

Najwyższy czas na CLOUD BILLING!

Andrzej Szopa, Prezes Zarządu EUVIC Energia



Obecnie na rynku usług informatycznych dostępne są rozwiązania, wspierające praktycznie wszystkie procesy biznesowe Klientów. Jednak, czy zawsze powstaje konieczność budowania własnego, skomplikowanego systemu np. klasy Customer Information System (CIS)? Rynek energii w Polsce stale się rozwija, ewoluje, a wraz z nim pojawiają się coraz bardziej profesjonalne narzędzia informatyczne. To już chyba najwyższy czas na CLOUD BILLING!

Wdrożenie zasady TPA oraz unbundlingu pociągnęło za sobą pojawienie się na rynku energii elektrycznej nowych uczestników - przedsiębiorstw obrotu energią elektryczną (POEE), sprzedających energię do odbiorców końcowych. Obecnie na polskim rynku funkcjonuje blisko 470 koncesjonowanych POEE. W tej liczbie znajdują się duże spółki obrotu powstałe w konsekwencji rozdzielenia działalności handlowej i dystrybucyjnej dawnych zakładów energetycznych, ale także małe i średnie firmy sprzedające energię czasem do kilkudziesięciu lub kilkuset klientów.

Niezależnie od wielkości POEE, w jego działalności można wyróżnić 2 główne obszary biznesowe, w których realizowane są złożone procesy. Jest to sprzedaż do klientów końcowych oraz ich wewnętrzna obsługa.

Obszar sprzedaży do klientów końcowych



Obszar obsługi klienta



Procesy biznesowe wymagają zaangażowania wykwalifikowanych pracowników i wsparcia informatycznego. Poza wieloma procedurami obsługi klienta, Sprzedawca energii boryka

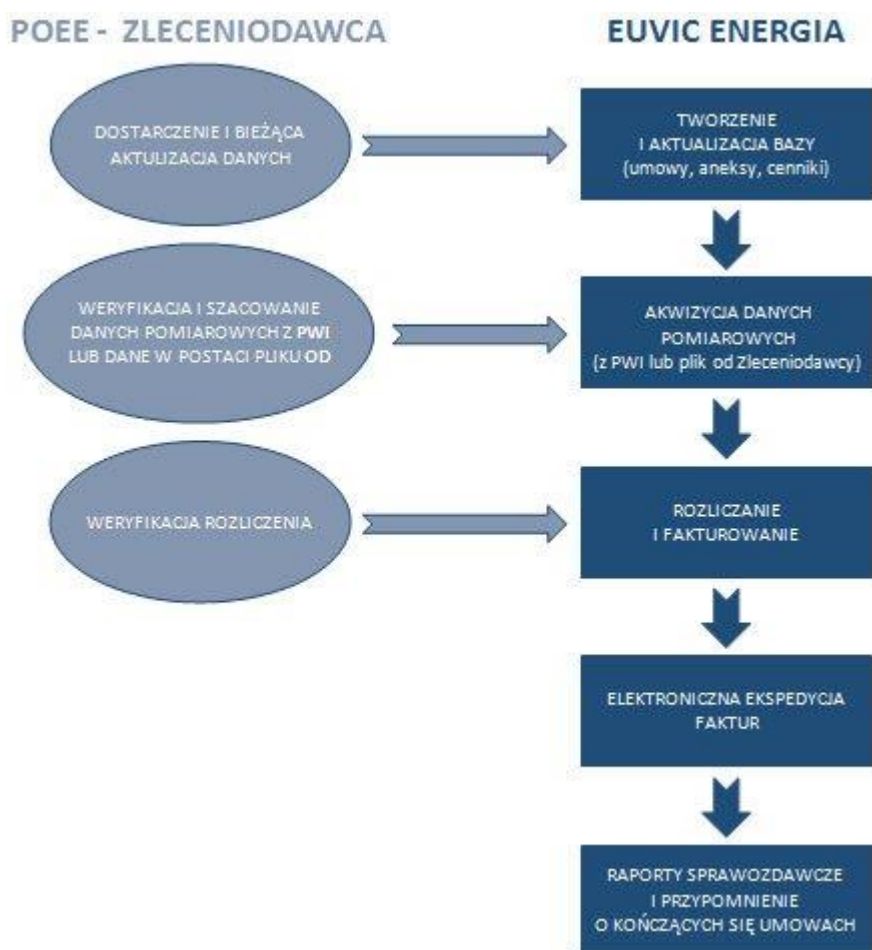
się również z problemem wdrożenia skomplikowanego systemu billingowego, którego koszt w początkowej fazie działalności może być niedopasowany do skali prowadzonego biznesu, zwykle za drogi, a ponadto uciążliwy z powodu długo trwającego wdrożenia.

To naturalne, że i tutaj pojawia się miejsce na usługę outside-resource-using, potocznie oznaczającą korzystanie z zewnętrznych źródeł i często określaną jako Cloud. To już wiemy, że Outsourcing polega na przekazywaniu zadań, funkcji, projektów i procesów do realizacji firmie zewnętrznej, ale czy można to zrobić z ciężkim Billingiem w tak poważnym sektorze, jak energetyka zawodowa?

Okazuje się, że doświadczenia Klientów są pozytywne. Warto więc rozważyć przeniesienie regularnych problemów customer-care na zewnętrznego dostawcę usług outsourcingowych. Powinien on posiadać system billingowy, który będzie udostępniany "jako usługa" i wykona na rzecz Sprzedawcy wszystkie działania związane z obsługą klienta. Dzięki temu koszty w tym obszarze będą płynnie nadążać za zwiększającymi się przychodami. Przedsiębiorstwo może odsunąć na później nie tylko inwestycje związane z zakupem licencji i wdrożeniem Billingiu, ale także skompletowanie zespołu pracowników. Wydatki te można będzie ponieść wtedy, gdy liczba rozliczanych PPE wzrośnie na tyle, by zapewnić pełne obciążenie dla własnych zasobów. Przy wyborze dostawcy "usługi billingowej" należy pamiętać, że istotnym aspektem jest spełnienie wymagań ustawy o ochronie danych osobowych. Dostawca, oprócz przygotowania merytorycznego, powinien mieć odpowiednie zapisy w swojej polityce bezpieczeństwa i instrukcji zarządzania systemami informatycznymi.

Nie każda branżowa aplikacja musi być autonomiczna, usługa Cloud Billing sprawia, że aplikację można niejako wynająć. Nikogo nie dziwią już krótkoterminowe umowy na zakup energii elektrycznej, a czasowe korzystanie z Billingiu bez potrzeby organizowania własnego środowiska informatycznego wciąż jest rzadkością. Wielu rozwijających swoją działalność POEE, podkreśla potrzebę przeniesienia rozliczeń klientów końcowych z przysłowiowego Excela do dedykowanego systemu - niestety, koszt jest czynnikiem wstrzymującym decyzje. Tymczasem, im wcześniej faktury będą wystawiane przy pomocy profesjonalnego systemu, tym lepiej. Początkowe oszczędności w obszarze obsługi klienta stają się bowiem szybko barierą dalszego rozwoju. Przy pomocy arkusza Excel trudno fakturować więcej, niż 500 PPE miesięcznie. Pracochłonność aktualizacji ewidencji odbiorców, obsługi indywidualnych cenników, nadzorowania kończących się umów wzrasta na tyle, że pojawia się coraz więcej reklamacji i korekt. Usługa Cloud Billing wychodzi naprzeciw tym trudnościom.

W oferowanym rozwiązaniu świadczymy usługę rozliczenia PPE praktycznie w formule end-to-end. Możemy automatycznie pozyskać dane pomiarowe, dokonać odpowiednich przeliczeń we własnym systemie billingowym i w efekcie przekazać POEE gotowe faktury dla jego klientów końcowych - przekonuje Zofia Wawrzyczek, Wiceprezes Zarządu EUVIC Energia.



Krzysztof Gdula, niezależny ekspert REE: biorąc pod uwagę potrzeby sprzedawców energii, ten diagram obrazuje kompletne procesy rozliczeniowe klientów końcowych. Wszystkie specjalizowane narzędzia zastępuje komercyjna usługa. Po stronie POEE pozostaje właściwie kontrola i nadzór.

Sprawną obsługę procesów sprzedaży oraz rozliczania klientów wymaga wykorzystania wielu systemów informatycznych, te z kolei potrzebują ciągłego supportu oraz szczególnego monitorowania w okresie rozliczeniowym. Organizację IT w przedsiębiorstwie można zrealizować budując własny dział IT bądź wykorzystując usługę Outsourcingu IT.

Marcin Stronczek, Kierownik Działu Realizacji EUVIC Energia: ten pierwszy model organizacyjny wymaga znaczących nakładów finansowych związanych ze znalezieniem specjalistów IT, zakupu niezbędnego sprzętu oraz odpowiednich licencji na oprogramowanie systemowe. Często należy rozbudowywać infrastrukturę wraz ze zwiększającym się wolumenem danych. Dodatkowo przedsiębiorstwo w tym wypadku ponosi ryzyko związane z utrzymaniem ciągłości usług. Jest to doskonale rozwiązane dla dużych przedsiębiorstw, ze stabilnym wolumenem klientów oraz opcjonalnym wzrostem. Outsourcing daje jednak nowe możliwości, również tym, którzy jeszcze muszą poczekać na znaczący rozwój swojego portfela klientów.

To dość oczywiste, że dynamiczny rozwój Cloud Computingu powoduje, że coraz więcej klientów decyduje się na wykorzystanie rozwiązań chmurowych wraz z pełnym wparciem IT. Pytanie tylko brzmi: jak bardzo złożone procesy można przekazać do obsługi na zewnątrz. Przykłady produktów największych dostawców technologii informatycznych

pokazują, że praktycznie nie ma tutaj ograniczeń, pewnym utrudnieniem są wymagania formalno-prawne oraz brak przekonania samych użytkowników. Cloud dla firmy to przede wszystkim obniżenie narzutu organizacyjnego oraz zmniejszenie ryzyka niezawodności działania infrastruktury. Organizacja może optymalizować koszty dostosowując parametry środowiska do ilości aktualnie obsługiwanych klientów. Cloud to także technologiczny trend - tania, łatwo dostępna usługa, dla wielu klasycznych modeli biznesowych to informatyczna rewolucja.

[Opublikowano: 2016-09-15](#)