДОПУСК / СНЯТИЕ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. «Мастер настройки счёта» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц (383) 289-12-12 (383) 289-21-21

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц

1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

НАСТРОЙКИ

Данные владельца счёта | Доступ к IVR | Уведомления по счёту

Здесь Вы можете уточнить Ф.И.О. владельца лицевого счёта*

Что такое «данные владельца»?

Фамилия, имя и отчество владельца счёта: Правдин Иван Иванович

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ | СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

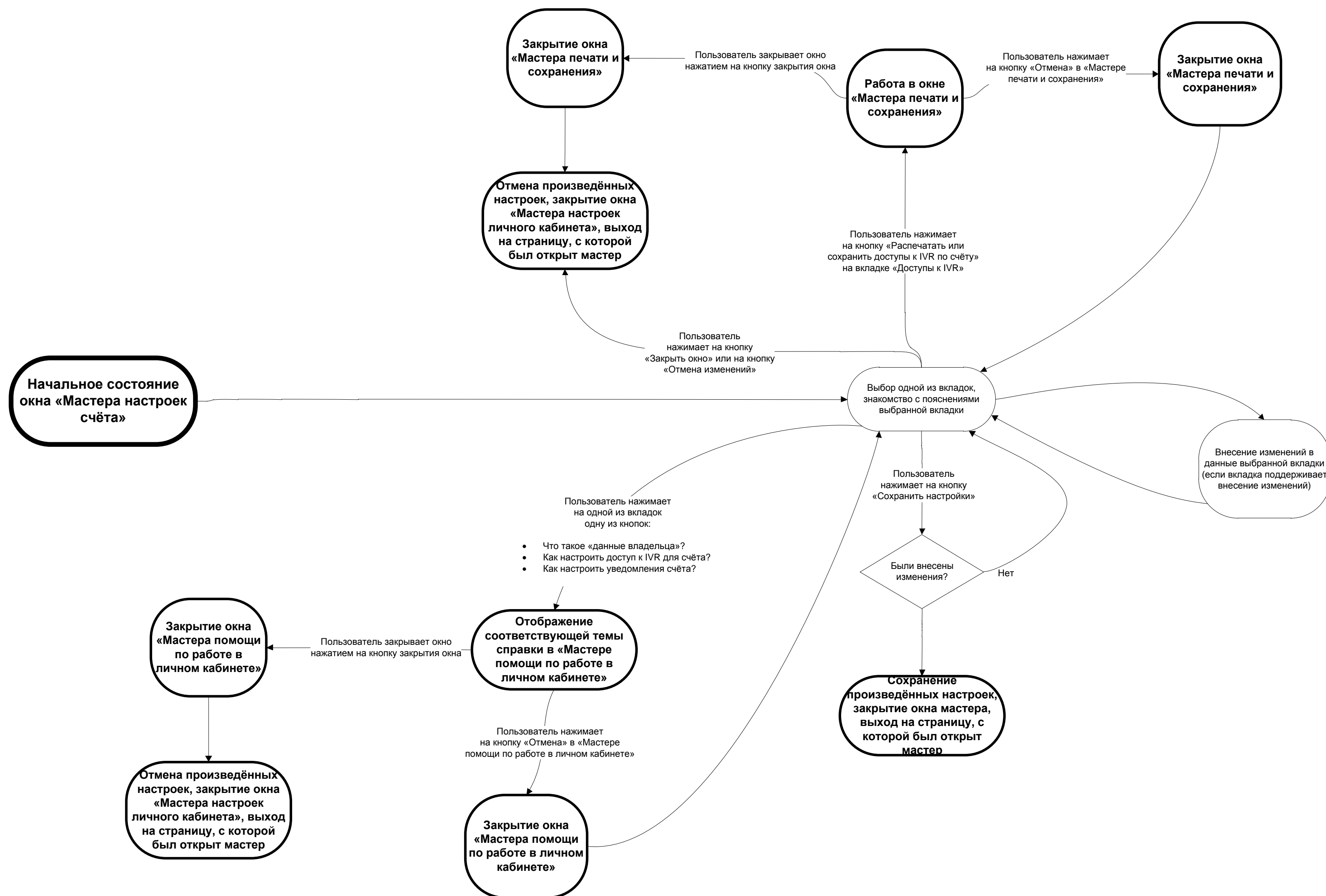
Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер настройки счёта позволяет индивидуально настраивать каждый счёт, что позволит удобным для посетителя образом настроить такие параметры счёта, как код доступа IVR, имя владельца (а также другие индивидуальные параметры счёта, которые могут быть приписаны счёту в ходе дальнейших реализации и развития СРК ОАО «СИБЭКО»).

**Интерактивные мастера Системы работы с потребителями
на сайте Sibeco.su**

**6. «Мастер настройки счёта» –
обобщённый сценарий работы (для всех вкладок)**



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. «Мастер настройки счёта» – юзабилити-схемы

1

Вкладка «Данные владельца счёта»

The screenshot shows a web interface for account settings. At the top, there is a gear icon, a user profile section with a dropdown arrow, and the title 'НАСТРОЙКИ'. The user profile section displays 'Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич'. Below this is a navigation bar with three tabs: 'Данные владельца счёта' (selected), 'Доступ к IVR', and 'Уведомления по счёту'. The main content area contains the text 'Здесь Вы можете уточнить Ф.И.О. владельца лицевого счёта*' and a field with the value 'Правдин Иван Иванович'. A tooltip 'Что такое «данные владельца»? ico' is visible. At the bottom, there are two buttons: 'x ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ' and 'СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ'. A footer note states: '* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»'.

x

На вкладке «Данные владельца счёта» владелец личного кабинета может уточнить фамилию, имя и отчество владельца счёта.

Отдельная вкладка для «Данных владельца счёта» предусмотрена на перспективу развития Системы работы с клиентами ОАО «СИБЭКО», когда на этой вкладке могут выводиться для отображения и другие доступные системе данные, известные про клиента.

6. «Мастер настройки счёта» – юзабилити-схемы

2

Вкладка «Доступ к IVR»

2.1. Общий вид вкладки «Доступ к IVR»

На вкладке «Доступ к IVR» владелец личного кабинета может настроить доступы к IVR для данного счёта.

В настройках счёта для доступа к системе IVR использованы предоставленные Заказчиком описания бизнес-процессов ОАО «СИБЭКО», существующих на момент разработки usability-сценариев.

2.2. Предложенный Заказчиком способ настройки телефонных номер для звонка по IVR по счёту

В связи с предложенным Заказчиком существующим бизнес-процессом по организации доступа к системе IVR в ОАО «СИБЭКО», возможен множественный выбор подтверждённых номеров для каждого счёта, а также ввод кода доступа к IVR, который может быть предоставлен пользователю для самостоятельно смены по каждому счёту.

При редактировании списка доступных телефонных номеров для звонка по IVR открываются соответствующие всплывающие элементы формы (показаны ниже).

В ходе настройки списка доступных телефонных номеров для звонка по IVR основная область формы дополнительно затемняется, и настройка доступных номеров происходит в левой рабочей области формы.

Сценарий настройки доступных номеров показан ниже.

2.3. Юзабилити-сценарий редактирования списка доступных телефонных номеров для звонка в IVR по счёту

← Шаг 1. Начальное состояние формы – выбран один номер, доступных для звонка в IVR по счёту

← Шаг 2. Ещё один телефонный номер успешно выбран в качестве номера доступа к IVR по счёту, пользователь инициирует прокрутку области редактирования списка телефонных номеров вниз с целью просмотра строки добавления нового телефонного номера

← Шаг 3. Пользователь завершает прокрутку области редактирования списка телефонных номеров вниз, строка добавления нового телефонного номера видна, пользователь инициирует закрытие сеанса настройки списка телефонных номеров

2.3. Рекомендации Исполнителя для организации сценария звонка в IVR по счёту

Исполнитель настоятельно рекомендуем Заказчику рассмотреть возможность отказаться от задания «кодов доступа» к счетам через IVR ОАО «СИБЭКО» – лучше, например, использовать один пароль, общий для всех счетов одного клиента, и позволить клиенту звонить с любого телефона, распознавая звонок клиента на стороне IVR по целому списку телефонных номеров, которые клиент указал и подтвердил с использованием личного кабинета.

Рекомендация вызвана тем, что, если предусмотрено использовать отдельный номер для каждого счёта, то это будет в достаточной степени неудобно клиентам, которые привыкли к более удобному доступу к голосовым услугам (в большинстве систем IVR, даже тех, доступ к которым защищён пользовательским паролем, нет необходимости помнить многочисленные пароли и коды, достаточно в крайнем случае одного пароля, остальные необходимые для взаимодействия с клиентом подсказки для доступа к голосовым услугам большинство существующих систем IVR формируют в автоматическом режиме).

Исполнителем рекомендовано Заказчику использовать общий номер для всех счетов, или вообще любой номер, подтверждённый клиентом через личный кабинет – это увеличит число результативных обращений клиентов в систему IVR за счёт облегчения доступа к голосовой помощи, увеличит общую удовлетворённость клиентов при использовании системы голосовой помощи ОАО «СИБЭКО».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

6. «Мастер настройки счёта» – юзабилити-схемы

3

Вкладка «Уведомления по счёту»

3.1. Общая схема вкладки «Уведомления по счёту»

 **1** Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

НАСТРОЙКИ

ico Данные владельца счёта **ico** Доступ к IVR **ico** Уведомления по счёту

Здесь Вы можете настроить уведомления по счёту* Как настроить уведомления счёта? **ico**

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL:
email@mail.ru Выберите Email для получения уведомлений

Отправлять уведомления в виде SMS:
+7 (960) 777-99-52 Выберите номер для получения уведомлений

Какие уведомления отправлять:

Область настройки уведомлений (отличается для счетов типа «НФУ» и счетов типа «не НФУ»)

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

x ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ **СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ**

На вкладке «Уведомления по счёту» владелец личного кабинета может настроить систему уведомлений счёта.

3.2. Вид области настройки уведомлений для счетов типа «НФУ» и счетов типа «не НФУ»

3.2.1. Вид области настройки уведомлений для счетов типа «НФУ»

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL:
email@mail.ru Выберите Email для получения уведомлений

Отправлять уведомления в виде SMS:
+7 (960) 777-99-52 Выберите номер для получения уведомлений

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о произведённых начислениях
- Уведомления о произведённых платежах
- Уведомления о необходимости передачи показаний прибора учёта
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о наступлении срока плановой проверки прибора учёта
- Другие виды уведомлений об операциях в личном кабинете

← Для счетов типа «НФУ» область настройки уведомлений содержит опции, позволяющие настроить соответствующий тип счёта.

3.2.2. Вид области настройки уведомлений для счетов типа «не НФУ»

Как отправлять уведомления:

Отправлять уведомления на EMAIL:
email@mail.ru Выберите Email для получения уведомлений

Отправлять уведомления в виде SMS:
+7 (960) 777-99-52 Выберите номер для получения уведомлений

Какие уведомления отправлять:

- Уведомления о начислениях в период с 7-10 число
- Уведомление о произведённых платежах
- В случае задолженности – размер задолженности и сумма пени
- Уведомления о других операциях на счёте

← Для счетов типа «не НФУ» область настройки уведомлений содержит опции, позволяющие настроить соответствующий тип счёта.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – Начальное состояние для раздельного счёта (дизайн)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

НАСТРОИТЬ СЧЁТ

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Горячая вода		Отопление	
Последняя оплата:	1300 руб. (17.01.2014)	Последняя оплата:	1300 руб. (17.01.2014)
Показания счётчика:	33 м ² (17.01.2014)	Показания счётчика:	нет счётчика
Начисленно за январь:	500 руб. (17.01.2014)	Начисленно за январь:	500 руб. (17.01.2014)
Переплата:	900 руб. (17.01.2014)	Переплата:	900 руб. (17.01.2014)

К оплате с учётом переплаты/задолженности за периодс 10.01 по 10.01.2014: **3000 руб**

ОТМЕНА

ОПЛАТИТЬ / передать показания

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП

Работа со счётом:
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:
ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц (383) 289-12-12 (383) 289-12-12 (800) 775-05-72 Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Полезные ссылки

1. Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

горячая вода отопление

Последняя оплата:	1300 руб. 17.01.2014	Последняя оплата:	300 руб. 15.01.2014
Показания счётчика:	35 м ³ от 17.01.2014	Показания счётчика:	нет счётчика
Начислено за январь:	500 руб. на 01.01.2014	Начислено за январь:	500 руб. на 01.01.2014
Переплата:	100 руб. на 17.01.2014	Задолженность:	200 руб. на 17.01.2014

К оплате с учётом переплаты/задолженности:
за периодс 10.01 по 10.01.2014 **100 руб.**

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

ОПЛАТИТЬ /
передать показания

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте,
выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер информации по счёту позволяет уточнить состояние счёта, посмотреть детализацию счёта и историю показаний по счёту, а также историю платежей, заказывать услуги, оплачивать услуги по счёту, а также настраивать счёт.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – обобщённый сценарий работы (для всех вкладок)



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

1

Состояние счёта (НФУ, 2 услуги, счета услуг общие)

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Последняя оплата: 1300 руб. 17.01.2014	Последняя оплата: 300 руб. 15.01.2014
Показания счётчика: 35 м³ от 17.01.2014	Показания счётчика: нет счётчика
Начислено за январь: 500 руб. на 01.01.2014	Начислено за январь: 500 руб. на 01.01.2014
Переплата: 100 руб. на 17.01.2014	Задолженность: 200 руб. на 17.01.2014

К оплате с учётом переплаты/задолженности:
за периодс 10.01 по 10.01.2014 **100 руб.**

ЗАКРЫТЬ ОКНО ОПЛАТИТЬ /
передать показания

Вкладка «Состояние счёта»
открывается по умолчанию и
позволяет оперативно увидеть
текущее состояние счёта для всех
типов счетов.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

2

Состояние счёта (НФУ, 2 услуги, счета услуг отдельные)

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Последняя оплата: 1300 руб. 17.01.2014	Последняя оплата: 300 руб. 15.01.2014
Показания счётчика: 35 м³ от 17.01.2014	Показания счётчика: нет счётчика
Начислено за январь: 500 руб. на 01.01.2014	Начислено за январь: 500 руб. на 01.01.2014
Переплата: 100 руб. на 17.01.2014	Задолженность: 200 руб. на 07.01.2014

К оплате с учётом переплаты/задолженности: за периодс 10.01 по 10.02.2014 **—**

К оплате с учётом переплаты/задолженности: за периодс 10.01 по 10.01.2014 **200 руб.**

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

ОПЛАТИТЬ / передать показания

Вкладка «Состояние счёта» для отдельных счетов, объединённых в одном личном кабинете, может называться «Состояние счетов».

В таком личном кабинете можно позволить клиенту оплачивать отдельные счета сходным образом, как это делается для общих счетов.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

3

Детализация счёта (НФУ, 2 услуги, счета услуг общие)

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА **ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА** **ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ** **ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ**

Отобразить услуги: Отобразить период: **Весь период расчётов** Распечатать или сохранить период

Период	Расчёт к оплате за период			Оплаты за период	Сальдо на конец периода	Оплата пени за период
	Общее сальдо на начало периода, руб.	Всего начислено за период, руб.	Итого к оплате за период, руб.			
2014 год						
Февраль	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Январь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
2013 год						
Декабрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Ноябрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Октябрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Сентябрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Август	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-

ЗАКРЫТЬ ОКНО **ОПЛАТИТЬ / передать показания**

X

Группировка оплат по горячей воде и отоплению возможно только для случая, если счёт по горячей воде и отоплению общий.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

4

Детализация по услугам на вкладке «г/в + отопление» (НФУ, 2 услуги, счета услуг общие)

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА **ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА** **ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ** **ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ**

Отобразить услуги: Отобразить период: **Весь период расчётов** Распечатать или сохранить период

Период	Расчёт к оплате за период			Оплаты за период	Сальдо на конец периода	Оплата пени за период
	Общее сальдо на начало периода, руб.	Всего начислено за период, руб.	Итого к оплате за период, руб.			
2014 год						
Февраль	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Горячая вода	-327,60 <i>переплата</i>	700,77	373,17	496,92 07.11.2013	-123,75 <i>переплата</i>	-
Отопление	-327,60 <i>переплата</i>	700,77	373,17	496,92 07.11.2013	-123,75 <i>переплата</i>	-
Январь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
2013 год						
Декабрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Ноябрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-

ЗАКРЫТЬ ОКНО **ОПЛАТИТЬ / передать показания**

Для удобства доступа к отдельной детализации по г/в и отоплению на вкладке «г/в и отопление» для адресов с общими счетами предусмотрена возможность посмотреть детализацию для каждого отчетного периода, без необходимости перехода на вкладки «только г/в» или «только отопление».

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

5

Детализация счёта (НФУ, 2 услуги, счета отдельные)

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Отобразить услуги: Отобразить период: **Весь период расчётов** Распечатать или сохранить период

Период	Расчёт к оплате за период			Оплаты за период	Сальдо на конец периода	Оплата пени за период
	Общее сальдо на начало периода, руб.	Всего начислено за период, руб.	Итого к оплате за период, руб.			
2014 год						
Февраль	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Горячая вода	-327,60 <i>переплата</i>	700,77	373,17	496,92 07.11.2013	-123,75 <i>переплата</i>	-
Отопление	-327,60 <i>переплата</i>	700,77	373,17	496,92 07.11.2013	-123,75 <i>переплата</i>	-
Январь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
2013 год						
Декабрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-
Ноябрь	-327,60	700,77	373,17	496,92	-123,75	-

ЗАКРЫТЬ ОКНО X ОПЛАТИТЬ / передать показания

Поэтому для случая, когда имеется 2 отдельных счёта на одном адресе, на вкладке «Детализация счетов» дополнительно расположены 2 вкладки – с детализацией счетов по горячей воде, и с детализацией счетов по отоплению.


Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы






6

История показаний








1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

 настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА **ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА** **ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ** **ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ**

Отобразить услуги:    Отобразить период:   Распечатать или сохранить период

Отчетный период	Вид услуги	Точка учета	Серийный номер ИПУ	Единица измерения	Показания ИПУ на начало периода	Показания ИПУ на конец периода	Дата снятия показания	Расход	Тариф	Начислено за период, руб
2013 год										
Ноябрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	15	19	25.11.2013	4.000	82.82	331.28
Декабрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	19	23	25.12.2013	4.000	82.82	
Ноябрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	15	19	25.11.2013	4.000	82.82	331.28
Декабрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	19	23	25.12.2013	4.000	82.82	
Ноябрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	15	19	25.11.2013	4.000	82.82	331.28
Ноябрь 2013	Горячая вода	ИПУ-1	702080141532	м3	15	19	25.11.2013	4.000	82.82	331.28

ЗАКРЫТЬ ОКНО      **ОПЛАТИТЬ / передать показания**  

История показаний позволяет просматривать также тарифы и начисления, о чём есть короткая надпись на самой вкладке.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

7

История платежей

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

настроить счёт

СОСТОЯНИЕ СЧЁТА ДЕТАЛИЗАЦИЯ СЧЁТА **ИСТОРИЯ ПОКАЗАНИЙ** ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Отобразить услуги: Отобразить период:

Дата оплаты	Сумма, руб.	Услуга	Пункт приема платежа	Квитанция
2014 год				
10 Апреля 2014	500,00	Тепловая энергия	Сайт ОАО «СИБЭКО»	Квитанция об оплате
26 Марта 2014	200,00	Горячая вода	ЖЭУ №15	
11 Февраля 2014	400,00	Горячая вода	Терминал «PinPay»	
	400,00	Тепловая энергия		
14 Января 2014	800,00	Горячая вода	ЖЭУ №15	
2013 год				
23 Декабря 2013	1800,00	Горячая вода	Терминал «Квартоплат»	

ЗАКРЫТЬ ОКНО X ОПЛАТИТЬ / передать показания

История платежей позволит просматривать историю платежей по горячей воде и отоплению.

Для оплаты будет использоваться мастер оплаты.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

8

Выбор лицевого счёта для просмотра из окна «Мастера информации по счёту»

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

1: Л/С №42XXXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич

2: Л/С №53XXXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК),
владелец счёта: Петров Пётр Петрович

3: Л/С №65XXXXXXX (ЖЭУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК),
владелец счёта: Правдин Иван Иванович

4: Л/С №53XXXXXXX (ЖЭУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК),
владелец счёта: Правдин Пётр Петрович

настроить счёт

ПОКАЗАНИЙ ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Отобразить период:

Пункт приема платежа		Квитанция	
10 Апреля 2014	500,00	Тепловая энергия	Сайт ОАО «СИБЭКО»
26 Марта 2014	200,00	Горячая вода	ЖЭУ №15
11 Февраля 2014	400,00	Горячая вода	Терминал «PinPay»
	400,00	Тепловая энергия	
14 Января 2014	800,00	Горячая вода	ЖЭУ №15
2013 год			
23 Декабря 2013	1800,00	Горячая вода	Терминал «Квартоплат»

ЗАКРЫТЬ ОКНО X

ОПЛАТИТЬ / передать показания

В целях удобства пользователя, из окна «Мастера информации по счёту» пользователь сможет выбрать счёт для просмотра, что позволит переключаться между счетами без закрытия окна Мастера.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

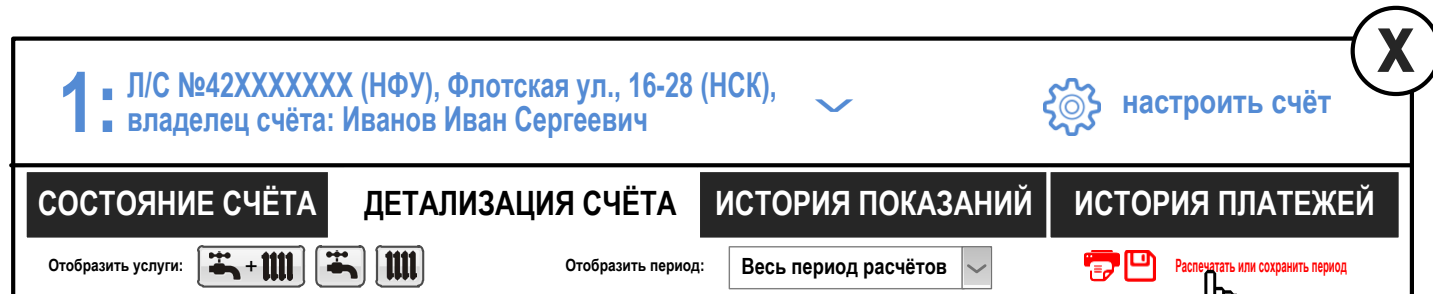
7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

9 Работа «Мастера печати и сохранения» в окне «Мастера информации по счёту»

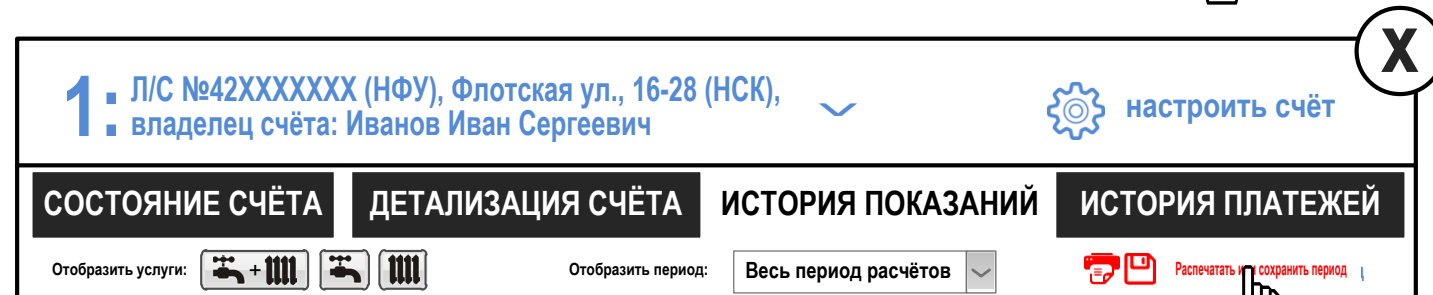
«Мастер печати и сохранения» позволяет распечатать или сохранить необходимую информацию с различных мастеров – в том числе со вкладок «Мастер информации по счёту» и замещает контент «Мастера информации по счёту» при открытии.

9.1. Раскрытие «Мастера печати и сохранения» в режиме «Печать и сохранение»

В режиме «Печать и сохранение» Мастер печати и сохранения позволяет распечатать или сохранить необходимую информацию с различных вкладок.



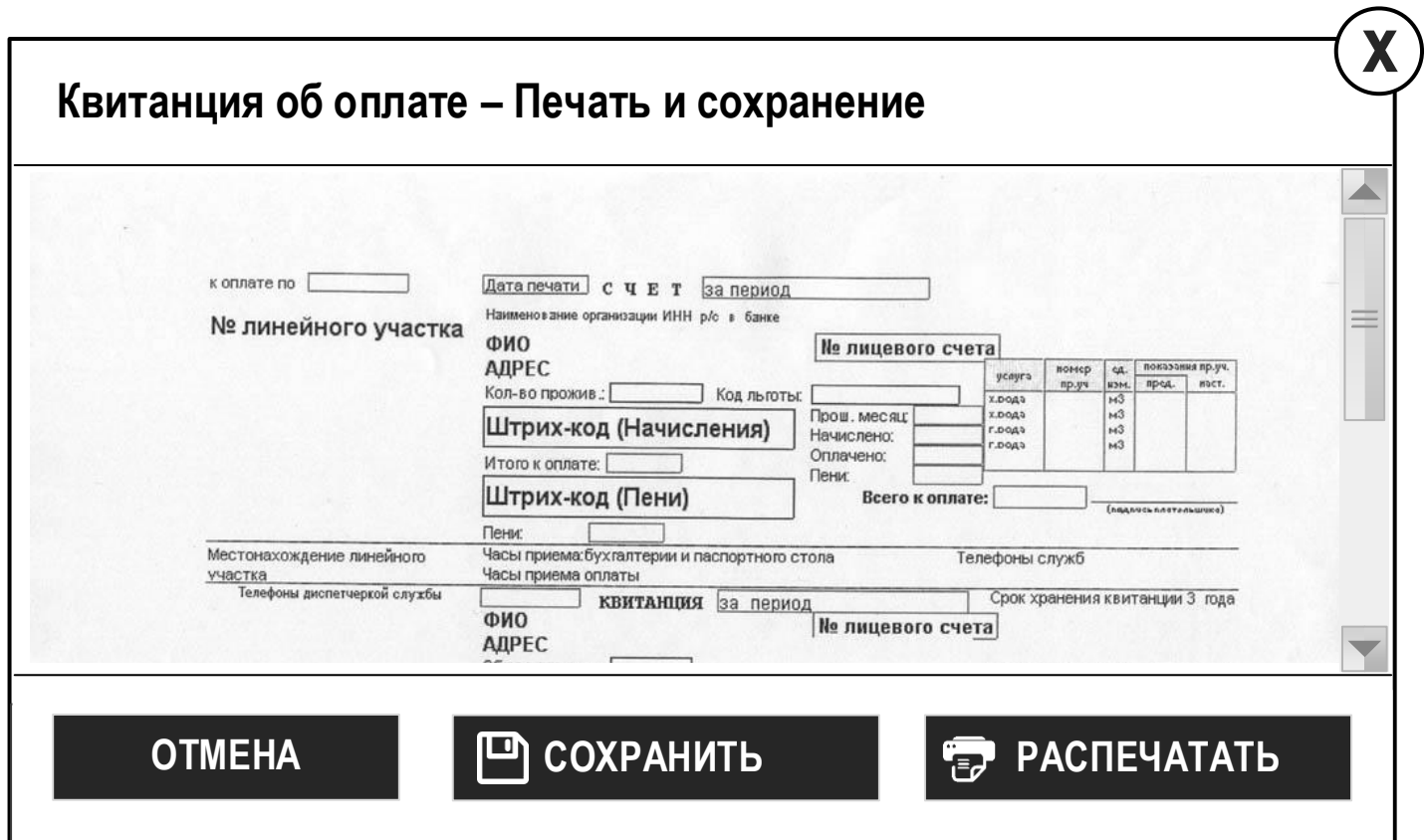
← Пример 1. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «Детализация счёта» в режиме «Печать и сохранение» – переход к печати и сохранению детализации счёта.



← Пример 2. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «История показаний» в режиме «Печать и сохранение» – переход к печати и сохранению истории показаний.



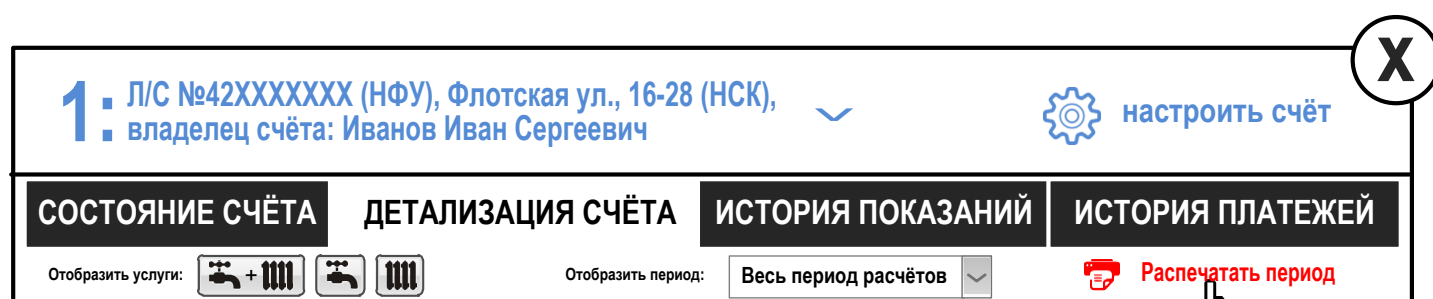
← Пример 3. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «История платежей» в режиме «Печать и сохранение» – переход к печати и сохранению квитанции об оплате.



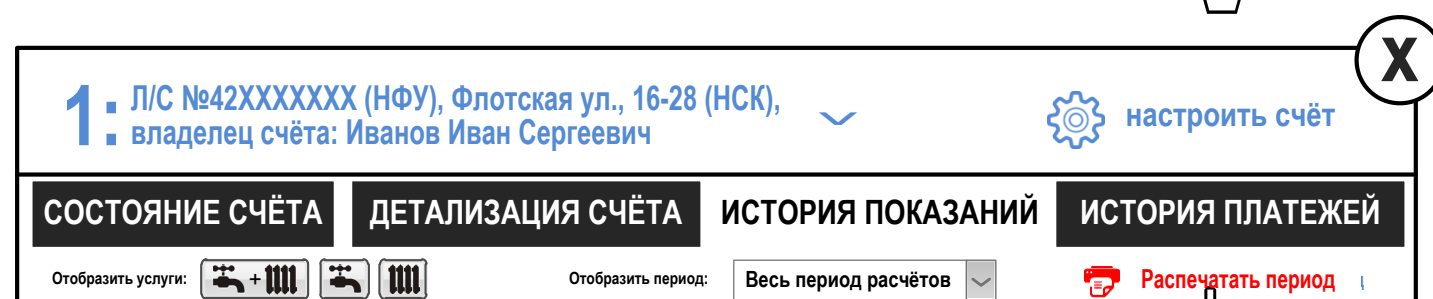
← В режиме «Печать и сохранение» окно «Мастера печати и сохранения» содержит 2 кнопки: кнопку «Сохранить» и кнопку «Распечатать» (пример печати квитанции об оплате, отображение квитанции условное).

9.2. Раскрытие «Мастера печати и сохранения» в режиме «Только печать»

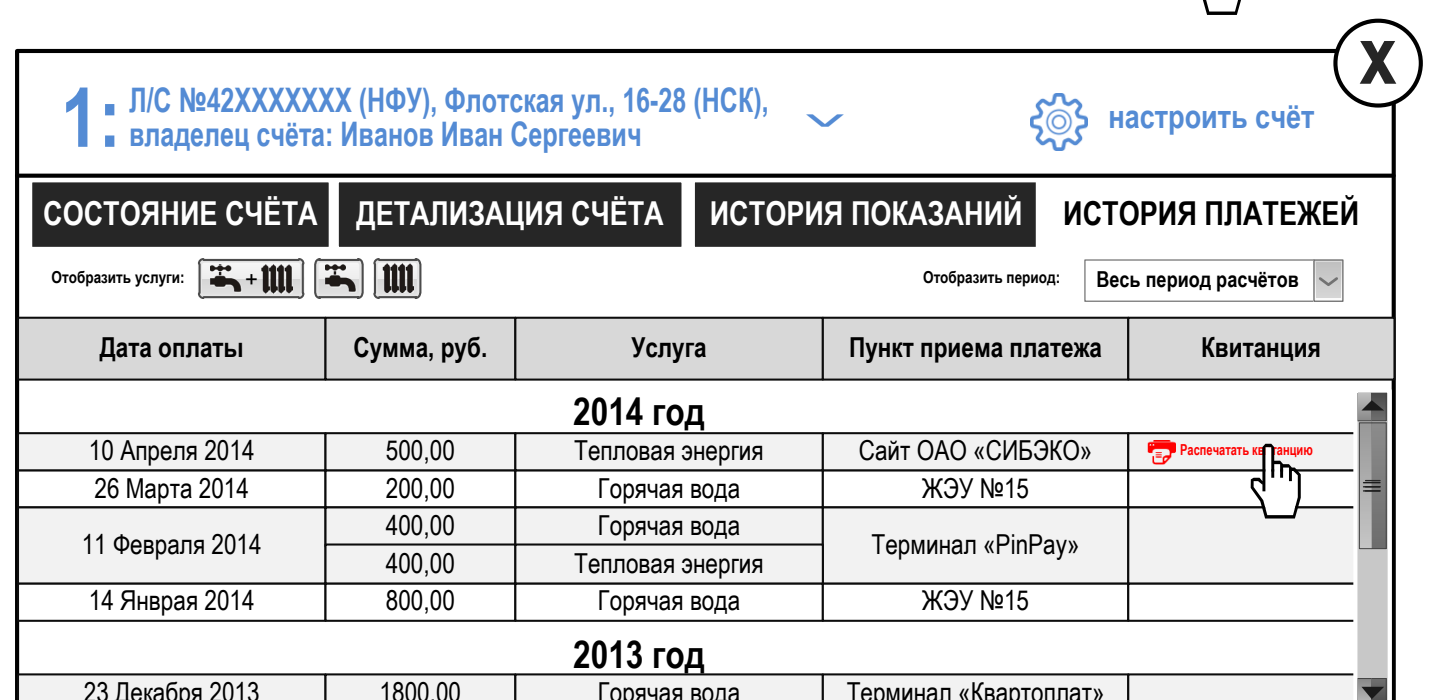
В режиме «Только печать» Мастер печати и сохранения позволяет только распечатать, но не сохранить на диск необходимую информацию с различных вкладок.



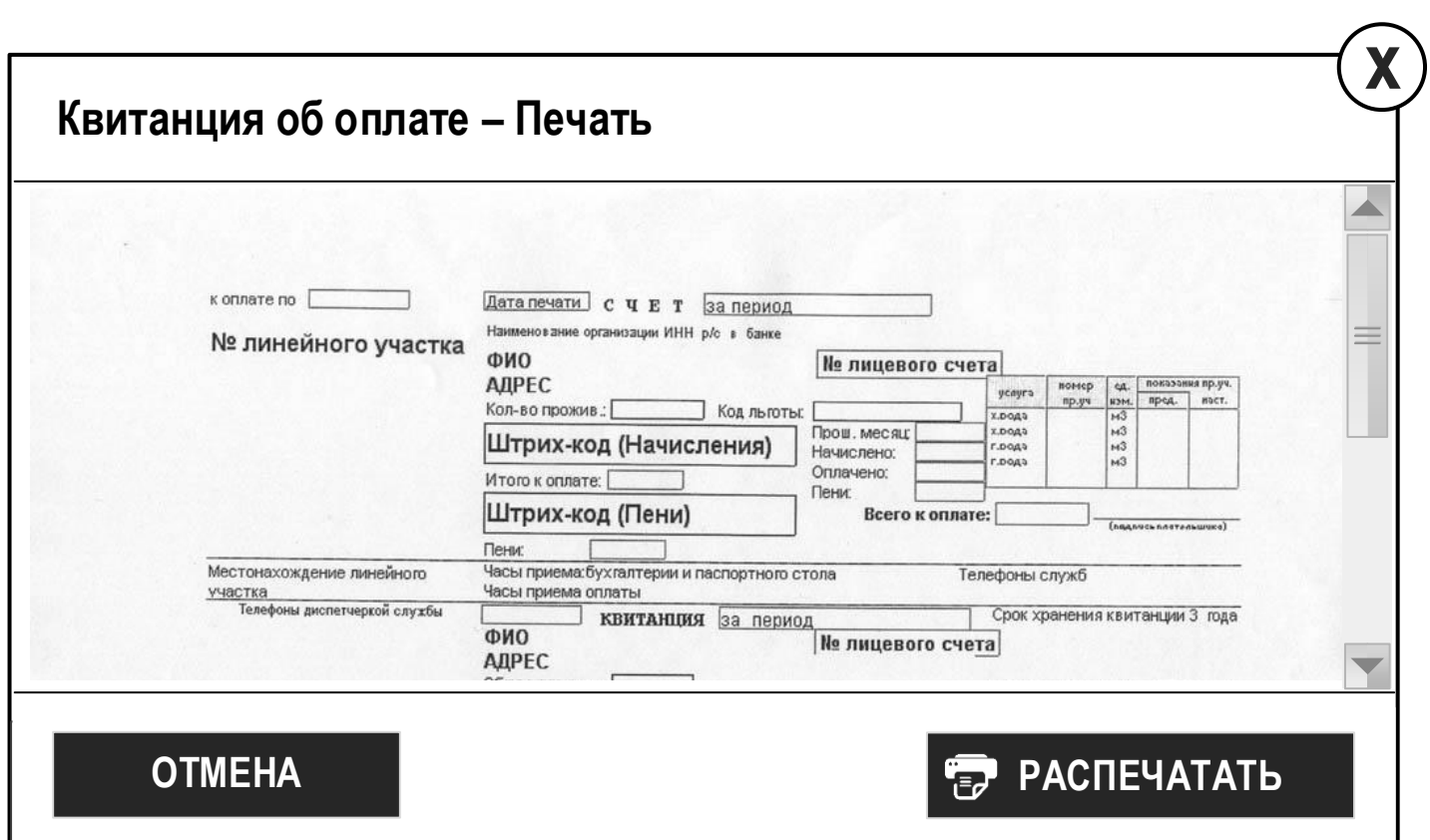
← Пример 1. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «Детализация счёта» в режиме «Только печать» – переход к печати детализации счёта.



← Пример 2. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «История показаний» в режиме «Только печать» – переход к печати истории показаний.



← Пример 3. Раскрытие окна «Мастера печати и сохранения» со вкладки «История платежей» в режиме «Только печать» – переход к печати квитанции об оплате.



← В режиме «Только печать» окно «Мастера печати и сохранения» содержит 1 кнопку: только кнопку «Распечатать» (пример печати квитанции об оплате, отображение квитанции условное).

Открытие окна «Мастера печати» в режиме «Только печать» может заменяться открытием интерфейса стандартных Мастеров печати, предусмотренных для печати документов в современных браузерах.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

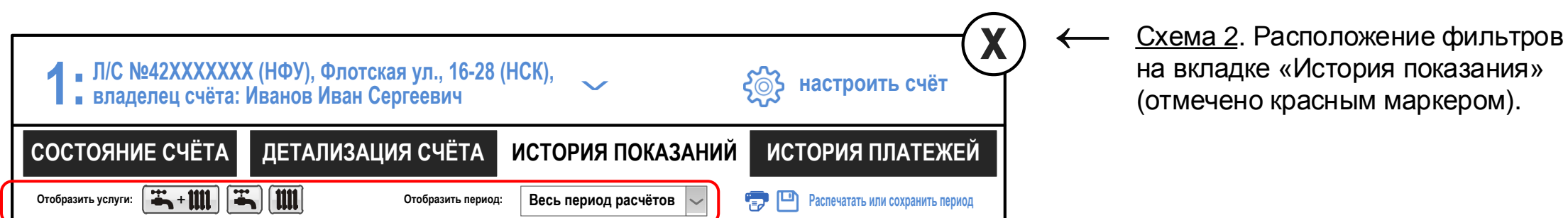
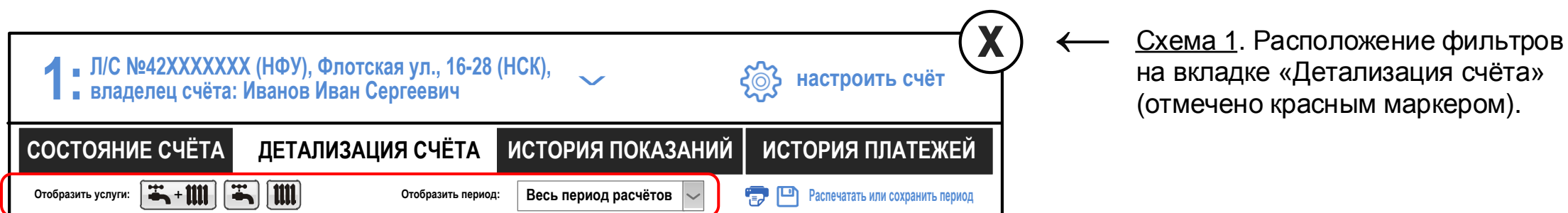
10

Область управления отображением на вкладках «Мастера информации по счёту»

Внутри вкладок «Мастера информации по счёту» расположена область управления отображением, которая содержит фильтры отображения, используемые для настройки отображения вкладок.

10.1. Расположение фильтров отображения на вкладках «Мастера информации по счёту»

Фильтры отображения располагаются на вкладках «Мастера информации по счёту» следующим образом:



10.2. Работа фильтров отображения на вкладках «Мастера информации по счёту»

Фильтры отображения на вкладках «Мастера информации по счёту» единообразно посылают команды фильтрации на каждую из вкладок.

10.2.1. Фильтр услуг

10.2.2. Фильтр периода



Фильтр услуг позволяет выбирать услуги, которые будут отражены на соответствующей вкладке мастера («горячая вода», «отопление» или «горячая вода и отопление»)

Фильтр периода позволяет выбирать период, за который будут отображаться данные в соответствующей вкладке мастера (например – «С января 2013 по Апрель 2014 г.»)

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

7. «Мастер информации по счёту» – юзабилити-схемы

11

Настройка лицевого счёта из окна «Мастер информации по счёту»

В целях удобства посетителей и в связи с взаимосвязанностью сценариев просмотра информации по счёту и настройки счёта открытие «Мастера настройки счёта» может происходить непосредственно в окне «Мастера информации по счёту».

The image shows two screenshots of a web interface. The top screenshot shows the 'Master Account Information' window with a red gear icon and the text 'настроить счёт' (configure account) next to it. A hand cursor is pointing at the gear icon. The bottom screenshot shows the 'Settings' window with a gear icon and the title 'НАСТРОЙКИ'. It contains three tabs: 'Данные владельца счёта' (Account owner data), 'Доступ к IVR' (IVR access), and 'Уведомления по счёту' (Account notifications). The 'Account owner data' tab is active, showing the name 'Правдин Иван Иванович' (Pravdin Ivan Ivanovich) and a field to update the name. There are also buttons for 'ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ' (Cancel changes) and 'СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ' (Save settings).

← Шаг 1. Пользователь инициирует клик на кнопке «Настроить счёт» в окне «Мастера информации по счёту».

← Шаг 2. Открывается окно «Мастера настройки счёта», которое позволяет настроить все параметры счёта, подлежащие настройке.

При нажатии кнопки «Отмена изменений» происходит возврат в предыдущий Мастер СРК без сохранения настроек.

При нажатии кнопки «Сохранить настройки» происходит возврат в предыдущий Мастер СРК, в котором отображаются произведённые изменения настроек.

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Начальное состояние (дизайн)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Справочная: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Приглашаем Вас принять участие в опросе X

Примите участие в опросе и помогите улучшить личный кабинет физических лиц! 1 2 3 4

Полностью ли Вас устраивают функционал и возможности личного кабинета?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОПРОСА X Больше не предлагать пройти опрос **ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС**

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление
MasterCard VISA

порядок заключения договора и необходимые документы

23 декабря 2013
[Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»](#)
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП

Работа со счётом:
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:
ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Общая информация

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер опросов позволит организовать сбор статистики по улучшениям личных кабинетов. В качестве условий предъявления опроса могут быть избраны следующие:

- **Для первого опроса:**
 - Приглашение пройти первый опрос предъявляется пользователю, когда пользователь завершает свой текущий сеанс в личном кабинете (*выходит из личного кабинета*)
- **Для последующих опросов:**
 - Приглашение пройти новый опрос предъявляется пользователю при выходе из личного кабинета сразу же при появлении нового опроса (*для пользователей, которые дали своё согласие на получение приглашений на прохождение опросов*)
 - Приглашение пройти новый опрос предъявляется пользователю при выходе из личного кабинета при появлении нового опроса, через некоторое время после прохождения последнего опроса – например, через 6 месяцев (*для пользователей, которые дали своё согласие на получение приглашений на прохождение опросов*)

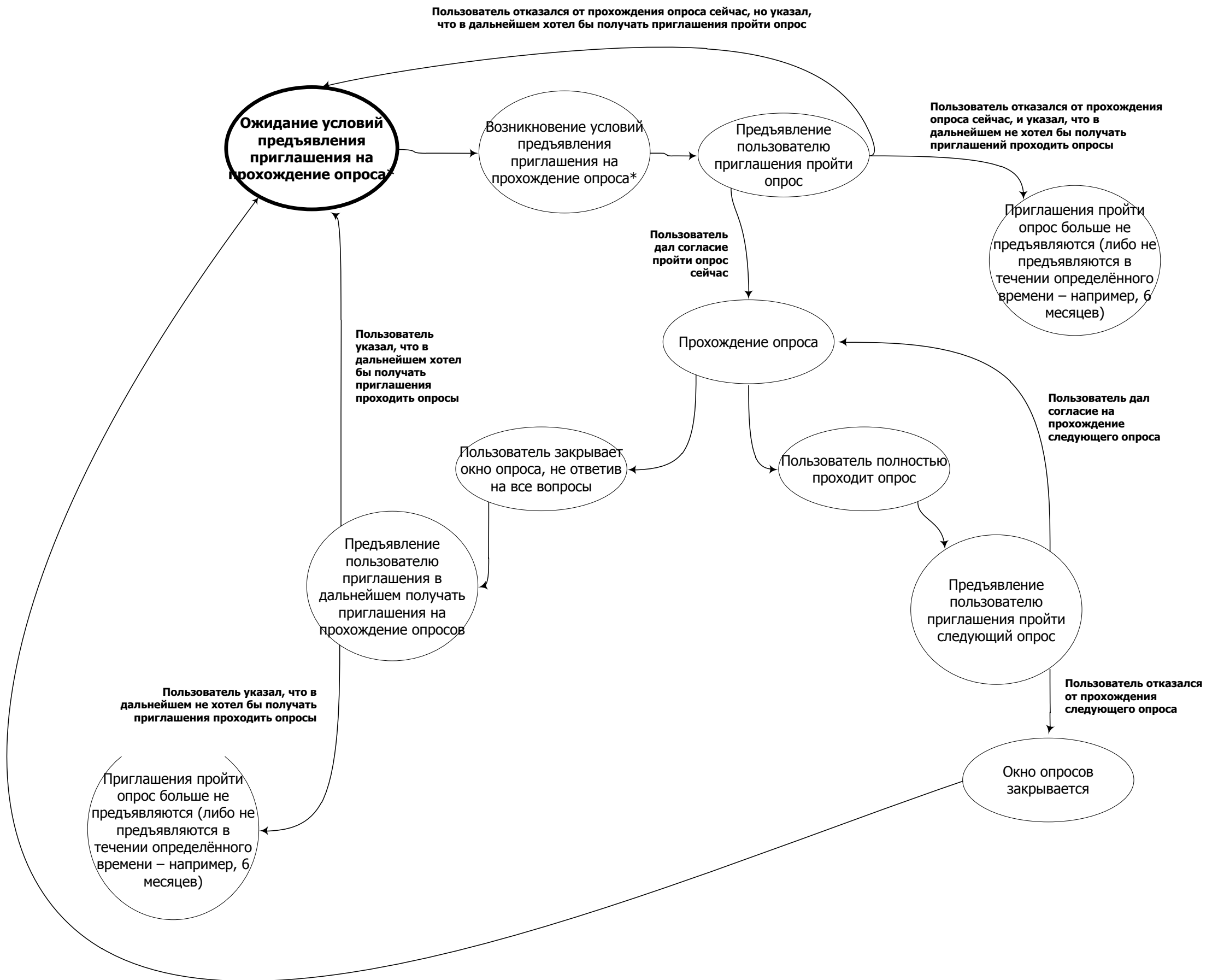
Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-примёрная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Юзабилити-схемы

1

Начало опроса (опрос инициирован с плавающего гаджета)

Опрос потребителей ОАО «СибЭКО»



Больше не предлагать пройти опрос

ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОПРОСА

Примите участие в опросе и помогите улучшить личный кабинет физических лиц!

Полностью ли Вас устраивают функционал и возможности личного кабинета?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

вопрос
1 из 4

ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС

X

Если опрос предьявляется в с плавающего гаджета опросов (см.), то тексты опросной формы несколько видоизменяются – сообщение о выходе из системы заменяется приглашением принять участие в опросе.


Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Юзабилити-схемы

2

Предъявление первого / единственного вопроса

Опрос потребителей ОАО «СибЭКО»



Примите участие в опросе и помогите улучшить личный кабинет физических лиц!

Полностью ли Вас устраивают функционал и возможности личного кабинета?

Да, полностью устраивают

Нет, есть некоторые нарекания

Больше не предлагать пройти опрос

вопрос 1 из 4

ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ОПРОСА **ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС**

X

Нажмите здесь, чтобы выбрать данный вариант ответа

Флажок «Больше не предлагать пройти опрос» может быть заменён на флажок «Не предлагать пройти опрос в течении 6-и месяцев»: это потенциально увеличит объём собранной статистики, а также обеспечит защиту от выбывания из опросов регулярных пользователей личного кабинета, мнение которых особенно ценно, т.е. увеличит достоверность собранных через опросы данных.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

8. «Мастер опросов» – Схемы работы мастера

3

Завершение опроса

Опрос потребителей ОАО «СибЭКО»



Больше не предлагать пройти опрос

Х **Закрыть окно**

Спасибо, что ответили на все вопросы опроса!

Ваши ответы помогут нам улучшить работу в личном кабинете, сделать его более удобным и функциональным.

С уважением,
Коллектив ОАО «СибЭКО»

Пройти ещё опрос

Х

По окончании опроса необходимо предъявить благодарность за прохождение опроса, а также предоставить возможность пройти ещё один опрос – информация, собранная от клиентов, прошедших несколько опросов, поможет накопить достаточно ценную статистику.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Начальное состояние (дизайн)

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANCS@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц
Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-72
Справочная: 8 (383) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц
(383) 289-21-21

Система самообслуживания IVR

Уточнение кода доступа 1 2 X

Система самообслуживания «IVR» – это интерактивная система самообслуживания потребителей.

- Уточняйте состояние лицевого счета круглосуточно, без ожидания ответа специалиста, без очереди и без оплаты за интернет-трафик.
- Передавайте показания индивидуальных приборов учёта по горячей воде и отоплению прямо по телефону! *

* Только для абонентов, которые выбрали непосредственный способ управления (НФУ)

+7 (383) 289-27-27

- Состояние лицевого счёта
- Передача показаний по горячей воде

ЗАКРЫТЬ ОКНО X **ПОЛУЧИТЬ КОДЫ ДОСТУПА К СИСТЕМЕ САМООБСЛУЖИВАНИЯ IVR**

Вход в личный кабинет физических лиц

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

MasterCard VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

Работа со счётом:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

23 декабря 2013
Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Общая информация

Работа мастера организуется во всплывающем окне

«Мастер IVR» позволит организовать выдачу доступов к системе IVR, а также отображение инструкций по доступу к системе.

Форма «Мастера IVR» раскрывается при клике на соответствующей кнопке «Система самообслуживания IVR» в разделе «Контакт-центр», по клике на телефоны IVR на главной странице и в шапке сайта, а также при клике на плавающей кнопке «IVR», которая может быть расположена слева или справа на странице (см. раздел данного документа «Плавающие гаджеты»).

Состояние форм мастера различается для авторизованных и неавторизованных посетителей.

С помощью данного мастера можно также организовать онлайн-звонок в систему IVR.

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон: (383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц (383) 289-12-12 из Новосибирска; 8 (800) 775-05-72 из Кузбасса; Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Получение кодов доступа 1 2

Система самообслуживания IVR

Система самообслуживания «IVR» – это интерактивная система самообслуживания потребителей.

- Уточняйте состояние лицевого счета круглосуточно, без ожидания ответа специалиста, без очереди и без оплаты за интернет-трафик.
- Передавайте показания индивидуальных приборов учёта по горячей воде и отоплению прямо по телефону! *

* Только для абонентов, которые выбрали непосредственный способ управления (НФУ).

+7 (383) 289-27-27

- Состояние лицевого счёта
- Передача показаний по горячей воде

х Закрыть окно

Получить коды доступа к системе самообслуживания IVR

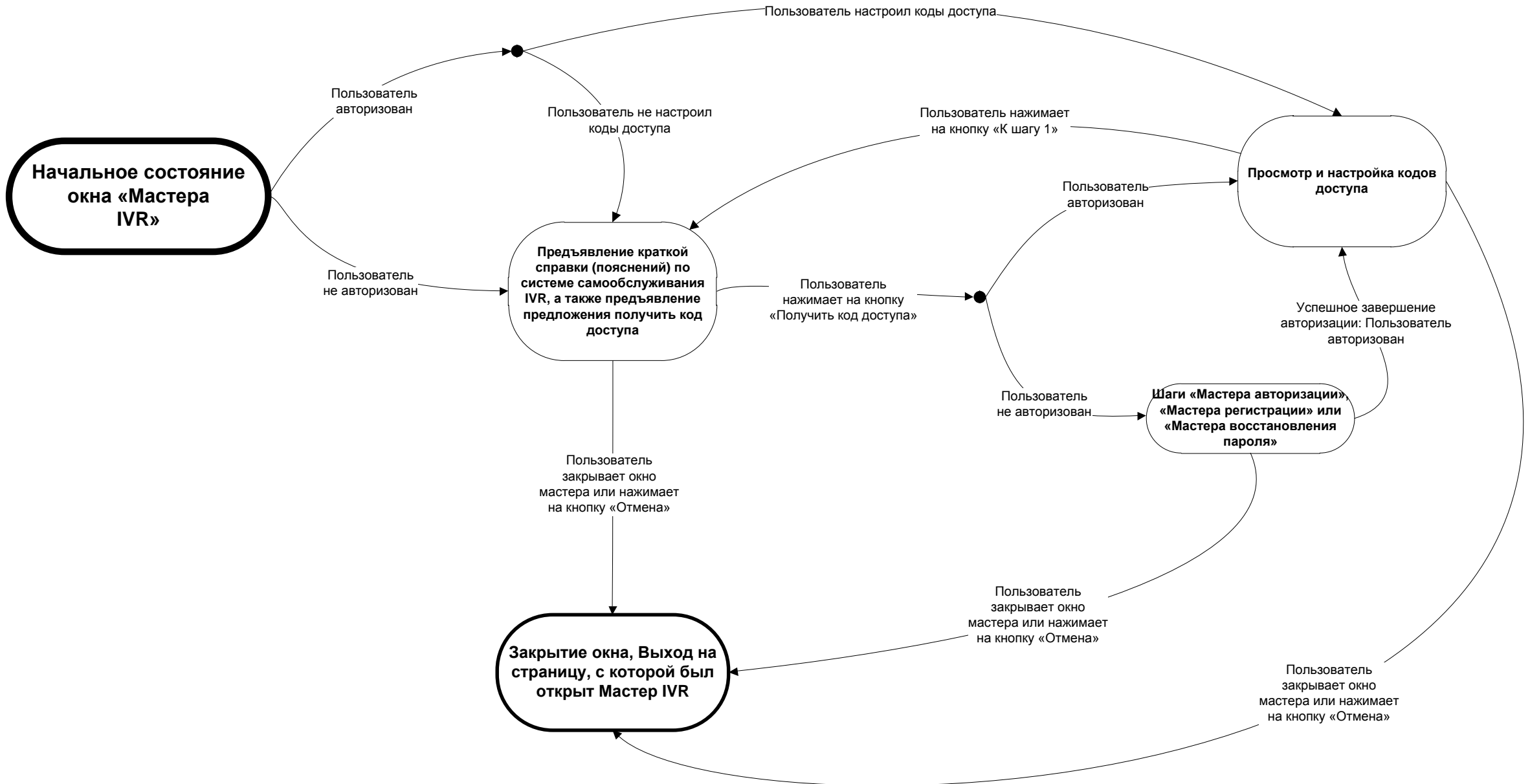
Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-примная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Юзабилити-схемы

1

Состояние формы для неавторизованного посетителя –
Уточнение кода доступа к Системе IVR (Шаг 1)

Система самообслуживания IVR

Получение кодов доступа 1 2

X

Система самообслуживания «IVR» – это интерактивная система самообслуживания потребителей.

- Уточняйте состояние лицевого счёта круглосуточно, без ожидания ответа специалиста, без очереди и без оплаты за интернет-трафик.
- Передавайте показания индивидуальных приборов учёта по горячей воде и отоплению прямо по телефону! *

* Только для абонентов, которые выбрали непосредственный способ управления (НФУ).

+7 (383) 289-27-27



- Состояние лицевого счёта
- Передача показаний по горячей воде

X Закрыть окно

Получить коды доступа к системе
самообслуживания IVR

Если посетитель не авторизован или авторизован, но не настроил доступы к IVR, «Мастер IVR» предъявляет на своём первом экране краткую информацию о возможностях системы IVR, а также приглашение получить коды доступа, адресованное посетителю.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Юзабилити-схемы

2

Состояние формы для неавторизованного посетителя –
Уточнение кода доступа к Системе IVR (Шаг 2)

Система самообслуживания IVR

Получение кодов доступа 1 2

X

Для того, чтобы получить Ваши персональные коды доступа в Систему IVR, Вам необходимо авторизоваться в личном кабинете.

Пожалуйста, введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации, и пароль от личного кабинета:

* Поле обязательно для заполнения

Адрес электронной почты
(логин):*

email@email.ru

Ваш пароль:*

показывать пароль

+7 (383) 289-27-27



- Состояние лицевого счёта
- Передача показаний по горячей воде

<<

[Регистрация](#)
[Забыли пароль?](#)
[Демо-вход](#)

Авторизоваться и получить коды доступа
к системе самообслуживания IVR

Затем, для уточнения кода доступа к системе IVR, неавторизованному посетителю необходимо ввести логин и пароль от Личного кабинета физических лиц (авторизоваться в Личном кабинете).

Посетитель может также зарегистрироваться и восстановить пароль из этого состояния «Мастера IVR», а также осуществить демо-вход.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

9. «Мастер IVR» – Юзабилити-схемы

3 Состояние формы для авторизованного посетителя – Коды доступа и дополнительная информация

3.1. Общий вид формы мастера на втором шаге

Система самообслуживания IVR
Получение кодов доступа **1** **2**
X

Уважаемый абонент! Пожалуйста, перед использованием Системы самообслуживания IVR настройте Ваши телефонные номера и коды доступа к Системе IVR:

Включить доступ	Лицевой счёт и адрес	Список телефонных номеров для доступа к системе IVR по указанному счёту*	Код доступа к системе IVR, 4 цифры**
<input checked="" type="checkbox"/>	1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	1111 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	2: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович	+7 (383) 256-12-40 +7 (913) 521-54-12 изменить ▾	2222 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	3: Л/С №65XXXXXX (ЖЗУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Павлин Иван Иванович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	5555 Вы можете изменить код
<input type="checkbox"/>	4: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Павлин Пётр Петрович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	12345 Слишком много цифр

* Изменить список доступных Вам телефонных номеров Вы можете на вкладке «Регистрационные данные» в настройках личного кабинета.
** Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, также запишите на диск или распечатайте Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

ico Что позволяет Система IVR?

ico Как воспользоваться Системой IVR?

X Закрыть окно

Если посетитель авторизован, то «Мастер IVR» сразу же предъявляет информацию для быстрого доступа к системе, а также посетитель может сразу же настроить доступы, если это необходимо.

С целью оптимизации работы с IVR это состояние «Мастера IVR» содержит некоторые элементы настройки системы IVR, которые содержатся на вкладке «Система самообслуживания IVR» в «Мастере настройки личного кабинета» и на вкладке «Доступ к IVR» в «Мастере настройки лицевого счёта».

3.2. Юзабилити сценарий формы Мастера на втором шаге

3.2.1. Юзабилити-сценарий перехода к настройке счёта непосредственно из формы Мастера

Включить доступ	Лицевой счёт и адрес:	Список телефонных номеров для доступа к системе IVR по указанному счёту*	Код доступа к системе IVR, 4 цифры**
<input checked="" type="checkbox"/>	1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	1111 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	2: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович	+7 (383) 256-12-40 +7 (913) 521-54-12 изменить ▾	2222 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	3: Л/С №65XXXXXX (ЖЗУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Павлин Иван Иванович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	5555 Вы можете изменить код
<input type="checkbox"/>	4: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Павлин Пётр Петрович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	12345 Слишком много цифр

Пояснение. Для удобства пользователя, также как на вкладке «Система IVR», расположенной в «Мастере настройки лицевого счёта», из «Мастера IVR» по клике на счёт можно получить непосредственный доступ к этому счёту для его точной настройки.

При этом с целью обеспечения целостности сценария настроек параметров IVR для счёта, а также для удобства пользователя, «Мастер настроек счёта» может раскрываться из «Мастера IVR» на вкладке «Доступы к IVR».

1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК),
НАСТРОЙКИ
X

ico Данные владельца счёта

ico Доступ к IVR

ico Уведомления по счёту

Здесь Вы можете настроить доступ к системе самообслуживания IVR для счёта*

Телефонные номера для доступа к IVR по счёту:

Выберите телефонные номера для доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту: **+7 (960) 777-99-52** изменить ▾

Изменить список телефонных номеров, доступных в Вашем личном кабинете, и добавить новые номера Вы можете в «Мастере настройки личного кабинета» на вкладке «Регистрационные данные» (перейти)

Код доступа к IVR по счёту:

Введите или откорректируйте код доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту:

Код доступа должен содержать ровно 4 цифры.
Вам необходимо помнить и каждый раз вводить код доступа к системе IVR при звонке с указанного номера

Как настроить доступ к IVR для счёта? ico

При входе в систему самообслуживания IVR Вам необходимо будет ввести пароль системы самообслуживания для каждого счёта.

Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, запишите на диск или распечатайте Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

Распечатать или сохранить на диск коды доступа к IVR по счёту ico

* После изменения всех необходимых настроек на всех вкладках, пожалуйста, нажмите на кнопку «Сохранить настройки»

X ОТМЕНА ИЗМЕНЕНИЙ

СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ

3.2.2. Юзабилити-сценарий перехода к настройке списка доступных телефонных номеров для звонка в IVR непосредственно из формы Мастера

Включить доступ	Лицевой счёт и адрес:	Список телефонных номеров для доступа к системе IVR по указанному счёту*	Код доступа к системе IVR, 4 цифры**
<input checked="" type="checkbox"/>	1: Л/С №42XXXXXX (НФУ), Флотская ул., 16-28 (НСК), владелец счёта: Иванов Иван Сергеевич	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	1111 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	2: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Петров Пётр Петрович	+7 (383) 256-12-40 +7 (913) 521-54-12 изменить ▾	2222 Введено корректно
<input checked="" type="checkbox"/>	3: Л/С №65XXXXXX (ЖЗУ №145), Трудовая ул., 18-26 (НСК), владелец счёта: Павлин Иван Иванович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	5555 Вы можете изменить код
<input type="checkbox"/>	4: Л/С №53XXXXXX (ЖЗУ №25), Морская ул., 17-27 (НСК), владелец счёта: Павлин Пётр Петрович	+7 (960) 777-99-52 изменить ▾	12345 Слишком много цифр

Пояснение. Для удобства пользователя, также как на вкладке «Система IVR», расположенной в «Мастере настройки лицевого счёта», из «Мастера IVR» по клике на телефонный номер можно получить доступ к настройке списка телефонных номеров.

Настройка происходит в соответствии со сценарием, предусмотренным в «Мастере настройки лицевого счёта».

Система самообслуживания IVR
Получение кодов доступа **1** **2**
X

Уважаемый абонент! Пожалуйста, перед использованием Системы самообслуживания IVR настройте Ваши телефонные номера и коды доступа к Системе IVR:

Выберите телефонные номера для доступа к Системе самообслуживания IVR по данному счёту: **+7 (960) 777-99-52**

Доступно для звонка по IVR	<input checked="" type="checkbox"/>	+7 (960) 777-99-52
Отменить флажок для открытия доступа по IVR	<input type="checkbox"/>	+7 (952) 111-22-33
Отменить флажок для открытия доступа по IVR	<input type="checkbox"/>	+7 (998) 515-34-45

закрыть

* Изменить список доступных Вам телефонных номеров Вы можете на вкладке «Регистрационные данные» в настройках личного кабинета (перейти)
** При входе в систему самообслуживания IVR Вам необходимо будет ввести пароль системы самообслуживания для каждого счёта, которые Вы можете [настроить](#) [здесь](#).

Для предотвращения потери Вашего доступа к системе самообслуживания IVR, пожалуйста, также [запишите на диск или распечатайте](#) Ваши коды доступа к системе самообслуживания.

ico Что позволяет Система IVR?

ico Как воспользоваться Системой IVR?

X Закрыть окно

3.2.3. Юзабилити-сценарий организации онлайн-звонка в IVR в форме Мастера

ico Что позволяет Система IVR?

ico Как воспользоваться Системой IVR?

Онлайн-звонок в IVR ico

Пояснение. Вместо закрытия окна, в котором предъявляется информация для быстрого доступа к Системе IVR, можно также организовать онлайн-звонок, например, с использованием Call-API таких сервисов, как Comtube.com.

3.2.4. Юзабилити-сценарий просмотра тем справки непосредственно из формы Мастера

ico Что позволяет Система IVR?

ico Как воспользоваться Системой IVR?

X Закрыть окно

Пояснение. При нажатии на кнопки «Что позволяет Система IVR?» и «Как воспользоваться Системой IVR?», расположенных в строке кнопок формы «Мастера IVR», посетитель может открывать вспомогательный «Мастер помощи», содержащий соответствующие темы справки.

Помощь по работе в личном кабинете
X

Темы помощи

Использование системы IVR:

- Что позволяет Система самообслуживания IVR?
- Как воспользоваться Системой самообслуживания IVR?
- Как получить доступ к Системе самообслуживания IVR?
- Что делать, если у меня потерялись доступы к Системе самообслуживания IVR?

Что позволяет Система самообслуживания IVR?

Система самообслуживания IVR ОАО «СИБЭКО» – Ваш верный голосовой помощник в том, чтобы:

- Передать показания счётчика горячей воды по телефону
- Уточнить состояние счёта по телефону

Вы можете [передавать показания счётчика горячей воды по телефону](#), [уточнять состояние счёта по телефону](#).

Как передать показания счётчика горячей воды по телефону?

Чтобы передать показания счётчика горячей воды по телефону, откройте окно доступа к системе IVR, нажав на иконку в левой (правой) стороне экрана:

X Закрыть справку

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – Начальное состояние (дизайн)

The screenshot displays the website's header with the Sibeco logo and contact information. A modal window titled "Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»" is open, containing a login form. The form includes fields for email and password, with a "показывать пароль" checkbox. Navigation buttons for "ОТМЕНА" and "ВОЙТИ В ИНТЕРНЕТ-ПРИЁМНУЮ" are visible. The background shows website navigation tabs and a news section.

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

НАСЕЛЕНИЮ Новосибирск: 8 (383) 289-12-12
Куйбышев: 8 (800) 775-05-77

ОРГАНИЗАЦИЯМ

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»

Для того, чтобы воспользоваться интернет-приёмной ОАО «СИБЭКО», пожалуйста, авторизуйтесь.

Введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации, и пароль

* Поле обязательно для заполнения

Адрес электронной почты (логин):*

Пароль:*

показывать пароль

ОТМЕНА **X** [регистрация](#) [забыли пароль?](#) [демо вход](#) **ВОЙТИ В ИНТЕРНЕТ-ПРИЁМНУЮ**

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Вход в личный кабинет физического лица

введите логин

введите пароль

ВОЙТИ

введите логин

введите пароль

ВОЙТИ

НОВОСТИ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

23 декабря 2013
[Изменился КПП ОАО «СИБЭКО»](#)
Уважаемые Абоненты! На нашем сайте появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был присвоен новый КПП.

МОМЕНТАЛЬНАЯ ОНЛАЙН-ОПЛАТА за горячую воду и отопление

MasterCard VISA

ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА и необходимые документы

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – общая информация

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12 из Кузбасса: 8 (800) 775-05-72 Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Полезные ссылки

Мы создаём тепло и уют Демо-вход Сравнение стоимости и экологические программы Демо-вход

Новости для потребителей

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»


Для того, чтобы воспользоваться интернет-приёмной ОАО «СИБЭКО», пожалуйста, авторизуйтесь.

Введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации, и пароль

Адрес электронной почты (логин):*

Ваш пароль:*

показывать пароль



* Поле обязательно для заполнения

ОТМЕНА Регистрация Забыли пароль? Демо-вход **Войти в интернет-приёмную**

Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

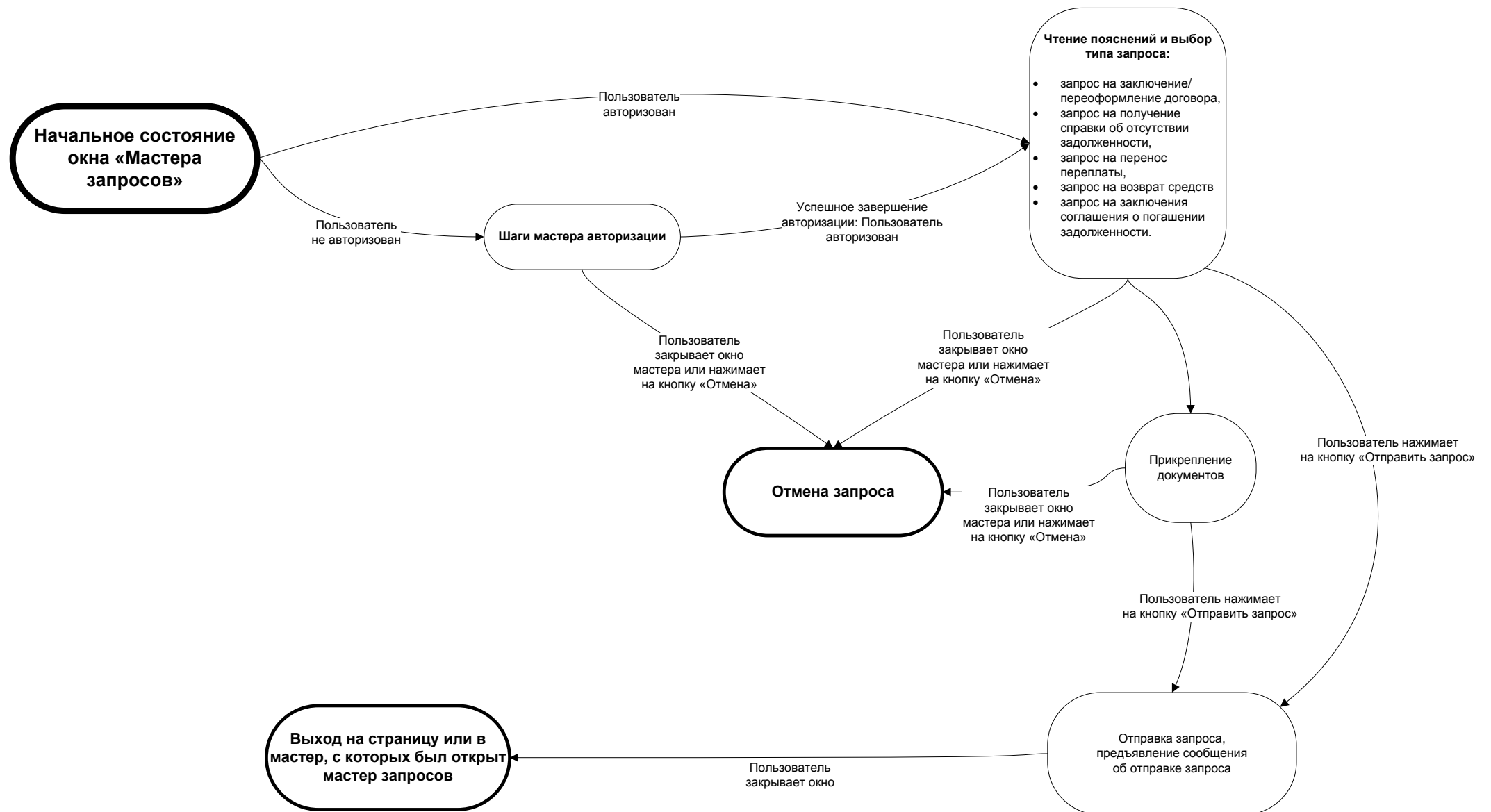
Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер онлайн-запросов позволяет отправить запрос на заключение/переоформление договора, на получение справки об отсутствии задолженности, на перенос переплаты, на возврат средств, на заключения соглашения о погашении задолженности.

Для посетителей, которые не авторизованы, для отправки некоторых запросов будет требоваться авторизация.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – Сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

1

Начальное состояние формы (неавторизованный посетитель)

X

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»

Для того, чтобы воспользоваться интернет-приёмной ОАО «СИБЭКО», пожалуйста, авторизуйтесь.

Введите адрес электронной почты, который Вы указывали при регистрации, и пароль

Адрес электронной почты
(логин):*

Ваш пароль:*

показывать пароль



* Поле обязательно для заполнения

X ОТМЕНА

[Регистрация](#)
[Забыли пароль?](#)
[Демо-вход](#)

Войти в интернет-приёмную

Если пользователь не авторизован, перед запуском мастера запросов пользователю будет предложено авторизоваться

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

2

Начальное состояние формы (авторизованный посетитель, не предусмотрены поля для прикрепления файлов)

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»

Иван Иванович! Выберите лицевой счёт и тему обращения в ОАО «СИБЭКО», а затем нажмите на кнопку «Выбрать время посещения».

Выберите лицевой счёт:

Лицевой счёт №44xxxxxx ▼

Выберите тему обращения в интернет-приёмную:

Переоформление договора ▼

Удобные Вам время и дата обращения:

Ближайшее время – 14 января 2014 г., 08:00-09:00 ▼

Для справки:

Переоформление договора может потребоваться, если Вы приобретаете жилое помещение, либо если...

Для переоформления договора Вам потребуются следующие документы:

- Свидетельство или копия свидетельства о государственной регистрации права собственности на квартиру (частный дом) либо...
- Паспорт или заменяющий его документ

Переоформление договора может потребоваться, если Вы приобретаете жилое помещение, либо если...

- Свидетельство или копия свидетельства о государственной регистрации права собственности на квартиру (частный дом) либо...
- Паспорт или заменяющий его документ

х ОТМЕНА **ЗАБРОНИРОВАТЬ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ**

Х

В начальном состоянии формы пользователю предлагается выбрать тип запроса:

- запрос на переоформление договора,
- запрос на получение справки об отсутствии задолженности,
- запрос на перенос переплаты,
- запрос на возврат средств
- запрос на заключения соглашения о погашении задолженности.

Когда пользователь выбирает тип запроса, ему предлагается справка, которая инструктирует пользователя о документах, которые можно прикрепить к запросу.

Это же состояние формы предъявляется в качестве первого состояния для неавторизованного пользователя.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

3

Начальное состояние формы (авторизованный посетитель, предусмотрены поля для прикрепления файлов)

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»

Иван Иванович! Выберите лицевой счёт и тему обращения в ОАО «СИБЭКО», а затем нажмите на кнопку «Выбрать время посещения».

Выберите лицевой счёт:

Выберите тему обращения в интернет-приёмную:

Удобные Вам время и дата обращения:

Для того, чтобы обработка Вашего онлайн-обращения в ОАО «СИБЭКО» прошла максимально оперативно, Вы можете прикрепить сканы необходимых документов:

Для справки:

Переоформление договора может потребоваться, если Вы приобретаете жилое помещение, либо если...

Для переоформления договора Вам потребуются следующие документы:

- Свидетельство или копия свидетельства о государственной регистрации права собственности на квартиру (частный дом) либо...
- Паспорт или заменяющий его документ

Переоформление договора может потребоваться, если Вы приобретаете жилое помещение, либо если...

- Свидетельство или копия свидетельства о государственной регистрации права собственности на квартиру (частный дом) либо...
- Паспорт или заменяющий его документ

х ОТМЕНА **ЗАБРОНИРОВАТЬ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ**

В форме Мастера запросов можно организовать также прикрепление электронных копий документов (сканов), что позволит упростить и производить в онлайн-режиме наиболее востребованные потребителем операции.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

10. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

4

Выбор времени посещения

The screenshot shows a web interface for selecting a visit date and time. A modal window is open, displaying a calendar for January 14, 2014, and a list of available time slots. The date 14 is highlighted in blue. The time slots are: 8:00-9:00 (available), 9:00-10:00 (available), 10:00-11:00 (occupied), 11:00-12:00 (available), 12:00-13:00 (occupied), 14:00-15:00 (available), 15:00-16:00 (available), and 16:00-17:00 (available). Buttons for 'Отмена' (Cancel) and 'Выбрать дату и время' (Select date and time) are visible. Below the modal, there is a dropdown menu showing the selected date and time: 'Ближайшее время – 14 января 2014 г., 08:00-09:00'. A 'Прикрепить' (Attach) button is also present. At the bottom of the page, there are two large buttons: 'x ОТМЕНА' (Cancel) and 'ЗАБРОНИРОВАТЬ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ' (Book visit time).

Дата: 14 Янв 2014

Свободное время:

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
		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		

Отмена

Выбрать дату и время

Ближайшее время – 14 января 2014 г., 08:00-09:00

Прикрепить

Переоформление договора может потребоваться, если Вы приобретаете жилое помещение, либо если...

- Свидетельство или копия свидетельства о государственной регистрации права собственности на квартиру (частный дом) либо...
- Паспорт или заменяющий его

x ОТМЕНА

ЗАБРОНИРОВАТЬ ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ

Посетитель может выбрать дату и время посещения с помощью гаджета, который может раскрываться поверх окна мастера.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

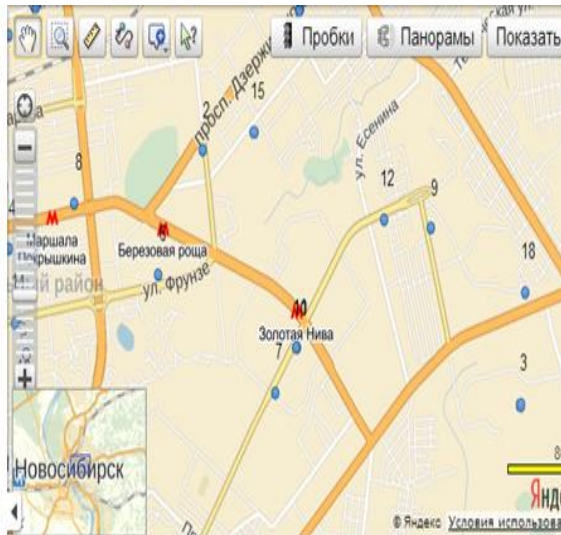
10. «Мастер интернет-приёмной» – юзабилити-схемы

5

Отклик на отправку запроса

X

Интернет-приёмная ОАО «СИБЭКО»



Иван Иванович! С помощью Интернет-приёмной Вы успешно забронировали дату и время посещения офиса ОАО «СИБЭКО».

Тема посещения:

- Переоформление договора

Дата и время посещения:

- 17 января 2014 г., 13:30

Адрес, по которому Вам необходимо прийти:

- г.Новосибирск, ул.Чаплыгина, 57

Контактный телефон:

- (383)289-19-59

Ждём Вас!

X ЗАКРЫТЬ ОКНО

После отправки запроса пользователю предъявляется отклик, который позволяет продемонстрировать клиенту результат бронирования времени посещения, проинструктировать его (её) о дальнейших действиях, а также показать интерактивную карту, на которой клиент может посмотреть адрес посещения.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

11. «Мастер помощи по работе в личном кабинете» – Начальное состояние (дизайн)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Помощь по работе в личном кабинете

Темы помощи:

- РАБОТА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ:
 - [Как передать показания прибора учёта по горячей воде?](#)
 - [Как оплатить за горячую воду и отопление?](#)
 - [Моментальная онлайн-оплата за горячую воду и отопл](#)
 - [Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?](#)
 - [Как передать показания прибора учёта по горячей воде?](#)

Уважаемые потребители!

Мы постарались сделать работу в личном кабинете максимально удобной, и для этого собрали здесь наиболее часто задаваемые вопросы по работе с личным кабинетом.

Здесь вы можете уточнить следующую информацию:

- [Как передать показания прибора учёта по горячей воде?](#)
- [Как оплатить за горячую воду и отопление?](#)
- [Как восстановить доступы к личному кабинету?](#)
- [Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?](#)
- [Как передать показания прибора учёта по горячей воде?](#)

Желаем Вам удобной работы в личном кабинете для физических лиц ОАО «СибЭКО»!



ЗАКРЫТЬ СПРАВКУ

Работа со счётном:

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА
- ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
[Новая Демо-версия личного кабинета](#)
Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СибЭКО» был присвоен новый ИНН

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

11. «Мастер помощи по работе в личном кабинете» – общая информация

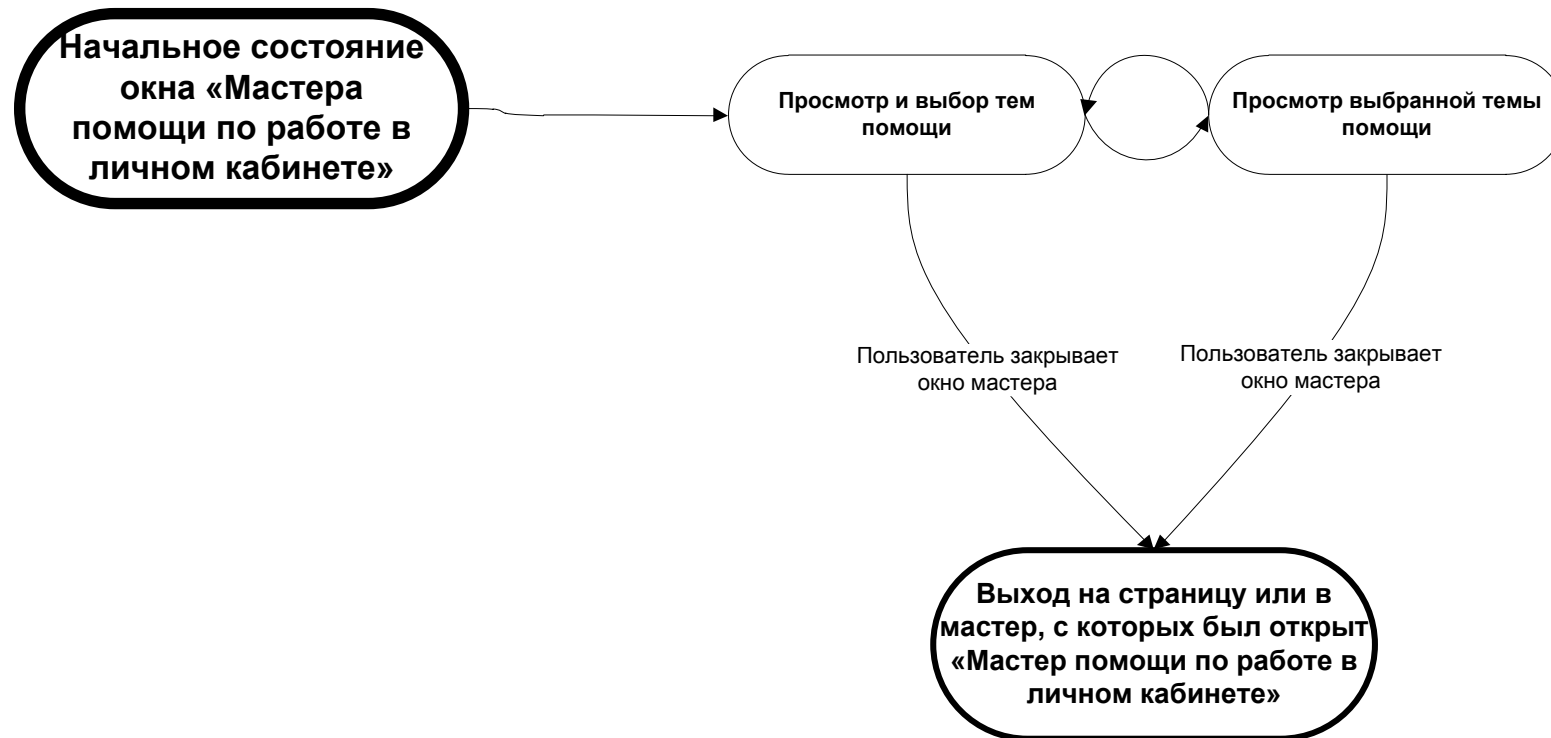
The screenshot shows a web browser window displaying the Sibeco website. At the top, the Sibeco logo and company name are visible. Below the header, there are navigation tabs for 'НАСЕЛЕНИЮ' (Residents) and 'ОРГАНИЗАЦИЯМ' (Organizations). A search bar and a 'Полезные ссылки' (Useful links) dropdown are also present. The main content area is titled 'Помощь по работе в личном кабинете' (Help with work in the personal account). It features a sidebar with 'Темы помощи:' (Help topics) and a main content area with the heading 'Уважаемые потребители!' (Dear customers!). The sidebar lists four topics: 'Работа в личном кабинете:' (Work in the personal account:), 'Как передать показания прибора учёта по горячей воде?' (How to transfer meter readings for hot water?), 'Как оплатить за горячую воду и отопление?' (How to pay for hot water and heating?), 'Как восстановить доступы к личному кабинету?' (How to restore access to the personal account?), and 'Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?' (How to get a copy of the invoice for online payment?). The main content area contains a list of five questions: 'Как передать показания прибора учёта по горячей воде?' (How to transfer meter readings for hot water?), 'Как оплатить за горячую воду и отопление?' (How to pay for hot water and heating?), 'Как восстановить доступы к личному кабинету?' (How to restore access to the personal account?), 'Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?' (How to get a copy of the invoice for online payment?), and 'Как передать показания прибора учёта по горячей воде?' (How to transfer meter readings for hot water?). Below the list, there is a photo of a family and a message: 'Желаем Вам удобной работы в личном кабинете для физических лиц ОАО «СибЭКО»!' (We wish you convenient work in the personal account for physical persons of JSC «SibECO»!). At the bottom of the main content area, there is a button labeled 'x Закрыть справку' (Close help). The footer of the page contains copyright information, contact details, and a disclaimer.

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер помощи по работе в личном кабинете – это вспомогательный мастер, который позволяет организовать ответы на вопросы клиентов, которые согласно проведённому анкетированию часто касаются работы в личном кабинете, из различных мастеров и со страниц сайта.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

11. «Мастер помощи по работе в личном кабинете» – Сценарий работы




Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

11. «Мастер помощи по работе в личном кабинете» – юзабилити-схемы

1

Начальное состояние формы – Приветствие пользователя

Помощь по работе в личном кабинете

Темы помощи:	Уважаемые потребители!
Работа в личном кабинете: <ul style="list-style-type: none">• Как передать показания прибора учёта по горячей воде?• Как оплатить за горячую воду и отопление?• Как восстановить доступы к личному кабинету?• Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?	<p>Мы постарались сделать работу в личном кабинете максимально удобной, и для этого собрали здесь наиболее часто задаваемые вопросы по работе с личным кабинетом.</p> <p>Здесь вы можете уточнить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">• Как передать показания прибора учёта по горячей воде?• Как оплатить за горячую воду и отопление?• Как восстановить доступы к личному кабинету?• Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?• Как передать показания прибора учёта по горячей воде? <p>Желаем Вам удобной работы в личном кабинете для физических лиц ОАО «СибЭКО»!</p> 

x **Закреть справку**

В начальном состоянии формы посетителю предъявляется приветствие, которое позволяет проинструктировать посетителя и сформировать его ожидания относительно возможностей мастера.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

11. «Мастер помощи по работе в личном кабинете» – юзабилити-схемы

2

Просмотр темы помощи

The screenshot shows a web page titled "Помощь по работе в личном кабинете". On the left is a sidebar with "Темы помощи" (Help topics) under the heading "Работа в личном кабинете:". The main content area is titled "Как передать показания приборов учёта по горячей воде?" and contains instructions on how to log in and pay. A red 'X' in a circle is placed in the top right corner of the page frame, indicating a usability issue.

Помощь по работе в личном кабинете

Темы помощи

Работа в личном кабинете:

- Как передать показания прибора учёта по горячей воде?
- Как оплатить за горячую воду и отопление?
- Как восстановить доступы к личному кабинету?
- Как получить копию квитанции по оплате при совершении онлайн-оплаты?



Как передать показания приборов учёта по горячей воде?

Чтобы передать показания приборов учёта по горячей воде, зайдите в личный кабинет:

Вход в личный кабинет для физических лиц: [регистрация](#) [забыли пароль?](#)

введите e-mail введите пароль **ВОЙТИ**

Далее нажмите на кнопку «Оплата / передача показаний» рядом с нужным Вам адресом:

ОПЛАТИТЬ / передать показания  


Обратите, пожалуйста, внимание: передача показаний по горячей воде возможна только для домов с непосредственной системой управления (НФУ)

x **Закреть справку**

При выборе темы помощи посетитель может ознакомиться с помощью по соответствующему разделу.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – Начальное состояние (дизайн)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес, которых касается вопрос:


Ваш вопрос:

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему вопросу архив с файлами:

Как Вас зовут:*

Ваш email:*
На этот email будет отправлен ответ на Ваш вопрос

Ваш телефон:*

Введите код:* 

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013

Новая Демо-версия личного кабинета

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учёт в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был изменён налоговый КПП.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – общая информация

*Работа мастера организуется
во всплывающем окне*

Мастер вопросов позволяет задать вопрос,
ответ на который пользователь сможет
оценить с помощью опросов.

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12 из Кузбасса: 8 (800) 775-05-72 Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Полезные ссылки

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес, которых касается вопрос:

Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

Как Вас зовут: *

Ваш email: *

На этот email будет отправлен ответ на Ваш вопрос

Ваш телефон: *

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему вопросу архив с файлами:

Введите код: *

Интернет-приёмная

Все новости>>

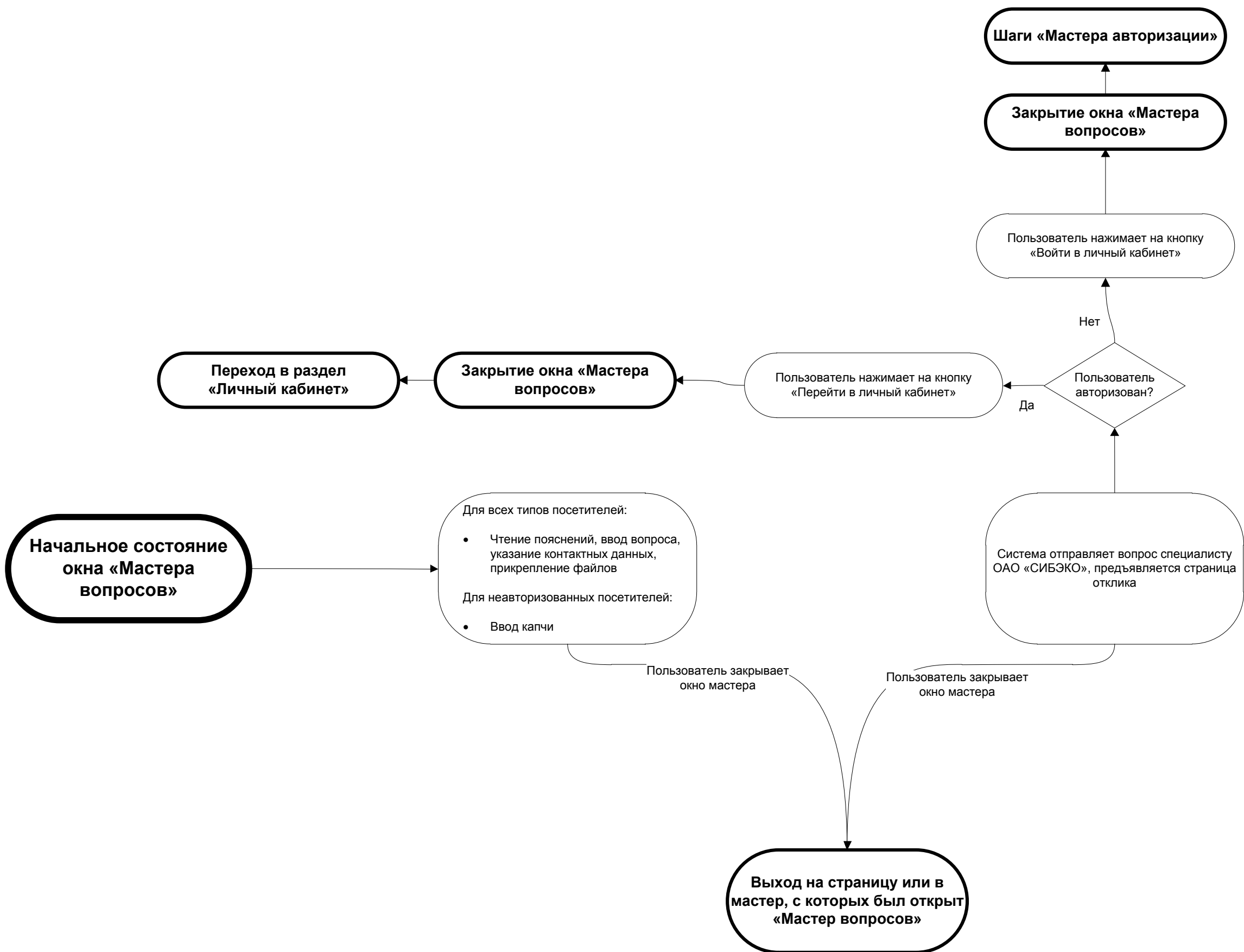
Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – Сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – юзабилити-схемы

1

Неавторизованный посетитель –
Приветствие пользователя и ввод данных вопроса

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

X

Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес,
которых касается вопрос:

Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46



Ваш вопрос:

Напишите здесь Ваш вопрос подробно

Как Вас зовут: * Иван Иванович

Ваш email: * email@email.com

На этот email будет отправлен ответ на Ваш вопрос

Ваш телефон: * +7 (999) 999-99-99

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему
вопросу архив с файлами:

C:\Documents and Settings\Administrator\Рабоч

Введите код: * 384054



X Закрыть окно

Задать вопрос

В начальном состоянии формы посетителю предъявляется приветствие, которое позволяет проинструктировать посетителя и сформировать его ожидания относительно возможностей мастера.

Приветствия к неавторизованному посетителю не персонализированы, для посетителя требуется ввести номер телефона и email.

Для отправки вопроса неавторизованный посетитель также должен ввести капчу, чтобы исключить отправку вопросов ботами.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – юзабилити-схемы

2

Неавторизованный посетитель –
Отклик на отправку вопроса

X

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Иван Иванович! Спасибо Вам за Ваш вопрос относительно Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46.

Мы ответим Вам в течении 3 рабочих дней на Вашу электронную почту:

- email@email.com

Наши специалисты при необходимости перезвонят Вам по телефону:

- +7 (999) 999-99-99

Ваш вопрос №14578:

- Почему у меня в квартире нет тепла, хотя уже начался отопительный сезон? Где я могу уточнить соответствующую информацию?



X Закрыть окно

В «Личном кабинете» Вы сможете
проверить зачисление платежа, а также
подключить SMS- и EMAIL-уведомления
о состоянии лицевого счета

Войти в личный кабинет

После отправки вопросам посетителю предьявляется отклик, который позволяет проинструктировать посетителя относительно дальнейших действий, а также сообщает детали вопроса.

Посетитель может закрыть окно, а также войти в личный кабинет.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – юзабилити-схемы

3

Авторизованный посетитель –
Приветствие пользователя и ввод данных вопроса

X

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Иван Иванович! Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес,
которых касается вопрос:

Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш вопрос:

Почему у меня в квартире нет тепла,
хотя уже начался отопительный
сезон? Где я могу уточнить

Ответ на Ваш вопрос будет
отправлен на Ваш Email:

email@email.com

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему
вопросу архив с файлами:

C:\Documents and Settings\Administrator\Рабоч

На какой из Ваших телефонных номеров мы сможем
перезвонить Вам в случае необходимости:

+7 (999) 999 - 99 - 99



X Закрыть окно

Задать вопрос

Обращения к авторизованному посетителю, предъявляемые в начальном состоянии формы, персонализированы, при этом от авторизованного посетителя требуется только выбор, а не ввод номера телефона и email.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

12. «Мастер вопросов» – юзабилити-схемы

4

Авторизованный посетитель –
Отклик на отправку вопроса

X

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Иван Иванович! Спасибо Вам за Ваш вопрос относительно Л/с №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46.

Мы ответим Вам в течении 3 рабочих дней на Вашу электронную почту:

- email@email.com

Наши специалисты при необходимости перезвонят Вам по телефону:

- +7 (999) 999-99-99

Ваш вопрос №14578:

- Почему у меня в квартире нет тепла, хотя уже начался отопительный сезон? Где я могу уточнить соответствующую информацию?



X Закрыть окно


В «Личном кабинете» Вы сможете
проверить зачисление платежа, а также
подключить SMS- и EMAIL-уведомления
о состоянии лицевого счета

Перейти в личный кабинет

Авторизованный посетитель
получает аналогичный отклик, как и
неавторизованный посетитель,
позволяющий проинструктировать
посетителя о дальнейших
действиях.

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

13. «Мастер печати и сохранения» – Начальное состояние (дизайн)



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 630099, Г.НОВОСИБИРСК, УЛ.ЧАПЛЫГИНА, 57
ТЕЛЕФОН: (383) 289-19-59, ФАКС: (383) 223-86-36, E-MAIL: KANC@SIBECO.SU

КВИТАНЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ – ПЕЧАТЬ И СОХРАНЕНИЕ

Примечание № 1
«Принимая указанную квитанцию, пользователь соглашается с условиями системы-фактура, как инструмента и как средства для работы на сайте по дополнительной стоимости, утвержденным положениями Приказами Мин. Финансов РФ от 2 декабря 2002 г. № 914 и приказами Мин. Финансов РФ от 10 февраля 2004 г. № 80»

СЧЕТ-ФАКТУРА № _____ от _____ (1)

Продавец _____ (2)
Адрес _____ (2а)
ИНН / КПП продавца _____ (2б)
Грузоотправитель и его адрес _____ (3)
Грузополучатель и его адрес _____ (4)
К платежно-расчетному документу № _____ от _____ (5)
Покупатель _____ (6)
Адрес _____ (6а)
ИНН / КПП покупателя _____ (6б)

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Единица измерения	Количество	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), всего без налога	В том числе акциз	Налоговая ставка	Сумма налога	Стоимость товаров (работ, услуг), всего с учетом налога	Страна происхождения	Номер грузовой таможенной декларации
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Всего к оплате										

ОТМЕНА X

СОХРАНИТЬ

РАСПЕЧАТАТЬ

Работа со счётом:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА

Работа со счётом:

ВЫЗОВ ИНСПЕКТОРА НА ДОПУСК / СНЯТИЕ

появилась Демо-версия для физических лиц. Теперь любой пользователь сайта может...

23 декабря 2013
Новая Демо-версия личного кабинета

Обращаем ваше внимание, что, в связи с постановкой на учет в МИФНС, ОАО «СИБЭКО» был прекращен учет КПП

ЗАДАТЬ ВОПРОС

ИНТЕРНЕТ ПРИЁМНАЯ

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

13. «Мастер печати и сохранения» – общая информация

Работа мастера организуется во всплывающем окне

Мастер печати и сохранения – это вспомогательный мастер СРК, который позволяет организовать единообразную печать и сохранение документов при работе других мастеров СРК (например, квитанции об оплате).

СИБЭКО ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО СИБИРСКАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Российская Федерация, 630099, г.Новосибирск, ул.Чалпыгина, 57
Контактный телефон:(383)289-19-59, факс:(383)223-86-36, E-mail: kanc@sibeco.su

НАСЕЛЕНИЮ для физических лиц из Новосибирска: 8 (383) 289-12-12 из Кузбасса: 8 (800) 775-05-72 Автоматическая справочная: 8 (800) 289-27-27

ОРГАНИЗАЦИЯМ для юридических лиц (383) 289-21-21

Полезные ссылки

Квитанция об оплате – Печать и сохранение

СЧЕТ-ФАКТУРА № _____ от _____ (1)

Продавец _____ (2)
Адрес _____ (2а)
ИНН / КПП продавца _____ (2б)
Грузоотправитель и его адрес _____ (3)
Грузополучатель и его адрес _____ (4)
К платёжно-расчётному документу № _____ от _____ (5)
Покупатель _____ (6)
Адрес _____ (6а)
ИНН / КПП покупателя _____ (6б)

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Единица измерения	Кол-во	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), всего без НДС	В том числе НДС	Налоговая ставка	Сумма налога	Стоимость товаров (работ, услуг), всего с НДС	Страна происхождения	Номер групповой таможенной
---	-------------------	--------	-----------------------------------	---	-----------------	------------------	--------------	---	----------------------	----------------------------

ОТМЕНА **СОХРАНИТЬ** **РАСПЕЧАТАТЬ**

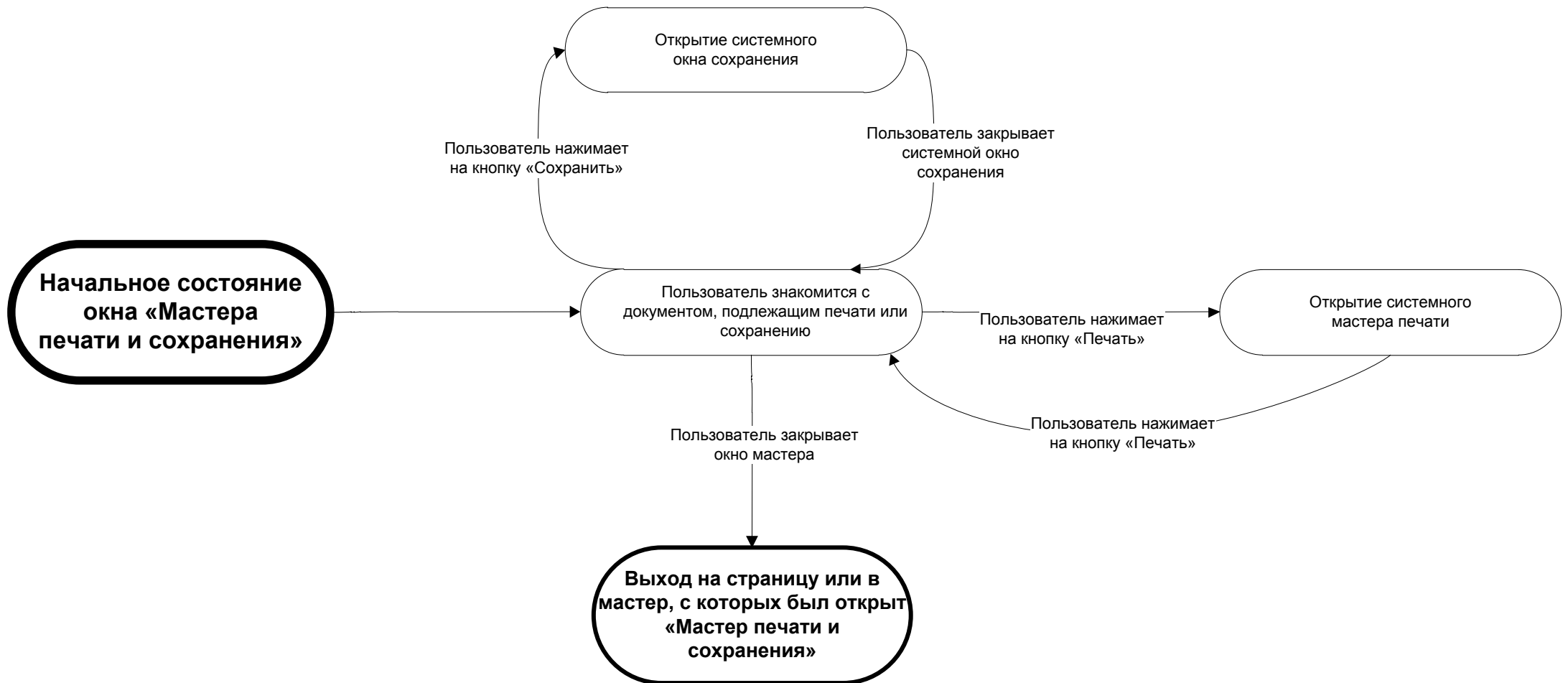
Copyright © 2011-2014 «ОАО» СИБЭКО

Личный кабинет для физических лиц | Личный кабинет для организаций
Новости для потребителей | Интернет-приёмная

Если Вы увидели ошибку в текстах на сайте, выделите текст и нажмите Ctrl+Enter

Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

13. «Мастер печати и сохранения» – Сценарий работы



Интерактивные мастера Системы работы с потребителями на сайте Sibeco.su

13. «Мастер печати и сохранения» – юзабилити-схемы

1

Начальное состояние формы – Приветствие пользователя

13.1. Общий вид формы «Мастера печати и сохранения»

Название документа – Перечень предлагаемых операций

Область предпросмотра документа, отправляемого на печать

ОТМЕНА

Кнопки печати и сохранения

В начальном и единственном состоянии формы Мастера посетителю предьявляется заголовок форм, содержащий название документа и перечень предлагаемых операций, кнопка «Отмена», которая вызывает переход к предыдущему мастеру или к странице сайта, с которой был открыт «Мастер печати и сохранения», а также набор дополнительных кнопок, который зависит от режима, в котором был открыт «Мастер печати и сохранения».

13.2. Вид формы «Мастера печати и сохранения» в режиме «Печать и сохранение»

Квитанция об оплате – Печать и сохранение

СЧЕТ-ФАКТУРА № _____ от _____ (1)

Продавец _____ (2)

Адрес _____ (2а)

ИНН / КПП продавца _____ (2б)

Грузоотправитель и его адрес _____ (3)

Грузополучатель и его адрес _____ (4)

К платежно-расчетному документу № _____ от _____ (5)

Покупатель _____ (6)

Адрес _____ (6а)

ИНН / КПП покупателя _____ (6б)

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Единица измерения	Кол-во	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), всего без налога	В том числе акциз	Налоговая ставка	Сумма налога	Стоимость товаров (работ, услуг), всего с учетом налога	Страна происхождения	Номер групповой таможенной декларации
---	-------------------	--------	-----------------------------------	--	-------------------	------------------	--------------	---	----------------------	---------------------------------------

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

РАСПЕЧАТАТЬ

В режиме «Печать и сохранение» окно «Мастера печати и сохранения» содержит 2 кнопки: кнопку «Сохранить» и кнопку «Распечатать» (пример печати квитанции об оплате, отображение квитанции условное).

13.3. Вид формы «Мастера печати и сохранения» в режиме «Только печать»

Квитанция об оплате – Печать

СЧЕТ-ФАКТУРА № _____ от _____ (1)

Продавец _____ (2)

Адрес _____ (2а)

ИНН / КПП продавца _____ (2б)

Грузоотправитель и его адрес _____ (3)

Грузополучатель и его адрес _____ (4)

К платежно-расчетному документу № _____ от _____ (5)

Покупатель _____ (6)

Адрес _____ (6а)

ИНН / КПП покупателя _____ (6б)

Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Единица измерения	Кол-во	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товаров (работ, услуг), всего без налога	В том числе акциз	Налоговая ставка	Сумма налога	Стоимость товаров (работ, услуг), всего с учетом налога	Страна происхождения	Номер групповой таможенной декларации
---	-------------------	--------	-----------------------------------	--	-------------------	------------------	--------------	---	----------------------	---------------------------------------

ОТМЕНА

РАСПЕЧАТАТЬ

В режиме «Только печать» окно «Мастера печати и сохранения» содержит 1 кнопку: только кнопку «Распечатать» (пример печати квитанции об оплате, отображение квитанции условное).

Открытие окна «Мастера печати» в режиме «Только печать» может заменяться прямым открытием интерфейса стандартного Мастера печати, предусмотренного для печати документов в браузере пользователя.

Поведение интерактивных элементов Системы работы с потребителями, встроенных в страницу сайта

Работа формы «Задать вопрос», встроенной в страницу сайта

1. Состояние формы для неавторизованного и авторизованного посетителя:

1.1. Состояние формы для неавторизованного посетителя:

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут: *

Ваш телефон: *

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

Введите код: *

- ← Заполняется посетителем, обязательное поле
- ← Заполняется посетителем, обязательное поле
- ← Заполняется посетителем, обязательное поле
- ← Заполняется посетителем, необязательное поле
- ← Заполняется посетителем, обязательное поле

Задать вопрос

1.2. Состояние формы для авторизованного посетителя:

Задайте Ваш вопрос

Среди часто задаваемых вопросов нет ответов на Ваш? Задайте вопрос нашим специалистам!

Как Вас зовут:

Ваш телефон:

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

Введите код: *

- ← Автозаполнение
- ← Автозаполнение
- ← Заполняется посетителем, обязательное поле
- ← Заполняется посетителем, необязательное поле
- ← Заполняется посетителем, обязательное поле

Задать вопрос

2. Сценарии открытия «Мастера вопросов» из формы вопросов, встроенной в страницу сайта:

2.1. Открытие «Мастера вопросов» для неавторизованного посетителя:

Часто задаваемые вопросы

Иванов Пётр Петрович

Ваш телефон: +7 (952) 91 - - -

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

Введите код: *

Задать вопрос

← По клику на ссылке «Задайте вопрос» и на кнопке «Задать вопрос» происходит раскрытие «Мастера вопросов» в начальном состоянии, в котором пользователь может внести недостающие данные.

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес, которых касается вопрос:

Ваш вопрос:

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему вопросу архив с файлами:

На этот email будет отправлен ответ на Ваш вопрос:

Иванов Пётр Петрович

Ваш телефон: *

Введите код: *

Отправить вопрос

← В форме «Мастера вопросов» неавторизованный посетитель может отправить вопрос по нажатию на кнопку «Отправить вопрос».

2.2. Открытие «Мастера вопросов» для авторизованного посетителя:

Часто задаваемые вопросы

Правдин Иван Иванович

Ваш телефон: +7 (999) 999-99-99

Ваш вопрос: *

При необходимости прикрепите файл:

Введите код: *

Задать вопрос

← Также работает форма вопросов, встроенная в страницу, для авторизованного пользователя, при этом первая вкладка «Мастера вопросов» раскрывается в авторизованном состоянии.

Задайте Ваш вопрос специалисту «СИБЭКО»

Иван Иванович! Вы не нашли на сайте ответ на Ваш вопрос на нашем сайте? Задайте вопрос нашим специалистам!

Например: Лицевой счёт №4356645 – Новосибирск, Кутателадзе 10, кв. 46

Ваш лицевой счёт или адрес, которых касается вопрос:

Ваш вопрос:

Если необходимо, Вы можете прикрепить к Вашему вопросу архив с файлами:

На какой из Ваших телефонных номеров мы сможем перезвонить Вам в случае необходимости:

Ответ на Ваш вопрос будет отправлен на Ваш Email:

Отправить вопрос

← Также как и неавторизованный посетитель, в форме «Мастера вопросов» авторизованный посетитель может отправить вопрос по нажатию на кнопку «Отправить вопрос».

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

1. Расположение плавающих кнопок

По наведению на плавающие кнопки, для удобства пользователя расположенные по границам экрана и занимающие постоянное положение, посетитель может увидеть всплывающие подсказки с пояснительными надписями, которые облегчат посетителю знакомство с возможностями кнопок.

Для того, чтобы облегчить использование всплывающих подсказок, будет организована задержка при их появлении, что обеспечит комфортное использование подсказок и посетителями, которые уже имеют опыт взаимодействия с СРК для физ.лиц, и посетителями, которые пользуются СРК впервые.

The image shows a screenshot of the Sibeco website's customer portal. The browser address bar shows 'sibeco.su/customers'. The page title is 'Личный кабинет для населения ОАО «СибЭКО»'. The page content includes a navigation menu, contact information, and a main section with buttons for 'Моментальная оплата', 'Войти в личный кабинет', and 'Задать вопрос'. There are also sections for 'Часто задаваемые вопросы' and 'Примите участие в опросе населения'. Five yellow callout boxes with hand icons pointing to specific elements provide instructions:

- Top left: **Нажмите тут, чтобы получить доступ к Системе самообслуживания IVR** (points to the IVR icon).
- Top right: **Нажмите тут, чтобы перейти к справке по работе в Личном кабинете для населения** (points to the 'Справка по работе с личным кабинетом' link).
- Middle left: **Нажмите тут, чтобы обратиться в Интернет-приёмную ОАО «СИБЭКО»** (points to the 'интернет-приёмная' vertical button).
- Middle right: **Нажмите тут, чтобы задать вопрос специалисту «СИБЭКО»** (points to the 'задать вопрос' vertical button).
- Bottom center: **Нажмите тут, чтобы принять участие в опросе населения** (points to the 'Примите участие в опросе' button).

Для привлечения внимания к всплывающим подсказкам может быть использовано затемнение основной области сайта.

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

2. Появление всплывающих окон по клику на плавающие кнопки

2.1. Появление всплывающего окна «Мастера IVR»

Потребителям тепловой энергии

sibeco.su/customers

Тарифы и нормативы | Плановые отключения | Перечень управляющих организаций | Пункты приёма оплаты за услуги ЖКХ | поиск по сайту

СИБЕКО Мы создаём тепло и уют для Вашего дома

Контакт-центр (звонок из Новосибирска): 8 (383) 289-12-12
Контакт-центр (звонок из Куйбышева): 8 (800) 775-05-72
Система самообслуживания IVR: 8 (383) 289-27-27

Регистрация | Забыли пароль? | Демо-вход
Ваш email
Ваш пароль

Система самообслуживания IVR Получение кодов доступа 1 2

Система самообслуживания «IVR» – это интерактивная система самообслуживания потребителей.

- Уточняйте состояние лицевого счёта круглосуточно, без ожидания ответа специалиста, без очереди и без оплаты за интернет-трафик.
- Передавайте показания индивидуальных приборов учёта по горячей воде и отоплению прямо по телефону!*

* Только для абонентов, которые выбрали непосредственный способ управления (ИФУ).

+7 (383) 289-27-27

- Состояние лицевого счёта
- Передача показаний по горячей воде

Закрыть окно | Получить коды доступа к системе самообслуживания IVR

Интернет-приёмная | задать вопрос

Часто задаваемые вопросы

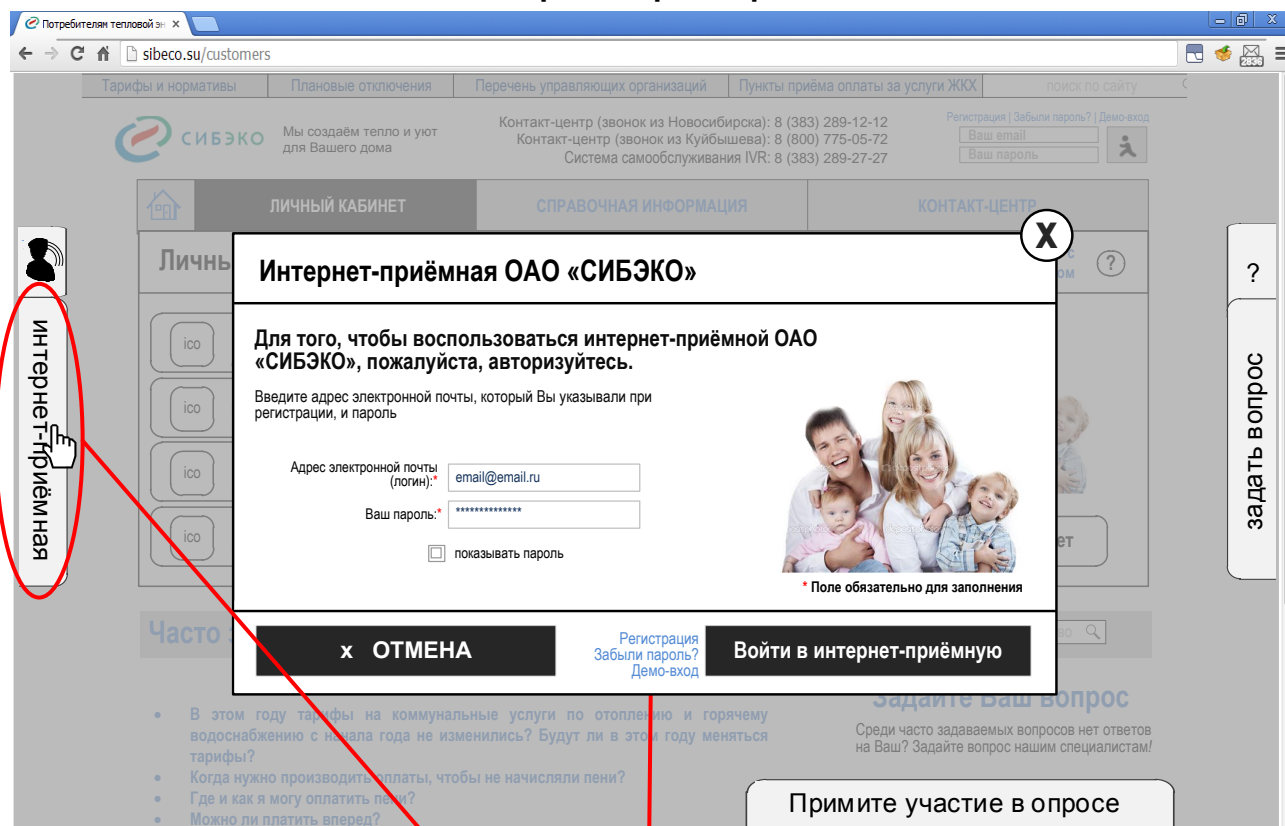
Примите участие в опросе

При клике на иконке Системы самообслуживания IVR, всегда присутствующей на экране, может открываться окно «Мастера IVR», что позволит посетителю, в каком бы разделе сайта он не находился, получить доступ к Системе самообслуживания IVR.

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

2. Появление всплывающих окон по клику на плавающие кнопки

2.2. Появление всплывающего окна «Мастера интернет-приёмной»

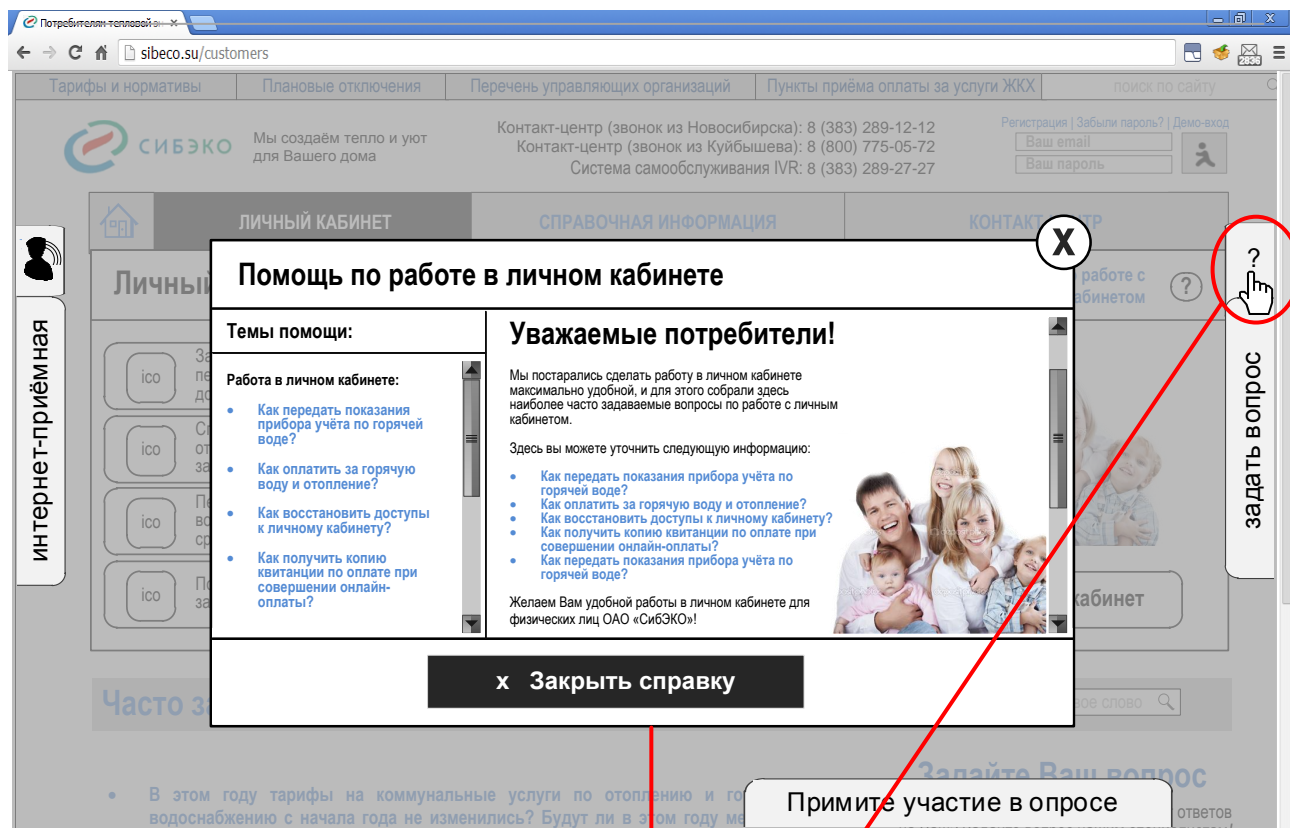


При клике на кнопке «Интернет-приёмная», всегда присутствующей на экране, может открываться окно «Мастера интернет-приёмной», что позволит посетителю, в каком бы разделе сайта он не находился, получить доступ к Интернет-приёмной ОАО «СИБЭКО».

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

2. Появление всплывающих окон по клику на плавающие кнопки

2.3. Появление всплывающего окна «Мастера помощи по работе в личном кабинете»

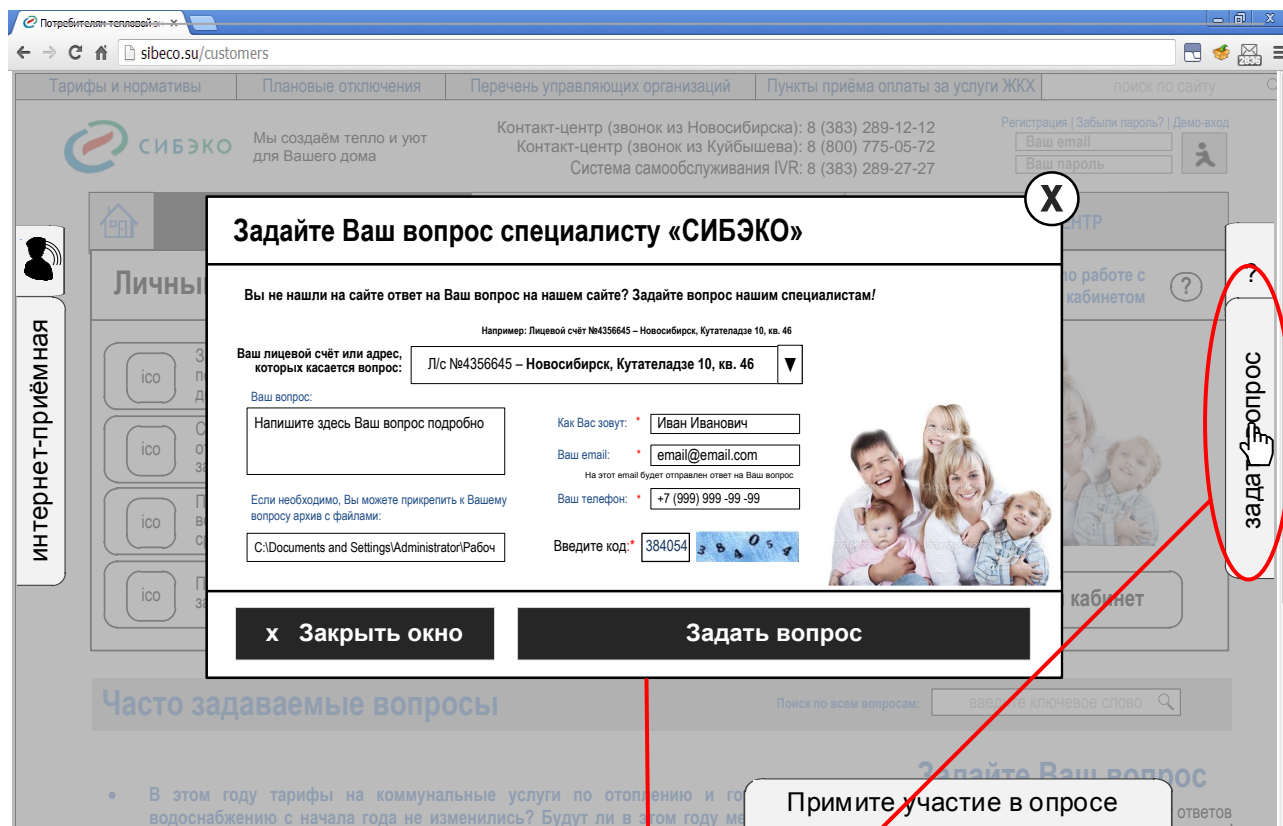


При клике на знаке вопроса, всегда присутствующем на экране, может открываться окно «Мастера помощи по работе в личном кабинете», что позволит посетителю, в каком бы разделе сайта он не находился, получить доступ к соответствующей справочной информации.

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

2. Появление всплывающих окон по клику на плавающие кнопки

2.4. Появление всплывающего окна «Мастера вопросов»

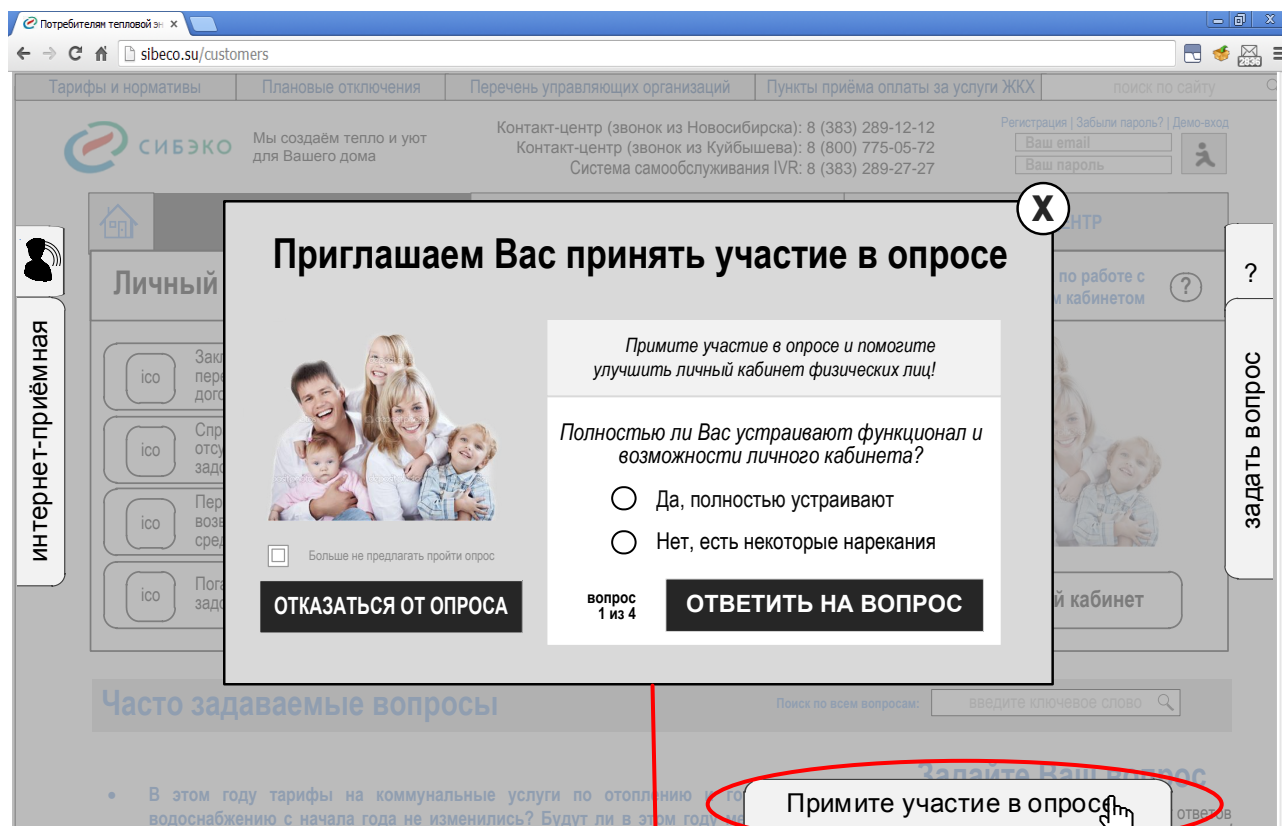


При клике на кнопку «Задать вопрос», всегда присутствующей на экране, может открываться окно «Мастера вопросов», что позволит посетителю, в каком бы разделе сайта он не находился, получить доступ к возможности задать вопрос специалисту ОАО «СИБЭКО».

Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

2. Появление всплывающих окон по клику на плавающие кнопки

2.5. Появление всплывающего окна «Мастера опросов»



При наличии опросов кнопка «Примите участие...» располагается в нижней части окна, не имеет раскрытого состояния, по клику инициирует открытие окна «Мастера опросов» с любой страницы сайта, а также позволяет оперативно проводить различные типы опросов, адресованных как авторизованным, так и неавторизованным посетителям.

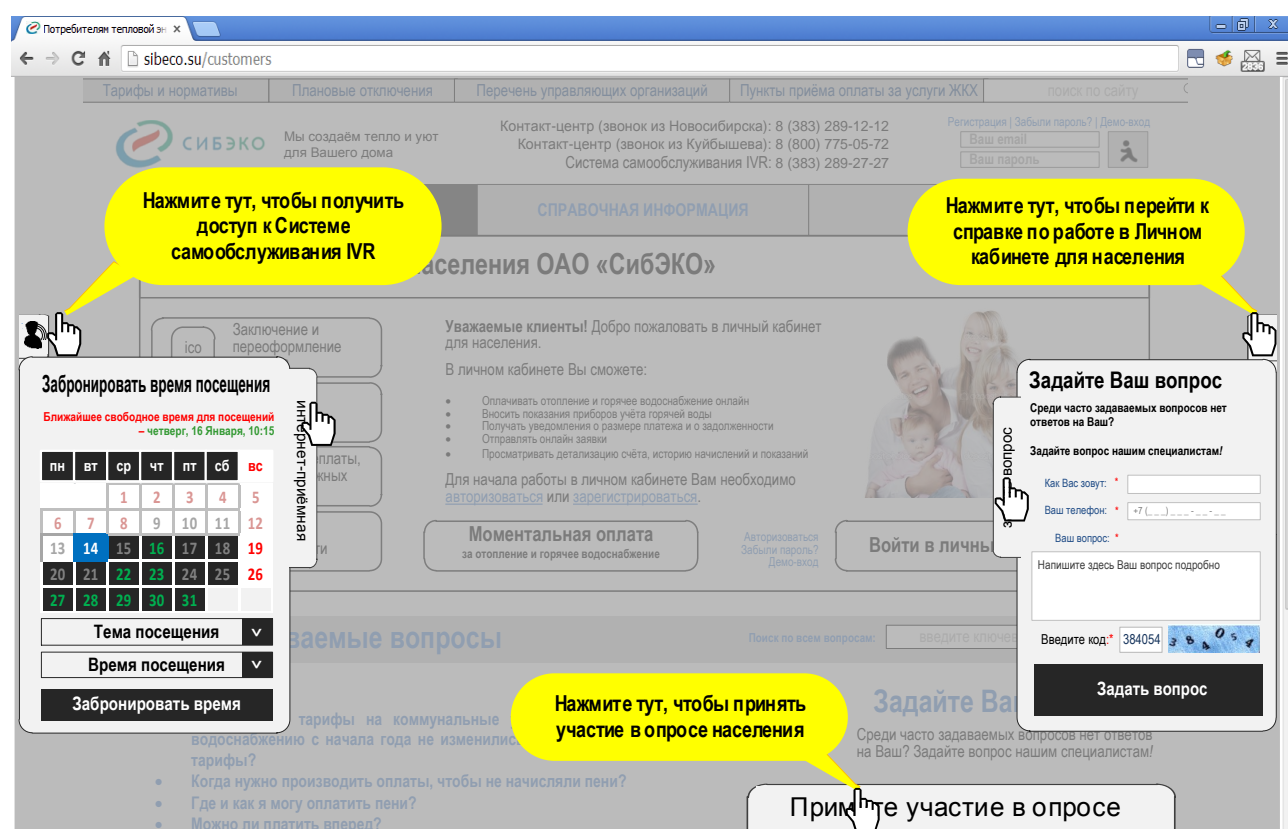
Плавающие кнопки Системы работы с физическими лицами на сайте Sibeco.su

3. Появление всплывающих гаджетов по наведению на плавающие кнопки

3.1. Замена всплывающих подсказок всплывающими гаджетами

По наведению на плавающие кнопки «Интернет-приёмная» и «Задать вопрос» вместо появления соответствующих подсказок могут автоматически раскрываться соответствующие плавающие гаджеты.

В этом случае раскрытие всплывающих окон соответствующих мастеров на соответствующих кнопках не реализуется.



Для привлечения внимания к всплывающим подсказкам и гаджетам может быть использовано затемнение основной области сайта.

3.2. Расположение на экране и внешний вид всплывающих гаджетов

3.2.1. Первое положение гаджетов «Забронировать...» и «Задать вопрос...» Форма «Интернет-приёмная» слева, форма «Задать вопрос» справа



3.2.2. Второе положение гаджетов «Забронировать...» и «Задать вопрос...» Форма «Задать вопрос» слева, форма «Интернет-приёмная» справа

