

**НЕЗАВИСИМЫЕ ЭНЕРГОСБЫТОВЫЕ КОМПАНИИ**

Наименование компании	Территория присутствия
АО «Мосэнергосбыт»	Алтайский край, Астраханская область, Белгородская область, Брянская область, Владимирская область, Волгоградская область, Вологодская область, Воронежская область, Ивановская область, Иркутская область, Калининградская область, Калужская область, Кемеровская область, Кировская область, Костромская область, Краснодарский край, Красноярский край, Курганская область, Курская область, Ленинградская область, Липецкая область, Нижегородская область, Новгородская область, Новосибирская область, Омская область, Оренбургская область, Орловская область, Пермский край, Республика Адыгея, Республика Башкортостан, Республика Татарстан, Ростовская область, Рязанская область, Самарская область, г. Санкт-Петербург, Саратовская область, Свердловская область, Смоленская область, Ставропольский край, Тверская область, Томская область, Тульская область, Тюменская область, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Челябинская область, Чувашская Республика, Ярославская область
ООО «РН-Энерго»	Алтайский край, Астраханская область, Белгородская область, Брянская область, Владимирская область, Волгоградская область, Вологодская область, Воронежская область, Ивановская область, Иркутская область, Калужская область, Кемеровская область, Кировская область, Костромская область, Краснодарский край, Красноярский край, Курская область, Ленинградская область, Липецкая область, г. Москва, Московская область, Нижегородская область, Омская область, Оренбургская область, Орловская область, Пензенская область, Приморский край, Псковская область, Республика Алтай, Республика Башкортостан, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Республика Татарстан, Республика Хакасия, Ростовская область, Рязанская область, Самарская область, г. Санкт-Петербург, Саратовская область, Свердловская область, Смоленская область, Ставропольский край, Тамбовская область, Тверская область, Томская область, Тульская область, Тюменская область, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Хабаровский край, ХМАО – Югра, Челябинская область, Чувашская Республика, ЯНАО, Ярославская область
ООО «РТ-ЭТ»	Брянская область, Ленинградская область, Московская область, Нижегородская область, Новосибирская область, Самарская область, Саратовская область, Свердловская область, Республика Башкортостан, Республика Мордовия, Республика Татарстан, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Читинская область

## Повышение операционной эффективности

В целях повышения качества услуг и снижения операционных затрат в Группе «Интер РАО» разработана Базовая программа по цифровой трансформации сбытовых компаний на период 2019–2021 годы. Программа предполагает развитие следующих направлений:

- дистанционный сбор данных;
- электронный документооборот;
- управление дебиторской задолженностью;
- клиентское обслуживание;
- цифровую интеграцию с внешними системами;
- повышение эффективности контактного центра.

### Биллинг

По направлению «Биллинг» в 2018 году осуществлялась реализация двух проектов.

#### Проект «Стандартизация расчётов с потребителями – физическими лицами для энергосбытовых компаний Группы «Интер РАО»

В 2018 году завершены следующие работы:

- переход к Единой методологии работы с потребителями – физическими лицами;
- стандартизация расчётов с физическими лицами в ООО «ЭСКБ»;
- стандартизация расчётов с физическими лицами в ООО «ЭСВ».

Объём выручки  
по итогам  
2018 года:  
**3 558**  
млн рублей

ЕБИТДА по итогам  
2018 года:  
**277**  
млн рублей

Прирост ЕБИТДА  
по отношению  
к 2017 году  
составил  
**82%**  
или  
**125**  
млн рублей

### Проект «Единый биллинг юридических лиц для сбытовых компаний Группы «Интер РАО»

На предыдущих этапах разработана единая методология расчётов с потребителями – юридическими лицами.

В 2018 году завершены следующие работы:

- тиражирование решения в ООО «ЭСКБ»;
- тиражирование решения в ПАО «Тамбовская энергосбытовая компания»;
- тиражирование решения в ПАО «Саратовэнерго»;
- тиражирование решения в ООО «ЭСВ».

### Единые информационно-расчётные центры

По итогам 2018 года количество лицевого счетов на обслуживании в ЕИРЦ достигло 2 890 тыс. шт. при плановом показателе 3 002 тыс. шт. При этом прирост лицевого счета на обслуживании по отношению к 2017 году составил 39% (816 тыс. лицевого счета).

Прирост объёма выручки по отношению к предыдущему расчётному периоду: +34%, или 891 млн рублей.

Цели развития Единых расчётных центров до 2020 года:

- реализация проектов по включению услуг региональных операторов по обращению с твёрдыми коммунальными отходами в состав Единого платёжного документа (далее ЕПД);
- формирование централизованных ИТ-решений в части бизнес-процессов по формированию начислений за жилищно-коммунальные услуги;
- выход на рынок страховых услуг жилья;
- пилотирование передовых ИТ-решений в части взаимодействия с клиентами;
- оптимизация и стандартизация бизнес-процессов с использованием подходов концепции Lean 6 Sigma;
- увеличение размера среднего чека по ЕПД;
- прирост количества лицевого счета на обслуживании;
- запуск ЕИРЦ на новых территориях присутствия гарантирующих поставщиков Группы.

### Надёжность и безопасность поставок электроэнергии

Ряд объектов электросетевого хозяйства, ранее принадлежащих органам местного самоуправления, были переданы на баланс сетевым компаниям, что положительно повлияло на безопасность эксплуатации электросетевого хозяйства и по-

высило надёжность электроснабжения потребителей. Начиная с 2018 года в ряде энергосбытовых компаний Группы управление по работе с сетевыми организациями рассматривает обращения потребителей по вопросам качества электрической энергии, поступающие в адрес гарантирующего поставщика. Данная практика способствует повышению эффективности и надёжности поставок электроэнергии потребителям.

В целях упрощения процедуры технологического подключения и сокращения срока самого подключения сбытовые компании Группы «Интер РАО» и сетевые компании реализуют совместный проект «Одно окно», сутью которого является одновременное заключение двух договоров – технологического присоединения и энергоснабжения. Договор энергоснабжения вступает в силу сразу по завершении работ по технологическому подключению, что исключает дополнительное обращение потребителя в адрес гарантирующего поставщика после оформления АТП. Проект успешно развивается и совершенствуется.

В компаниях Группы функционируют контакт-центры, которые обеспечивают доступ к информации, касающейся надёжности качества электроэнергии, а также служат для быстрого реагирования на обращения потребителей.

В целях совершенствования механизмов обеспечения информационной безопасности реализуются проекты по актуализации системы защиты персональных данных. Определены ответственные за организацию защиты конфиденциальной информации. Штат компаний Сегмента укомплектован сотрудниками, имеющими базовое высшее образование в области информационной безопасности, или прошедших курсы повышения квалификации. Созданы комиссии по определению уровня защищённости персональных данных их обработке в информационной системе управления сбытом электроэнергии бытовым потребителям.

Компании Группы следят за актуализацией документов, регламентирующих вопросы информационной безопасности, в том числе не реже одного раза в год обновляются положения:

- Политики по обеспечению информационной безопасности;
- Политики по технической защите информации;
- Положения об организации работы по обеспечению защиты информации, составляющей коммерческую тайну;
- Перечня подлежащих защите информационных систем персональных данных.

Компании сегмента «Сбыт» используют многоуровневую систему программно-технических средств защиты информации:

- средства межсетевого экранирования (Cisco ASA, Palo Alto) и сертифицированное средство обнаружения вторжений (АПКШ Континент. Детектор атак);
- сертифицированные криптографические средства защиты информации для каналов передачи данных, выходящих за пределы контролируемой зоны

- (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.