**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА ПО ИПКВ ИТ**

**«Развитие системы «CRM юридических лиц» 2024»**

**15.01.0426**

1. **ОПИСАНИЕ ИПКВ ИТ**
   1. **Объект вложения средств**

АО «Петербургская сбытовая компания.

Существующий НМА – «Система «CRM юридических лиц». Инв.№ 000000142.

* 1. **Предпосылки/ необходимость реализации ИПКВ ИТ**

В 2019 году были проведены работы по проекту Группы «Интер РАО» для создания и внедрения системы «CRM юридических лиц» (далее – «Система»). В 2020 году автоматизирована часть основных бизнес-процессов взаимодействия с клиентами Общества.

В рамках развития Системы «CRM юридических лиц» в 2024 году будут выполнены задачи по развитию Системы, что позволит повысить уровень удовлетворенности клиентов и сотрудников   
АО «Петербургская сбытовая компания» за счет снижения репутационных рисков Общества и устранения инцидентов по критичным для бизнеса процессам и операциям.

Результатом развития Системы является увеличение количества и качества on-line коммуникаций с клиентами и расширение аудитории для реализации дополнительных платных сервисов. Информационная система посредством интеграции с биллинговыми системами будет осуществлять автоматическую информационную рассылку потребителям Общества о выставлении платежно-расчетных документов, уведомлений о задолженности, сроках оплаты и отключениях.

В случае отказа от реализации проекта Общество не сможет развиваться в направлении повышения качества и доступности дистанционного обслуживания, что приведет к снижению конкурентного преимущества и объема капитализации нематериальных активов Общества.

* 1. **Цель ИПКВ ИТ**

Объект и область применения автоматизации: Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, сокращение от англ. Customer Relationship Management) представляет собой информационную систему, предназначенную для автоматизации стратегий взаимодействия с конечными клиентами или сторонними поставщиками услуг, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Целью развития Системы является расширение ее функциональных возможностей в части:

- повышения эффективности работы сотрудников и сокращения времени на обработку обращений клиентов за счет автоматизации основных бизнес-процессов;

- обеспечения электронного документооборота в рамках работы с клиентами на базе CRM;

- настройки глубокого анализа данных о клиентской базе компании;

- упрощения информационного взаимодействия между Обществом и конечным клиентом;

- реализации поиска статистических закономерностей в данных для выработки наиболее эффективной стратегии маркетинга, продаж, обслуживания клиентов и т.п.

В результате выполнения работ будут реализованы новые функциональные возможности Системы, что повысит эффективность работы сотрудников, приведет к сокращению времени на обработку обращений клиентов, упростит информационное взаимодействие между Обществом и конечным клиентом и предоставит возможность проведения анализа данных о клиентской базе компании для выработки наиболее эффективной стратегии маркетинга, продаж, обслуживания клиентов и т.п.

* 1. **Технические решения ИПКВ ИТ**

Доработка программного обеспечения планируется с целью расширения функциональных возможностей Системы, с изменениями федерального и регионального законодательства, с бизнес-процессами дистанционного взаимодействия с клиентами Общества.

Работы будут производиться компанией ООО «СИГМА», являющейся поставщиком решения. ООО «СИГМА» с 2005 года оказывает услуги АО «Петербургская сбытовая компания» в части сопровождения, развития и модернизации: биллинговых систем, CRM юридических лиц, информационной системы электронного архива документов. Указанная компания обеспечивает соблюдение единого подхода АО «Петербургская сбытовая компания» к технологическим решениям при разработке, модернизации, настройке и технической поддержке прикладного программного обеспечения.

Требования по конкретным доработкам будут формализованы в течение года, на основании изменения законодательства, а также требований розничного бизнеса будет сформирован перечень доработок. Все изменения проходят централизованное согласование с Блоком розничного бизнеса ПАО «Интер РАО» и направляются на реализацию в виде запросов на изменение.

Увеличение трудозатрат на развитие, относительно 2022 года, обусловлено постепенным расширением функциональности системы и ростом числа лицевых счетов, в том числе за счет физических лиц в рамках единой базы.

* 1. **Дополнительная информация**

Данный ИПКВ не включен в стратегические документы компании.

1. **ОБЪЕМ, СРОКИ И ЗАТРАТЫ ИПКВ ИТ**

Общая стоимость проекта в 2024 году составляет 24 982 858,00 рублей без НДС (29 979 429,60 руб. с НДС). Стоимость определяется коммерческим предложением поставщика услуг с учетом рекомендаций, полученных в корпоративных письмах №ИН/КП/ОД/128 от 09.08.2023 и №ИН/КП/МЕ/577 от 21.08.2023.

Общая стоимость проекта с разбивкой по составу работ и срокам освоения (таблица 1) и финансирования (таблица 2).

**Таблица 1 - Освоение**

**Единица измерения: тыс. руб. без НДС**

| **№** | **Статья затрат** | **Кол-во, шт.** | **Цена за единицу** | **Стоимость** | **Затраты за жизненный цикл** | **Итого:** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2024** | **Итого за 2024** |
| **1.1** | Развитие «CRM юридических лиц» | 1 | 24 983 | 24 983 | 24 983 | 24 983 |
|  | **ИТОГО** | | | 24 985 | 24 985 | 24 985 |
| **2.1** |  |  |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
|  | **ИТОГО** | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **ИТОГО ПО ПРОЕКТУ:** | | | | 24 983 | 24 983 | 24 983 |

**Таблица 2 - Финансирование**

**Единица измерения: тыс. руб. с НДС**

| **№** | **Статья затрат** | **Кол-во,**  **шт.** | **Цена за единицу** | **Стоимость** | | **Затраты за жизненный цикл** | **Итого:** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **2024** | **Итого за 2024** |
| **1.1** | Развитие «CRM юридических лиц» | 1 | 29 979 | 29 979 | | 29 979 | 29 979 |
|  | **ИТОГО** | | | | 29 979 | 29 979 | 29 979 |
| **2.1** |  |  |  | 0,0 | | 0,0 | 0,0 |
|  | **ИТОГО** | | | | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **ИТОГО ПО ПРОЕКТУ:** | | | | | 29 979 | 29 979 | 29 979 |

1. **КОНТАКТНОЕ ЛИЦО**

Куратор ИПКВ: заместитель генерального директора по информационным технологиям

АО «Петербургская сбытовая компания»

Белокуров Михаил Иванович. email: belokurov\_mi@pesc.ru, тел. 8 (812) 611 19 05 (доб.57687)

Единое ответственное лицо ИПКВ: Начальник отдела развития и сопровождения информационных систем АО «Петербургская сбытовая компания»

Елешенкова Ольга Ивановна. email: eleshenkova\_oi@pesc.ru, тел. 8 (812) 611 19 05 (доб.57902)

Генеральный директор С.Н. Кропачев

Начальник управления аналитического сопровождения отчетности Ю.А. Бугрова

Заместитель генерального директора

по информационным технологиям М.И. Белокуров

Начальник отдела развития и сопровождения информационных систем О.И. Елешенкова