**Пояснительная записка по ИТ**

**Развитие системы управления взаимоотношениями с юридическими лицами (CRM) в 2025 году**

**Код проекта - 15.25.0295**

# ОПИСАНИЕ ИПКВ ИТ

## Объект вложения средств

АО "Петербургская сбытовая компания"

**Объект ОС:**

АО «Петербургская сбытовая компания. Существующий НМА – «Система CRM юридических лиц».

## 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 2025 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.

## 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.

## 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 обусловлено постепенным расширением функциональности системы и ростом числа лицевых счетов, в том числе за счет физических лиц в рамках единой базы.

Перечень и приоритетность работ в рамках текущего развития централизованных систем формируется Центром методологии энергосбытовой деятельности ЦРБ, с учетом запросов на изменения, поступающих от компаний Группы. Оценка совокупных объемов трудозатрат и их распределение по ДО также осуществляются централизованно. Конкретные виды работ в рамках договора определяются и согласовываются на основании ЗНИ, функциональных спецификаций, программ и методик испытаний.

Расчет стоимости проекта выполнен согласно рекомендациям ЦРБ письмо ИН/КП/ОД/125 от 21.08.2024 и КП от Сигма.

## Дополнительная информация

Данный ИПКВ не включен в стратегические документы компании.

# ОБЪЕМ, СРОКИ И ЗАТРАТЫ ИПКВ

Начало выполнения работ - 1 квартал 2025 г.

Завершение работ - 4 квартал 2025 г.

**Таблица 1.**

Освоение: тыс. единиц национальной валюты без НДС

| № | Статья затрат | Кол-во, шт. | Цена за ед. | Стоимость | 2025 | Итого без НДС |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Затраты, относящиеся на инвестиционную деятельность | | | | | | |
| 1.1. | Разработка |  |  |  | 26 272 | 26 272 |
| ИТОГО: | | | |  | 26 272 | 26 272 |
| 2. Затраты, относящиеся на операционную деятельность | | | | | | |
| ИТОГО: | | | |  |  |  |
| ИТОГО ПО ПРОЕКТУ: | | | |  | 26 272 | 26 272 |

**Таблица 2.**

Финансирование: тыс. единиц национальной валюты с НДС

| № | Статья затрат | Кол-во, шт. | Цена за ед. | Стоимость | 2025 | Итого с НДС |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Затраты, относящиеся на инвестиционную деятельность | | | | | | |
| 1.1. | Разработка |  |  |  | 31 526 | 31 526 |
| ИТОГО: | | | |  | 31 526 | 31 526 |
| 2. Затраты, относящиеся на операционную деятельность | | | | | | |
| ИТОГО: | | | |  |  |  |
| ИТОГО ПО ПРОЕКТУ: | | | |  | 31 526 | 31 526 |

**Таблица 3.**

Ключевые контрольные точки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КЛЮЧЕВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ | | |
| Название контрольной точки | Ответственный | Плановая дата |

# КОНТАКТНОЕ ЛИЦО

- Куратор ИПКВ:

- Единое ответственное лицо ИПКВ:

- Заказчик ИПКВ:

- Инициатор ИПКВ: Руководитель направления управления активами Петербургская сбытовая компания Иванова Татьяна Викторовна