



РОССЕТИ

# Интерактивные сервисы обслуживания потребителей группы компаний Россети

март 2020

[WWW.ROSSETI.RU](http://WWW.ROSSETI.RU)

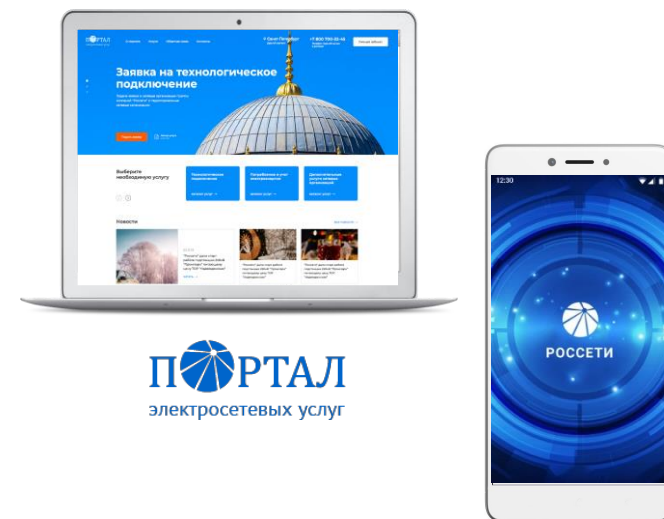
# РОССЕТИ ПЕРЕХОД НА ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ И МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Концепция создания единого портала электросетевых услуг группы компаний Россети



до 2019 год

- Личные кабинеты на сайтах всех ДЗО «ПАО «Россети»
- Отсутствие унификации сервисов и услуг
- Работающие Мобильные приложения в Россети МР и Россети Ленэнерго



**ПОРТАЛ**  
электросетевых услуг

с 2020 года

**Единый Портал и Мобильное приложение для потребителей группы компаний «Россети»**

# РОССЕТИ СЕРВИСЫ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ. ВСЕ УСЛУГИ В ОДНОМ ПРИЛОЖЕНИИ



## Калькулятор мощности

Онлайн калькулятор необходимой запрашиваемой мощности



## Интеллектуальный учет

Функции интеллектуального учета, отчеты, графики потребления, мониторинг качества



## Оплата

Сервисы онлайн-оплаты услуг (эквайринг)



## Автоинформатор

Информирование клиентов по e-mail, SMS



## Раскрытие информации

В соответствии со Стандартами раскрытия информации



## Прием заявок на услуг



## Карта питающих центров

Интерактивная карта центров питания 35 кВ и выше



## Электронная подпись

Электронный документооборот при оказании услуг



## Калькулятор стоимости

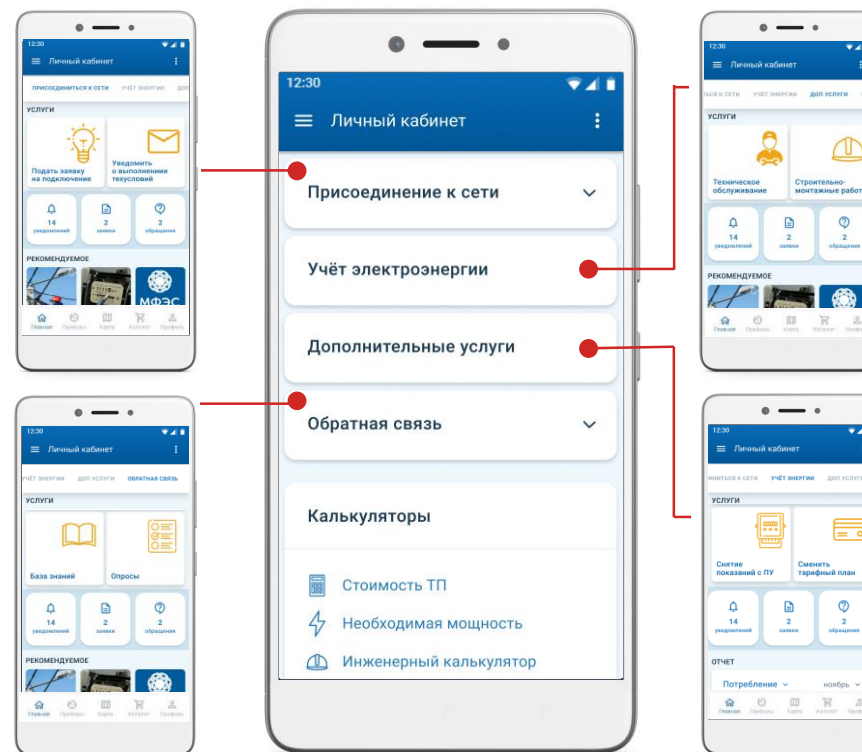
Онлайн калькулятор стоимости подключения к сети

Нужно подключиться к электросетям?


Все сервисы и услуги по ТП  
в разделе «Подключение к сети»

Узнать о потреблении электроэнергии?

Все сервисы и услуги в разделе  
«Учет электроэнергии»

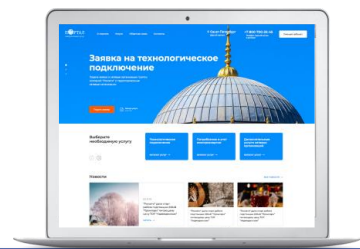


Задать вопрос или сообщить о проблеме?

Оперативная помощь в разделе  
«Обратная связь»  
(Сервисы портала  СВЕТАЯ СТРАНА )

Заказать услугу или получить сервис?

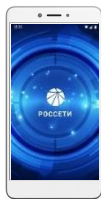
Все дополнительные сервисы и  
нерегулируемые услуги в разделе  
«Дополнительные услуги»



I этап

2020  
март**Развитие Портала**

- создание **Мобильного приложения**
- **объединение с порталом «Светлая страна»** (обратная связь)
- **внедрение сервисов по интеллектуальному учету в пилотных ДЗО ПАО «Россети»**
- редизайн портала
- подключение сторонних ТСО, ГП
- сервисы интернет-оплаты



II этап

2020  
июнь**Определение  
Единого портала ТП**

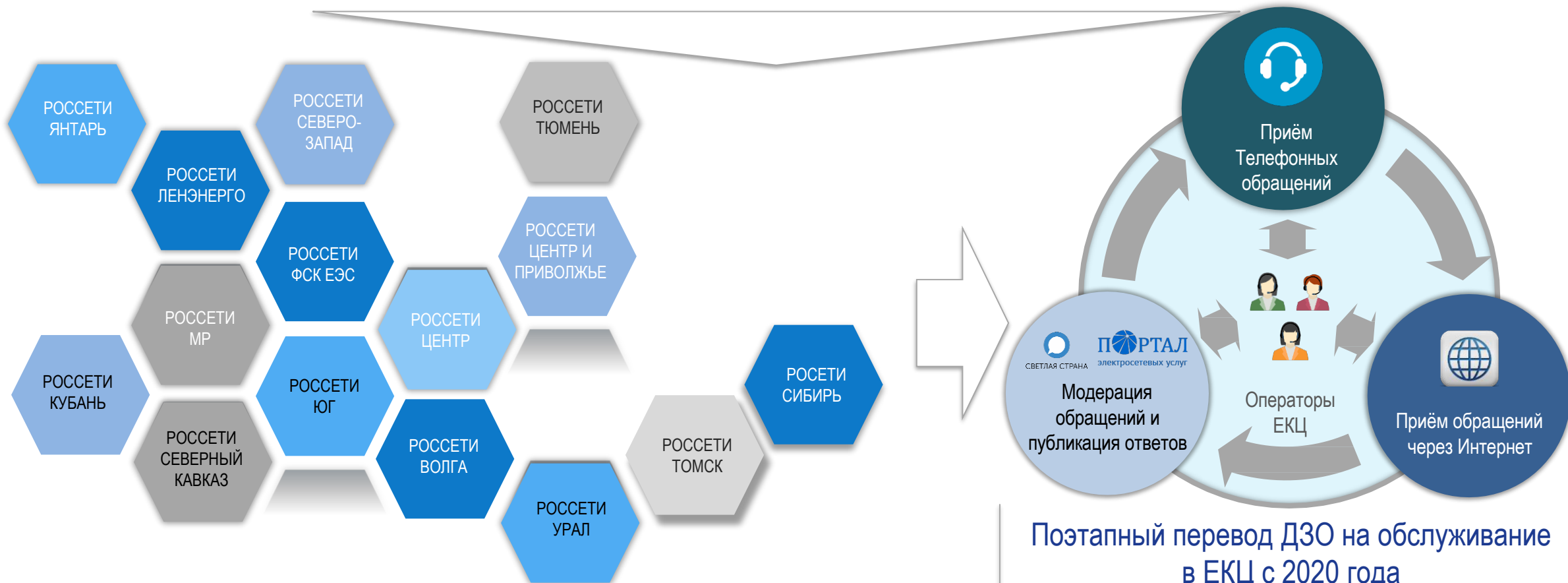
- **внесение изменений нормативные правовые акты**
- редизайн Портала / мобильного приложения или логотипа
- развитие авторизации через ЕСИА
- интеграция с федеральными информационными системами:
  - ЕПГУ
  - MOS.RU
  - MOSREG.RU
  - СМЭВ

III этап

2020  
сентябрь**Интеллектуальный учет  
по всем ДЗО**

- создание системы **для интеграции с Пирамида-Сети ДЗО** (интеграционная шина)
- создание функций интеграции в системах Пирамида-Сети по всем ДЗО
- развитие сервисов портала и Мобильного приложения в части интеллектуального учета электроэнергии для всех ДЗО

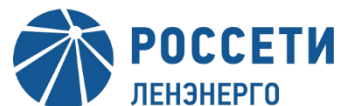
## Концепция создания единого контакт-центра группы компаний Россети



до 2019 год

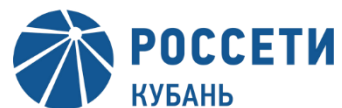
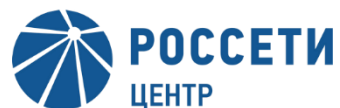
- Контактные центры ДЗО «ПАО «Россети»
- Отсутствие унификации сервисов и услуг
- Разные номера горячих линий

Поэтапный перевод ДЗО на обслуживание в ЕКЦ с 2020 года  
 Единовременный перевод ДЗО на единый телефонный номер с 01.2020  
**Единый контакт-центр с единым телефонным номером 8 800 220 0 220**

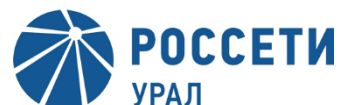


- Два аутсорсинговых контакт-центра

Также в случае резкого увеличения количества обращений использование в качестве резервных контакт-центров

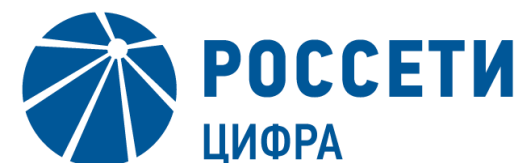


- Четыре распределённых (опорных) контакт-центра



Целевой результат: АО «Россети Цифра» - Единый оператор ЕКЦ группы компаний «Россети»

С 2023 года единое окно информирования потребителей



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**

Директор Департамента Корнеев Александр Юрьевич  
технологического присоединения  
и развития инфраструктуры  
ПАО «Россети»

[Korneev-AY@rosseti.ru](mailto:Korneev-AY@rosseti.ru)