



РОСАТОМ
ЭНЕРГОСБЫТ

Цифровая трансформация гарантирующего поставщика: от клиентских сервисов к операционной эффективности

30.10.2025

Научно-техническая конференция СПП МО

Гаврилюк Евгений Михайлович
Руководитель управления ИТ

Зачем нам цифровая трансформация? Три ключевых драйвера

Цифровизация — это не просто тренд, а ответ на фундаментальные изменения в рынке, ожиданиях клиентов и регуляторной среде.



Рост клиентских требований

Пользователи ожидают мгновенного доступа к информации, простоты взаимодействия и персонализированных сервисов, сопоставимых с лучшими e-commerce платформами.



Операционная эффективность

Необходимость тотального контроля над расходами, минимизации рутинных операций и снижения уровня ошибок для обеспечения финансовой устойчивости.



Требования регулятора (522-ФЗ)

Обязательное внедрение интеллектуальных систем учета электроэнергии до 2028 года требует значительных технологических инвестиций и интеграции.

Ключевые направления стратегии цифровизации

Наша стратегия балансирует внешнее и внутреннее развитие, создавая ценность как для конечного потребителя, так и в целом для Дивизиона.

Клиентоцентричность

Создание интуитивно понятных цифровых сервисов и обеспечение максимальной прозрачности расчетов.

Самодостаточность сервисов

Перевод максимального числа услуг в режим 24/7 без участия оператора.



Автоматизация процессов

Оптимизация документооборота, биллинга и работы с дебиторской задолженностью.

Снижение затрат

Уменьшение трудозатрат на обработку обращений и минимизация операционных ошибок.

Экосистема клиентских сервисов: Удобство и прозрачность

Мы создали комплекс цифровых инструментов, который охватывает все категории потребителей, от частных лиц до крупных промышленных предприятий.



Цифровизация внутри компании: Новая операционная модель

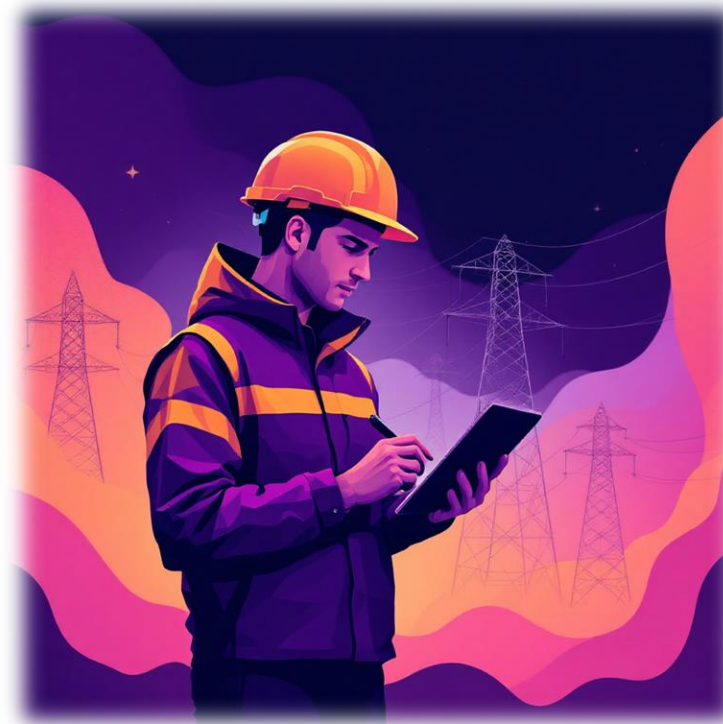
Скорость и снижение затрат

Внутренняя автоматизация позволила нам перераспределить ресурсы и фокусироваться на улучшении клиентского опыта:

- **Единое окно оператора**
Интеллектуальная маршрутизация обращений с почты, телефона и SMS, сокращая время ответа до 2 раз
- **Автоматизация исковой работы**
Автоматическое формирование претензий и судебных исков на основе данных биллинга, минимизируя юридические ошибки.

Цифровой сотрудник на линии

Наши электромонтеры используют мобильные устройства для оперативной работы в полях.



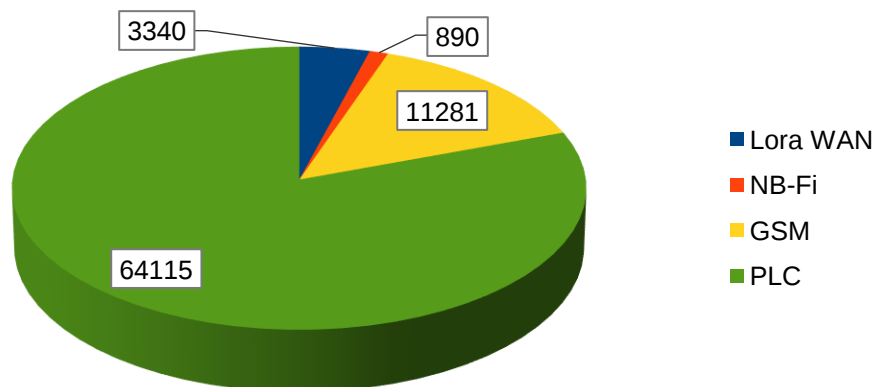
Электронные акты ввода приборов учета формируются в реальном времени, обеспечивая мгновенную актуализацию данных в системе.

Масштабная трансформация инфраструктуры

Ключевые результаты:

- На текущий момент, всего внедрено **79 626** интеллектуальных приборов учета (ИПУ) из них за 9 месяцев 2025 года – **11 340**.
- Повышение точности данных и сокращение коммерческих потерь.
- Планы: Внедрить **363 945** ИПУ к концу 2037 года.

Применяемые технологии



Основные вызовы:

- Сложности с устойчивостью передачи данных в удаленных и труднодоступных районах Мурманской области, где преобладает сложный рельеф и низкое качество сотовой связи.
- Ограничения передачи данных в сетях GSM связанных с защитой территории Мурманской области и страны в целом от угроз безопасности.
- Отказ потребителей в замене приборов учета, установленных в жилых помещениях
- Неудовлетворительное состояние внутридомовых сетей и этажных электрощитов

Цифровизация — основа стабильности и роста

Упор на развитие технологий обеспечивают нам долгосрочную конкурентоспособность и устойчивость компании в меняющихся условиях.

Основные направления в области цифровизации:

- **Стратегические инвестиции**

Систематические вложения в ИТ-инфраструктуру и разработку внутренних платформ.

- **Рост лояльности клиентов**

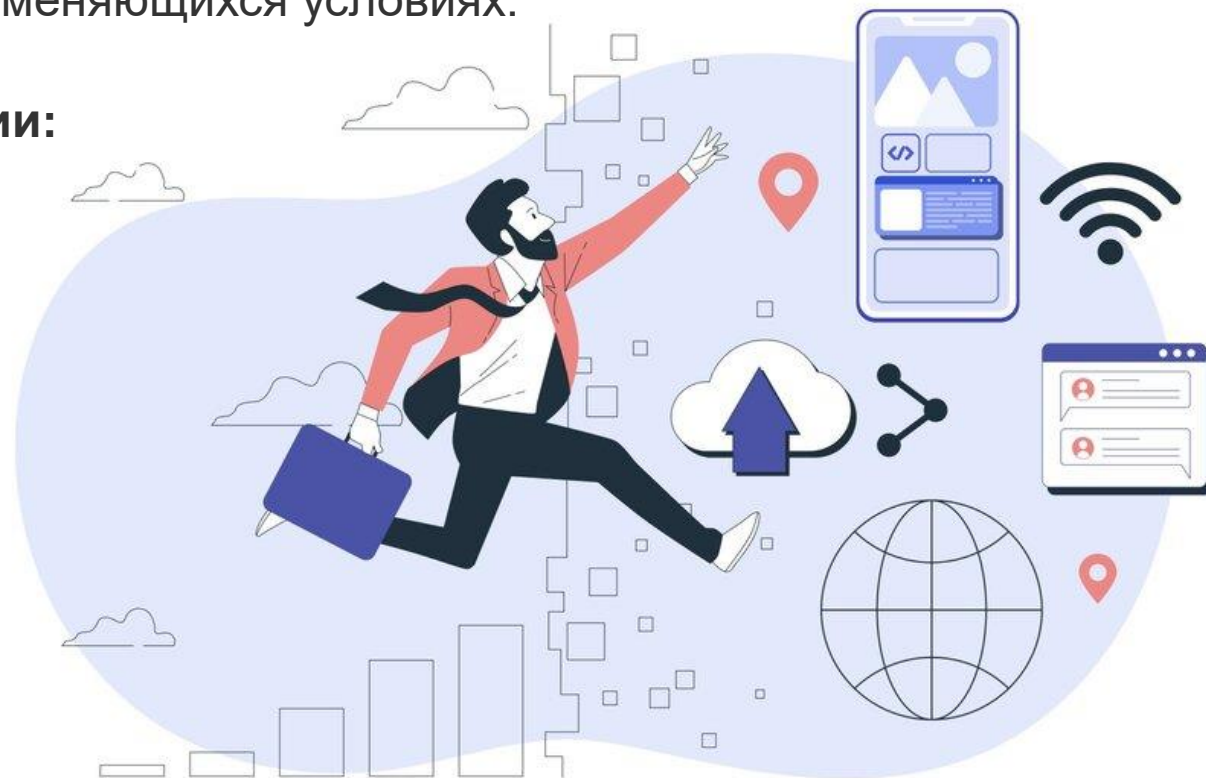
Улучшение пользовательского опыта и повышение уровня доверия к гарантирующему поставщику.

- **Снижение операционных расходов**

Оптимизация процессов и сокращение затрат.

- **Управление рисками**

Повышение киберустойчивости и надежности обработки и передачи данных.



**Преобразуя процессы в цифру
сегодня, мы закладываем основу
для лидерства и устойчивого роста
нашей компании завтра**

Гаврилюк Евгений Михайлович

т. +7 981 300 05 74

30.10.2025