

- (АПКШ Континент);
- средства антивирусной защиты информации, в том числе, для электронной почты и виртуальных сред (Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, Kaspersky Security для Microsoft Exchange, Kaspersky для виртуальных сред);
- сертифицированные средства защиты от несанкционированного доступа АРМ пользователей (Secret Net Studio).

Помимо технических мероприятий, сотрудники Компании на регулярной основе выполняют контроль уязвимостей систем безопасности:

- сканирование на уязвимости ИТ-инфраструктуры с использованием специализированного средства XSpider с подготовкой квартальных отчётов;
- контроль учётных записей пользователей информационных ресурсов с подготовкой квартальных отчётов;

- проведение анализа защищённости веб-ресурсов.

В 2018 году проведены следующие основные мероприятия:

- разработка и уточнение внутренней нормативной документации по направлению информационной безопасности;
- проведение проверки и подготовка ежеквартальных отчётов по контролю учётных записей;
- проведение сканирований на уязвимости сети центральных офисов энерго-сбытовых компаний;
- проведение мероприятий по повышению информационной безопасности публичных ресурсов.

## Повышение качества обслуживания потребителей

Ориентация на клиента – одно из ключевых направлений развития сбытовых компаний. Для повышения лояльности клиентов в организационные схемы активно внедряются новые информационные системы управления отношениями с клиентами (СУВК 2.0) и системы дистанционного обслуживания (ЛКК, КЦ). С целью внедрения современных стандартов качества обслуживания клиентов, в Сервисных компаниях запущен проект «Академия сбыта», который предполагает создание центра компетенции по обучению персонала Группы на базе системы повышения квалификации. Одним из ключевых направлений является развитие дополнительных платных сервисов – поставка товаров и оказание услуг, связанных с энергоснабжением потребителей электрической энергии. Вследствие выхода закона о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с развитием систем учёта электрической энергии (мощности) в Российской Федерации (закон об ИСУ), во всех энергосбытовых компаниях (ЭСК) произведена переоценка показателей, установленных дорожными картами по замене приборов учёта, вышедших за межповерочный интервал (МПИ). Наряду с этим в ЭСК разработаны и утверждены дорожные карты по выходу на рынок электромонтажных работ для юридических и физических лиц.

Энергосбытовые компании Группы «Интер РАО» ведут активную работу по повышению качества обслуживания потребителей, активно внедряют современные технологии коммуникаций с потребителями (контакт-центры, CRM-системы, интернет-приёмные и пр.). Большое внимание уделяется внедрению новых технологий в привычные операционные бизнес-процессы компаний.

В 2018 году розничный бизнес особое внимание уделял развитию ассортимента и мощности интерактивных сервисов обслуживания клиентов – таких как IVR (голосовое самообслуживание), видеоконсультант, чат-боты – и повышению качества их работы. При этом эффективные решения были включены в проекты тиражирования для всех компаний розничного бизнеса.

Клиентоориентированный подход подразумевает более быструю обработку поступающих обращений и более подробные разъяснения для клиентов. Все компании существенным образом расширили мощность и функционал сервиса «Единое окно» при осуществлении очного обслуживания физических лиц, индивидуальных предпринимателей и крупных клиентов. Завершены централизованные проекты по моделированию и формированию программных средств актуализации и повышения качества информации о клиентах, что позволяет оптимизировать персонализацию взаимодействия между компаниями и клиентами по широкому кругу вопросов, связанных как с выполнением договорных отношений в рамках обеспечения энергоснабжения (уточнение условий договора и параметров объектов недвижимости, уведомление о задолженности и начислениях, претензионно-исковая работа и т.п.), так и с продажей дополнительных платных сервисов.

Увеличение мощности контактных центров и введение автоматизированного распределения нагрузки в таких городах, как Орёл и Томск, позволило не только подключить к дистанционному обслуживанию большинство розничных активов, но и существенно расширить спектр операций, доступных клиентам.

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)

