

# Конференция «Инновационные технологии энергосбытовой деятельности» (г. Москва, 14 сентября 2018 г.)

14 сентября Ассоциация ГП и ЭСК, Ассоциация региональных расчетных центров и Ассоциация «ЖКХ и городская среда» провели конференцию «Инновационные технологии энергосбытовой деятельности». Поставщики коммунальных ресурсов, эксперты в области электроэнергетики и ЖКХ, разработчики программного обеспечения и представители банковского сообщества обменялись практическим опытом внедрения современных технологий и сервисов с целью оптимизации бытовой деятельности в ЖКХ.

Председатель правления Ассоциации ГП и ЭСК Наталья Невмержицкая в своем выступлении рассказала о результатах перехода ресурсоснабжающих организаций (РСО) на прямые договоры с гражданами, а также об основных мировых трендах развития цифровых технологий, на которые бытовым компаниям стоит обратить внимание при трансформации в рамках розничной деятельности. По словам главы Ассоциации ГП и ЭСК, во всем мире система розничного обслуживания движется в сторону удаленного (заочного) взаимодействия с клиентами, потому что это удобнее для потребителей и эффективнее с точки зрения издержек компаний. Одновременно меняется и структура доходов энергосбытовых компаний. «На зарубежных розничных рынках электроэнергии с высокой степенью конкурен-

ции сбыт получает основную часть прибыли не от основного вида деятельности, а зарабатывают на всем, что ему сопутствует, — на дополнительных услугах, комбинированных контрактах (например, на поставку электроэнергии и газа), на работе с данными, — подчеркнула Наталья Невмержицкая. — Нужно перенимать этот опыт, следить за трендами и учиться извлекать прибыль из информации, которой мы обладаем».

Директор Ассоциации региональных расчетных центров Ольга Селляхова поделилась мнением о том, что цифровые технологии влияют на все основные направления бытовой деятельности (предбиллинг, биллинг, предпроцессинг и процессинг) и позволяют сделать бытовую деятельность более прозрачной. В будущем это поможет создать более доверительную систему отношений с потребителем, в которой ошибки человеческого фактора будут сведены к минимуму. «Может быть, настанет день, когда сбытовые компании будут взаимодействовать с потребителем один раз — при оплате услуг, а передача показаний приборов учета и остальные процессы будут автоматизированы», — отметила Ольга Селляхова.

Генеральный директор Ассоциации «ЖКХ и городская среда» Алексей Макрушин представил доклад о мерах, необходимых

для качественного скачка в направлении цифровизации ЖКХ. По его словам, в ЖКХ должны быть внедрены стандарты предоставления информации и, как следствие, возможность обработки этой информации и переход к регулированию по эталонам, что позволит перейти от «умного» учета к «умному» управлению, от модели сбора данных и учета их регулятором в ручном режиме к модели управления данными и процессом регулирования в автоматизированном режиме.

Технический директор АО «Новосибирскэнергосбыт» Александр Михайлишин поделился с коллегами опытом эффективной и комплексной организации приема платежей от потребителей, включающей сопутствующие процессы информационно-технологического взаимодействия. Компания придерживается позиции, что будущее приема платежей от населения — за удаленными способами передачи данных. В рамках этой стратегии энергосбытом создано собственное мобильное приложение для оплаты жилищно-коммунальных и прочих услуг «Платосфера». Приложение позволяет быстро и удобно передавать показания приборов учета, оплачивать выбранные услуги единым платежом, а также вести историю платежей.

Заместитель генерального директора ПАО ГК «ТНС энерго» по развитию Алексей Ситдинов рассказал о результатах развития компанией системы дистанционного взаимодействия с клиентами. Среди основных изменений докладчик выделил построение стандартной системы биллинга по региональным сбытам и централизацию каналов дистанционного обслуживания (сайты, колл-центр, система обработки обращений), что позволило, помимо повышения эффективности ведения операционной деятельности, более оперативно работать с данными и выявлять закономерности в оплате электроэнергии потребителем (например, зависимость между размером среднего чека и каналом оплаты, «любимые» даты оплаты). Внедрение безавторизованной передачи показаний и оплаты привело за первое полугодие после запуска к росту числа переданных показаний в пять раз. Однако при очевидных положительных эффектах не росла доля платежей через сайт и иными дистанционными способами. Для исправления ситуации менеджментом ПАО ГК «ТНС энерго» было принято решение привлечь партнера, которым стала компания АЗ.

О примененных инструментах увеличения платежей на сайте «ТНС энерго» рассказал заместитель генерального директора АЗ Андрей Абашин. В их числе: стимулирование оплаты сразу после передачи показаний счетчика (обеспечило двукратный рост платежей); внедрение электронной квитанции; digital-реклама (информирование клиентов о доступных онлайн-сервисах обеспечило за месяц 40 % прироста

переданных показаний и 23 % прироста платежей). Эффективным инструментом стимулирования платежей, не требующим при этом затрат со стороны сбыта, стало заключение партнерских соглашений с производителями бытовой техники, электроники и ряда других товаров и услуг — потребителям предлагались скидки и подарки при условии оплаты электроэнергии сразу после передачи показаний прибора учета.

---

На зарубежных розничных рынках электроэнергии с высокой степенью конкуренции сбыт получает основную часть прибыли не от основного вида деятельности, а зарабатывают на всем, что ему сопутствует.

---

Генеральный директор АО «ЕИРЦ ЛО» Денис Шабарин ознакомил участников конференции с инновационными проектами, реализованными ЕИРЦ Ленинградской области. Среди наиболее интересных — проект «Гипермаркет ЖКХ», который основан на предоставлении гражданину возможности заказать и получить услуги, не выходя из дома, а также оплатить их максимально удобным для себя образом. «По сути «Гипермаркет ЖКХ» — это online агрегатор услуг, потребляемых по адресу проживания. В будущем это одна из составляющих сервиса умного дома, — пояснил Денис Шабарин, — кроме того, при помощи платежной системы жители смогут создавать платежные календари по всем видам потребляемых услуг, а также регулировать график доставки товаров на дом».

Директор ООО «ЕРЦ-Финансовая логистика» Алексей Зайков обратил внимание собравшихся на то, как социальные сети и чат-боты в мессенджерах оптимизируют процессы передачи показаний и оплаты. В качестве примера он привел разработанный компанией сервис онлайн-оплаты услуг «Фрисби» и интеллектуальный чат-бот, благодаря которому пользователи VK, Telegram, Viber, Facebook, а также Skype могут держать под контролем все свои регулярные платежи за коммунальные и иные услуги в том канале, где им удобнее.

Вице-президент Акционерного банка РОССИЯ Иван Лапушкин рассказал об эффективности электронного ЕПД для снижения издержек поставщиков и абонентов, а также возможностях системы моментальных платежей «Смородина», позволяющей автоматизировать и упростить сбор платежей за разные виды услуг — от газа и электричества до Интернета и телефонной связи.

Начальник Управления региональных проектов Департамента регионального развития АО «Газпром-банк» Дмитрий Высокинский поделился опытом банка по обслуживанию региональных расчетных центров услуг ЖКХ, операторов капремонта, операторов по обращению с отходами, а также проинформировал собравшихся о практике работы банка с платежными агентами. К преимуществам работы с Банком ГПБ (АО) через банковских платежных агентов докладчик отнес: простоту договорной схемы и реализованный технический функционал; отсутствие необходимости менять схему информационных потоков взаимодействия платежного агента и поставщика ЖКУ; возможность приема безналичных платежей через POS, интернет-эквайринг; упрощение фискализации и информационного обмена.

---

**Внедрение безавторизованной передачи показаний и оплаты привело за первое полугодие после запуска к росту числа переданных показаний в пять раз.**

---

Начальник управления по организации сбытовой деятельности ГК «РОСВОДОКАНАЛ» Тамара Ликсукова и Директор по информационным технологиям ГК «РОСВОДОКАНАЛ» Сергей Путин доложили о лучших инновационных практиках компании в сбытовой деятельности. В настоящее время в водоканалах ГК «РОСВОДОКАНАЛ» в разной степени внедрены следующие составляющие современного сбыта: биллинг, интегрированный с личным кабинетом для всех категорий абонентов, ГИС ЖКХ, почтой, ЕИРЦ, банками и с системой управления задолженностью; «умный» учет с удаленной передачей данных и мобильное приложение контролера (с фото- и видеофиксацией снятия показаний); инструменты online обслуживания (удаленное выставление счетов, личный кабинет, call-центр); современные фронт-офисы с электронной очередью и предложением допуслуг. Докладчики также представили концепцию «Цифровой водоканал», которая включает в себя автоматизацию и перевод в цифровой формат всех бизнес-процессов: от снятия показаний счетчиков до выставления счетов.

Директор по розничному рынку АО «Атомэнергосбыт» Анна Стогний осветила ключевые тенденции развития клиентских сервисов в энергосбытовой деятельности своей компании. «Переход к «эре цифровизации» в энергосбытовой деятельности подразумевает развитие искусственного интеллекта, выполня-

ющего аналитические функции и значительную часть работы вместе с сотрудником компании, а иногда даже вместо него, — отметила Анна Стогний. — Двигаясь в русле цифровизации, АО «Атомэнергосбыт» запускает несколько перспективных проектов, таких как «Умный дом» и «Видео ЦОК», который позволяет клиенту решить все вопросы дистанционно, без личного визита в центр обслуживания».

По словам докладчика, перспективным направлением является внедрение технологий голосовых интерфейсов взаимодействия и технологий по распознаванию лиц, в основе которых лежит использование нейросетей. Например, на текущий момент в компании на базе контактного центра внедряется проект по распознаванию голосовых команд, что позволит снять нагрузку с операторов call-центра по типовым вопросам и стандартным функциям и делает услугу более доступной для потребителя.

Директор Учебного центра ООО «ЕРЦ» Марина Павлова выступила с докладом, посвященным вопросу развития персонала для успешного внедрения инновационных технологий, рассказала о проблемах при подборе персонала в ЖКХ и о том, как организована система обучения специалистов в ООО «ЕРЦ».

О платформе Optimizer, обеспечивающей комплексное управление линейным персоналом служб ЖКХ, поведал генеральный директор компании UNITERA Тимур Берда. Optimizer может объединять в себе портал для взаимодействия всех городских служб и инструмент эффективной коммуникации человека с цифровым аппаратным окружением. Тимур Берда отдельно отметил широкий диапазон применения решения для оптимизации повседневной деятельности полевых сотрудников энергосбытовых компаний.

Заместитель директора по информационным технологиям ООО «РИЦ-Димитровград» Валерий Кандаулов представил возможности программного обеспечения АИС «Город», в том числе специализированных программных обеспечений «Приборный учет» (контроль потребления энергоресурсов, выявление отклонений в работе системы, снижение потерь), «РИАС ЖКХ» (обеспечивает взаимодействие РСО с ГИС ЖКХ), «Система начислений» (биллинг и работа с должниками). Докладчик рассказал об опыте участия в построении комплексной автоматизации учета потребления ресурсов г. Димитровграда, в рамках которого были подключены более 800 точек учета, охвачены все потребители тепла, электричества, газа и воды, а также пилотных проектах по организации «умного» многоквартирного дома. Единая система для сбора квартирных и общедомовых показаний приборов учета на основе беспроводных технологий

передачи данных, обеспечивающих одномоментность снятия показаний со всех квартир и ОДПУ, привела к снижению общедомовых нужд (ОДН) в тестовых домах с 40 до 2 % от поставленного ресурса.

Директор Департамента цифровой энергетики и коммерческого диспетчирования АО «Концерн Росэнергоатом» Любовь Андреева проинформировала участников мероприятия об основных направлениях цифровизации концерна, среди которых развитие сервисов на основе технологий IoT для потребителей, ценозависимое управление спросом на электроэнергию, «Умный город»-спутник АЭС, пилотная площадка для технологий распределенного реестра. Также докладчица отметила нормативные барьеры для цифровизации энергетики. К ним она отнесла отсутствие отраслевых классификаторов энергообъектов и оборудования, пробелы в нормативной базе под «цифровой сбыт» (и на опте, и на рознице), отсутствие возможности применения для финансовых операций технологий Blockchain и то, что в законодательстве не прописаны такие понятия, как просьюмер, агрегатор нагрузки, цифровой район электрической сети, накопитель энергии.

Перспективным направлением является внедрение технологий голосовых интерфейсов взаимодействия и технологий по распознаванию лиц, в основе которых лежит использование нейросетей.

Руководитель практики энергетического консультирования Агур Сергей Роженко посвятил свое выступление вопросу организации учета и расчетов на базе технологии будущего Blockchain, а также рассказал о целях и направлениях деятельности регуляторной подгруппы EnergyNet по отработке технологии распределенных реестров. Среди них: развитие аппаратной метрологии, алгоритмической метрологии, автоматическая верификация исполнения договоров Smart Contracts, а также архитектура хранения данных и доступа к ней третьих лиц.

Руководитель региональных проектов ЗАО «Первая городская управляющая компания» (г. Орел) Борис Кичкин выступил с докладом о созданной



## Энергетика и Право

Информационно-правовое издание, посвященное правовым аспектам развития электроэнергетики в России и за рубежом

Выходит с 2007 г.

Периодичность — 4 выпуска в год

Журнал посвящен правовым аспектам развития электроэнергетики в России и за рубежом.

В нем рассматриваются следующие темы:

- вопросы реформирования отрасли,
- государственное регулирование электроэнергетики,
- новая модель оптового рынка электроэнергии,
- современная система договоров,
- проблемы налогообложения,
- проблемы тарифообразования,
- проблемы антимонопольного регулирования,
- арбитражная практика по энергетическим спорам.

В журнале широко представлен обзор правовых и судебных новостей, назначений, деятельность Министерства энергетики, Ассоциации «НП Совет рынка», Федеральной антимонопольной службы и других министерств и ведомств, которые занимаются регулированием электроэнергетики в Российской Федерации.

В журнале публикуются материалы, подготовленные ведущими специалистами отрасли, которые непосредственно заняты разработкой правовой базы развития электроэнергетики и реализацией реформ.

Большое внимание уделяется также практическим аспектам и особенностям деятельности компаний энергетического комплекса в современном правовом поле.

Индекс по каталогу «Газеты. Журналы» агентства Роспечать **20842**

Индекс по объединенному каталогу «Пресса России» **18585**

Адрес в Интернете:  
<http://media.lawtek.ru/energy/>



компанией комплексной системе организации управления «ЖКХ-Регион». «Систематический анализ работы УК с помощью программных средств позволяет оперативно устранять просчеты управления и объективно характеризует текущее состояние жилого фонда, — отметил Борис Кичкин. — Система позволяет в автоматическом режиме выгружать актуальные базы данных, необходимые для раскрытия информации на различных интернет-ресурсах, и обеспечивает актуальной информацией о функционировании жилищной сферы широкий круг заинтересованных лиц: органы власти, население, управляющие компании».

В заключительной части мероприятия состоялся круглый стол, на котором участники обменялись мнениями об основных тенденциях в области цифровизации ЖКХ.

Из прозвучавших на конференции выступлений можно сделать один важный вывод: основной тренд развития сбытового сектора в настоящее время — цифровизация всех возможных бизнес-процессов с применением доступных технологий с целью достиже-

Основной тренд развития сбытового сектора в настоящее время — цифровизация всех возможных бизнес-процессов с применением доступных технологий

ния эффективности деятельности и удовлетворенности потребителей. При этом компании развивают это направление, руководствуясь своей практической деятельностью и стратегическими целями, а не требованиями нормативной базы. А развитие законодательства скорее отстает от этого процесса, не обеспечивая необходимыми определениями и нормами, которые могли бы сделать цифровизацию сбытовой деятельности еще более эффективной. □

© Пресс-служба Ассоциации ГП и ЭСК,  
2018, e-mail: bmv@npgp.ru



Ваша работа связана с функционированием топливно-энергетического комплекса?



Вам необходимо быть в курсе всех последних изменений законодательства в отрасли?



У Вас нет времени отслеживать все новости в области недропользования, экологии и энергетики?

Чтобы перехватить **инициативу**,  
нужно обладать **информацией**

РЕКЛАМА

Подпишитесь на ЭЛЕКТРОННУЮ ВЕРСИЮ  
и Вы будете иметь БОЛЕЕ ОПЕРАТИВНЫЙ  
доступ к нашим изданиям.

Заявку можно оформить в редакции:  
тел. (499) 235-47-88, 787-70-22,  
факс (499) 235-23-61,  
e-mail: [order@olawtek.ru](mailto:order@olawtek.ru)  
или на сайте <http://media.lawtek.ru/>

Подписка на печатную версию принимается  
по объединенному каталогу «Пресса России» ЗАО «АПР»  
и по каталогу «Газеты и Журналы» ОАО «Роспечать».  
Сроки доставки — в соответствии с нормами почтовой связи.

#### Нефть, Газ и Право

Журнал правовой и аналитической  
информации в области недропользования  
и энергетики  
Выходит с 1995 г.  
Периодичность — 6 раз в год.

#### Нефтегаз, Энергетика и Законодательство

Ежегодное информационно-правовое  
издание ТЭК России и стран СНГ  
Выходит с 2001 г.  
Периодичность — 1 раз в год.

#### Энергетика и Право

Журнал, посвященный правовым аспектам  
электроэнергетики в России и за рубежом  
Выходит с 2007 г.  
Периодичность — 4 раза в год.

#### Вестник ТЭК

Ежемесячный информационно-  
аналитический бюллетень  
Выходит с 1996 г.  
Периодичность — 12 выпусков в год.

#### Вестник ТЭК: новости недели

Еженедельный информационно-  
аналитический бюллетень  
Выходит с 2004 г.  
Периодичность — 46 выпусков в год.

#### Вестник ТЭК: правовые вопросы

Бюллетень оперативной правовой  
информации в области недропользования,  
экологии и энергетики  
Выходит с 2004 г.  
Периодичность — 20 выпусков в год.



группа изданий  
**ПравоТЭК**