

Проект «Нева. Цифровой сбыт» для ПАО «Интер РАО»

Нева. Цифровой сбыт» - уникальный проект в истории российской энергетики. Впервые в отрасли внедрено ВРМ-решение для единого управления сбытом электроэнергии. В основе системы «Цифровой сбыт» лежат интеллектуальные технологии, позволяющие повысить скорость и точность обработки данных энергосбыта. Проект реализован на федеральном уровне компанией «СИГМА», лидером в области цифровизации энергетики и ЖКХ.

О компании:

Группа «Интер РАО» – один из крупнейших энергетических холдингов страны, присутствующий в различных сегментах электроэнергетической отрасли в России и за рубежом. Компания занимает лидирующие позиции в России в области экспорта-импорта электроэнергии, активно наращивает присутствие в сегментах генерации и сбыта, а также развивает новые направления бизнеса.

ПАО «Интер РАО» управляет гарантирующими поставщиками электроэнергии в 14 регионах России, осуществляет сбытовую деятельность в 62 регионах России. «Интер РАО» также владеет компаниями — поставщиками электроэнергии крупным промышленным потребителям.

Стратегия «Интер РАО» направлена на создание глобальной энергетической компании – одного из ключевых игроков мирового энергетического рынка, лидера в российской электроэнергетике в сфере эффективности. Это коррелирует с одной из главных задач энергетической стратегии России на период до 2035 года – сокращением объемов промышленного потребления электричества и тепла для снижения энергоемкости производства и сохранения конкурентоспособности предприятий.

Внедрение системы «Нева. Цифровой сбыт» является частью цифровой трансформации, включающей в себя комплекс инновационных проектов:

- модернизация генерирующего оборудования ТЭС с применением российского инновационного оборудования, аппаратуры и ИТ;
- совершенствование технических и экологических показателей ТЭС;

- повышение надёжности и маневренности существующего паросилового оборудования ТЭС до уровня лучших мировых практик;
- развитие систем управления жизненным циклом оборудования, технологических систем, зданий и сооружений ТЭС на основе технологий цифровой трансформации;
- повышение уровня автоматизации ТЭС;
- повышение качества профессиональной подготовки, уровня производственной безопасности и охраны труда персонала ТЭС;
- постоянное совершенствование организационного, финансового и хозяйственного управления производственными и непроизводственными материальными активами, а также нематериальными активами за счет внедрения сквозных цифровых технологий.
- повышение эффективности и качества оказания услуг по сбыту электрической энергии населению и иным потребителям;
- расширение номенклатуры и увеличение объема дополнительных сервисных услуг, оказываемых потребителям электрической энергии.

Бизнес-контекст проекта

Важной составляющей проекта являются следующие особенности ПАО «Интер РАО»:

- Сложная структура. ПАО «Интер РАО» придерживается стратегии диверсифицированности бизнеса, что позволяет даже в кризисной ситуации на рынках удерживать ключевые показатели эффективности и доходности на высоком уровне. Для управления такой разветвленной структурой требуется мощная и сложная ИТ-система.
- Неоднородность ИТ-систем. Многие внутренние ИТ-системы долгое время развивались неравномерно и обособленно друг от друга. В связи с чем возникла проблема корректного и оперативного обмена данными в масштабах всего холдинга.
- Последовательная реализация стратегии импортозамещения. Согласно стратегии развития в группе «Интер РАО» реализуется плановое и поэтапное замещение иностранной продукции закупкой продукции отечественных производителей.

До проекта для обеспечения процессов энергосбытовой деятельности использовалось большое количество ИТ-сервисов, как централизованных, так и обособленных. Полный цикл работ был невозможен без участия операторов, сотрудников сбытовых компаний. Например, процесс заключения договора выполнялся до 30 дней.

Располагаемые ресурсы и ключевые ограничения

Ключевым ограничением проекта и компании является необходимость бесперебойной работы всей структуры холдинга, учитывая стратегическую значимость отрасли для экономики РФ и других стран. Бесперебойность работы отражается непосредственно на работе участников рынка: невыполнение сроков заключения договора ГП с потребителями, а также нарушение сроков взаиморасчетов наказывается в соответствии с действующим законодательством и штрафами ФАС

Компания «СИГМА» является стратегическим партнером ПАО «Интер РАО» и внутренним центром ИТ-компетенций, который позволяет реализовать мероприятия по цифровой трансформации бизнеса на базе существующих активов Группы, а также выйти на новый рынок – информационных технологий, и расширить номенклатуру продукции и услуг. В настоящее время в СИГМЕ разработано более 20 отраслевых решений для цифровизации российской энергетики и сектора ЖКХ, 11 из которых включены в Реестр российского ПО. Разработка и внедрение биллинговых систем для энергетики — ключевое направление бизнеса СИГМЫ. Решения СИГМЫ по данному направлению внедрены почти во всех компаниях сбытового блока «Интер РАО».

Бизнес-процесс

Проект «Нева. Цифровой сбыт» реализован в контуре блока розничного бизнеса ПАО «Интер РАО». Данный блок отвечает за единое управление энергосбытовым бизнесом группы.

Ключевые задачи блока:

- Стратегическое развитие энергосбыта на уровне головной компании
- Оптимизация издержек

- Повышение ответственности сбытовых компаний за операционную деятельность

Проект «Нева. Цифровой Сбыт» активно поддерживался руководством Блока розничного бизнеса ПАО «Интер РАО», над разработкой ИТ-решения работали эксперты «Интер РАО» и департамент биллинговых решений компании «СИГМА».

Цели проекта:

- Создание единой платформы управления биллингом на федеральном уровне
- Централизация контроля за работой Единого информационно-расчетного центра и системами энергосбытовой деятельности (Биллинг, CRM, ЛКК)
- Минимизация участия персонала при выполнении рутинных операций
- Сокращение числа ошибок, исключение дублирующих функций в смежных информационных системах
- Оптимизация затрат на реализацию энергосбытовой деятельности на федеральном уровне

«Нева. Цифровой Сбыт» — это информационная система, которая позволяет организовать взаимодействие смежных сервисов между собой и обеспечивает выполнение бизнес-процессов, настроенных специалистами заказчика, например: передача задач от операторов к автоматизированным системам и абонентам через сервисы самообслуживания.

Например, для заключения договора клиенту необходимо выполнить всего 2 действия: подать заявку и подписать договор или дополнительное соглашение. Далее система самостоятельно определит маршрут обращения, инициирует выполнение проверок документов по заданным правилам, взаимодействуя с соответствующими сервисами, обеспечит загрузку данных в биллинговую систему, сформирует договор или дополнительное соглашение, направит его клиенту в личный кабинет, предоставив возможность подписания такого документа электронной подписью, полностью исключив необходимость посещения офиса энергосбытовой компании. Обеспечит в автоматизированном режиме загрузку показаний

приборов учета, расчет в соответствии с действующим законодательством, выставление платежно-расчетных документов, прием оплаты и воздействие в случае наличие дебиторской задолженности. Тем самым система максимально автоматизирует деятельность энергосбытовой компании, в том числе ГП, что в дальнейшем должно сказаться на стоимости электроэнергии в части сокращения сбытовой надбавки.

По [ссылке](#) доступны видео функционала системы

На данный момент пилотный проект реализован в Петербургской сбытовой компании и в «Орловском энергосбыте». В цифровой формат переведено заключение договоров с абонентами и полный биллинговый цикл для юридических лиц.

Большой вклад в реализацию проекта внесла команда Петербургской сбытовой компании. В компаниях, участвующих в проекте, был задействован большой коллектив сотрудников – более 100 человек. Именно на основе работы этой компании проводилось опытной тестирование и ввод в эксплуатацию системы «Нева».

Инновационность

Проект является уникальным в российской энергетике. Это первое BPM-решение в отрасли для единого управления сбытом.

До внедрения системы подключение новых абонентов и обслуживание текущих сопровождалось длительным процессом заведения и согласования документов в разрозненных системах. Решение «Цифровой сбыт» позволило свести к минимуму участие персонала в обслуживании абонентов: от оформления заявок на присоединение к сетям до обработки показаний и выставления счетов. Теперь клиенту достаточно подать заявку в личном кабинете, после чего система автоматически запустит процесс распознавания документов для подключения абонента, проверки их достоверности в смежных системах (Росреестр, ЕГРЮЛ), передачи информации в систему биллинга, формирования договора и автоматических расчетов.

Кроме того, решение эффективно контролирует деятельность нескольких сбытовых компаний в рамках единой системы. Это позволит отказаться от необходимости контроля соблюдения регламентов в рамках одного

холдинга, поскольку управление и контроль за обслуживанием абонентом будет осуществляться централизованно.

Трудности

При реализации проекта подобной сложности и масштаба необходимо:

- Наличие общей культуры в знании и понимании в области бизнес-анализа
- Знание основ и умений в области применения BPMN
- Учитывать скорость работы и требования к техническому ресурсу в режиме работы с большим объемом данных и при высокой пиковой нагрузке

Ключевой ошибкой, которую следует избегать стала недооценка сложности бизнес-процессов и технических ресурсов, на которых работает BPM-система. Основным сопротивлением в ходе проекта стала трансформация деятельности сотрудников от выполнения рутинных операций к более сложным задачам в области настройки и разработки бизнес-процессов.

Ключевые результаты

По итогам 2021 года завершен 1-ый этап внедрения системы, к этому моменту достигнуты следующие результаты:

- В 2 раза сократилось время подготовки финансовой и управленческой отчетности
- На 20% снизилось количество ошибок, связанных с ручным вводом данных
- По единому регламенту работают более 2х энергосбытовых компаний
- В 2 раза сократилось время реагирования на запросы абонентов и сторонних служб

Кроме того, проект получил награду Comnews Awards 2021 в номинации «Лучшее решение для энергетики». Данная награда говорит о том, что

«Интер РАО» - первая компания в стране, которая создала реальный образ цифрового энергосбыта.

«Цифровой сбыт» — это облик будущей сбытовой компании, где рутинная работа осуществляется автоматизировано и онлайн, а персонал работает над более интеллектуальными и сложными задачами. Вследствие чего растет качество обслуживания абонентов и расширяется спектр оказываемых услуг.

Информационные технологии

«Нева. Цифровой сбыт» - BPM система с открытым API, управляющая работой биллинга, CRM и личными кабинетами. Это полностью российское решение, разработанное специально для «Интер РАО» компанией СИГМА. Решение, лежащее в основе «Невы», внесено в Реестр российского ПО. Для данного проекта выделены серверные мощности, обеспечена интеграция со всеми системами, отвечающие за энергосбытовую деятельность. В результате, сопутствующие системы стали BPMS-управляемы.

Партнер

Компания «СИГМА» – лидер в области разработки и внедрения ИТ-решений для цифровизации российской энергетики и сектора ЖКХ. Компания основана в 2005 году и обладает многоуровневой экспертизой в области разработки, внедрения, сопровождения и развития аналитических, биллинговых и расчётных систем, мобильных решений, системной интеграции и других направлений, обеспечивающих комплексную автоматизацию деятельности энергосетевых и энергосбытовых компаний. Входит в Группу «Интер РАО».