

Расширен функционал мобильных приложений розничных активов для клиентов – физических и юридических лиц. Также в розничных активах успешно запущены проекты по внедрению юридически значимого электронного документооборота с потребителями и сетевыми организациями по защищённым электронным каналам связи, что позволило клиентам мгновенно получать электронные документы, предоставлять документы в электронном виде в контролирующие органы, круглосуточно в режиме «онлайн» осуществлять любые операции с документами, работать с электронными документами непосредственно из бухгалтерской системы, минимизировать затраты на ресурсы для обработки бухгалтерских документов на бумажном носителе, значительно сократить время получения бухгалтерских документов, исключить начисление процентов (пени) за нарушение сроков оплаты.

Во всех энергосбытовых компаниях (гарантирующих поставщиков электроэнергии) Группы «Интер РАО» действуют единые Стандарты качества обслуживания потребителей. Основными принципами взаимодействия Компаний с Клиентами являются надёжность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания.

## Диверсификация бизнеса

Развитие рынка энергосервисных контрактов для сегмента «Сбыт» в 2018 году было связано с расширением дополнительных платных сервисов по модернизации уличного освещения, где прирост прибыли по отношению к прошлому году составил 42%.

В 2018 году сбытовыми компаниями Группы «Интер РАО» заключено 35 энергосервисных договоров на общую сумму 837 млн рублей, сумма инвестиций составила 440 млн рублей. Ключевыми направлениями являлись модернизация систем, освещение и внедрение автоматизированной информационной системы коммерческого учёта электроэнергии (АИСКУЭ) розничного рынка электроэнергии.

Для информирования потребителей об услугах компаний в Клиентских залах центрального офиса организована трансляция информационных видеороликов о дистанционных способах взаимодействия, а также реализованы возможности демонстраций онлайн-сервисов. Реализована возможность использования сайта сервисной компании не только как источника информации, но и как онлайн-офиса. Клиентам доступны следующие услуги:

- личный кабинет;
- интернет-приёмная;
- передача показаний приборов учёта;
- печать квитанций для наличной оплаты;
- личный приём.

Компании Группы постоянно работают над развитием клиентских сервисов, позволяющих потребителям сэкономить время и воспользоваться услугами удалённо в онлайн-режиме. В 2018 году на основании единого подхода было проведено глобальное исследование удовлетворённости клиентов качеством оказания коммерческих услуг, на основании которого выявлен достаточно высокий уровень удовлетворённости – 33%. Также клиенты могут ознакомиться со стандартами обслуживания и оставить свои замечания и предложения на сайтах компаний.

### ОБЩИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2018 ГОДА ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПЛАТНЫМ СЕРВИСАМ, ТЫС. РУБЛЕЙ (БЕЗ НДС)



