УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

АО «Томскэнергосбыт»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кучевская О. Е.

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 г.

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**АО «Томскэнергосбыт»**

**«РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ «СRM ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»**

**в 2025-2028 гг.»**

Идентификатор инвестиционного проекта: P\_10

Томск 2025

1. **ОПИСАНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА**
2. **Объект вложения средств**

Развитие системы «CRM юридических лиц» (далее – Система) в АО «Томскэнергосбыт».

1. **Необходимость реализации инвестиционного проекта**

В соответствии с п.11 постановления Правительства РФ от 04.05.2012 №442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии», гарантирующий поставщик в целях обеспечения качественного и своевременного обслуживания потребителей (покупателей) обязан внедрять программы мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей), что в данном случае позволяет реализовать проект развития системы «CRM юридических лиц».

Объект и область применения автоматизации: система «CRM юридических лиц» предназначена для обеспечения возможности удаленного взаимодействия клиентов сбытовой компании с информационными системами управления сбытовой деятельностью с использованием мобильных устройств, в том числе для просмотра и управления информацией, привязанной к их договорам в биллинговой системе.

В случае отказа от реализации данного проекта возникнут риски не работоспособности Системы, некорректного процесса начислений.

1. **Цели и задачи инвестиционного проекта**

Целью и задачей развития CRM-системы является расширение функциональных возможностей в части:

* централизация ведения всех контактов в Системе;
* обеспечения должного уровня клиентоориентированности по отношению к потребителям электрической энергии;
* стандартизация взаимодействия с клиентами;
* сокращение времени на обработку обращений клиентов за счет автоматизации процессов взаимодействия между сотрудниками, в т.ч. не являющимися пользователями CRM.

1. **Технические решения ИПКВ ИТ**

Реализация проекта планируется путем заключения договора с единственным поставщиком – разработчиком системы «CRM юридических лиц» - ООО «СИГМА», выполнением работ по изменению программного обеспечения и введением модернизированного программного обеспечения в эксплуатацию. Доработка программного обеспечения планируется с целью расширения функциональных возможностей системы, приведения Системы в соответствие с изменениями федерального и регионального законодательства, вступающих в силу в 2025-2028 годах.

ООО «СИГМА», как разработчик Программных продуктов, является обладателем [свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ №2019667687](1.2.2.%20Р_10%20Свидетельство.pdf), а также обладает уникальными знаниями существенных особенностей и условий эксплуатации Программных продуктов и способностью последующей доработки и сопровождения данных Программных продуктов.

Развитие системы «CRM юридических лиц» включает в себя доработки в части автоматизации взаимодействия с потребителями, а именно:

• управления данными о клиенте;

• управления обращениями;

• управления бизнес-процессами;

• управления коммуникациями;

• формирования отчетности;

• управления информированием;

• управления заданиями;

• управления самообслуживанием клиента.

1. **ОБЪЕМ, СРОКИ, ЭТАПЫ И ЗАТРАТЫ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА**

Расчет стоимости по инвестиционному проекту производился на основании [коммерческого предложения](../2.%20Расчет%20объема%20финансовой%20потребности/2.1.%20Коммерческие%20предложения/2.1.1.%20Р_10%20КП.pdf) ООО «СИГМА» (единственный поставщик).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **тыс. руб. без НДС** | **тыс. руб. с НДС** |
| Развитие системы «CRM юридических лиц» в 2025 году | 1 294,46 | 1 553,36 |
| Развитие системы «CRM юридических лиц» в 2026 году | 1 962,45 | 2 354,94 |
| Развитие системы «CRM юридических лиц» в 2027 году | 1 993,50 | 2 392,20 |
| Развитие системы «CRM юридических лиц» в 2028 году | 2 159,00 | 2 590,80 |
| **Всего, Развитие системы «CRM юридических лиц» в 2025 – 2028 гг.** | **7 409,41** | **8 891,30** |

Сроки реализации инвестиционного проекта:

Июль 2025-2028 гг.: заключение договора на выполнение работ;

Июль - Сентябрь 2025-2028 гг.: выполнение работ (ввод);

Октябрь - Декабрь 2025-2028 гг.: оплата по договору (финансирование).

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА**

Результатом реализации инвестиционного проекта будет повышение уровня удовлетворенности потребителей-юридических лиц за счет объединения всех обращений в единой системе, что приведет к росту лояльности потребителей и увеличению эффективности работы компании в целом, т.к. точка входа и выхода информации для пользователя-юридического лица будет единая.

1. **ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЕКТА**

- ответственный за инвестиционную деятельность АО «Томскэнергосбыт»: Забарова Юлия Владимировна, руководитель направления по инвестиционной политике, (3822) 48-48-88, [terpelova\_yv@ensb.tomsk.ru](mailto:terpelova_yv@ensb.tomsk.ru);

- ответственное лицо по инвестиционному проекту: Плешаков Евгений Валерьевич, заместитель генерального директора - начальник управления по ИТ, (3822) 61-58-76, [pleshakov\_ev@ensb.tomsk.ru](mailto:pleshakov_ev@ensb.tomsk.ru)

- инициатор инвестиционного проекта: Долганова Екатерина Геннадьевна, начальник отдела поддержки бизнес-приложений, (3822) 61-57-33, [dolganova\_eg@ensb.tomsk.ru](mailto:dolganova_eg@ensb.tomsk.ru).

Заместитель генерального директора

по экономике и финансам С.В. Алибекова

Заместитель генерального директора

по реализации электроэнергии А.В. Булгаков

Заместитель генерального директора -

начальник управления по ИТ Е.В. Плешаков