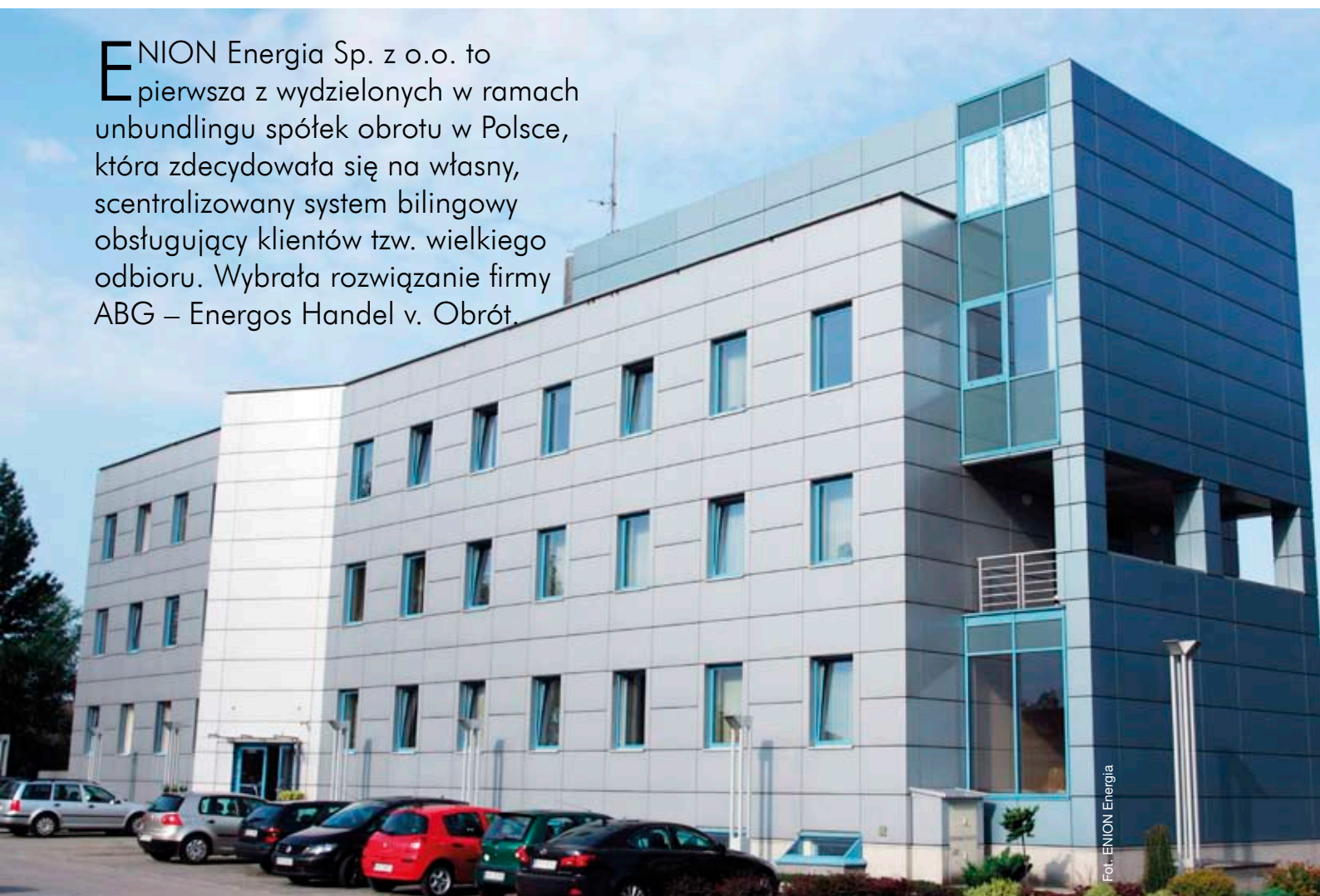


Opracowanie: Redakcja „NE”

# Centralizacja danych i procesów w **ENION Energia**

**E**NION Energia Sp. z o.o. to pierwsza z wydzielonych w ramach unbundlingu spółek obrotu w Polsce, która zdecydowała się na własny, scentralizowany system bilingowy obsługujący klientów tzw. wielkiego odbioru. Wybrała rozwiązanie firmy ABG – Energos Handel v. Obrót.



**E**NION Energia działa od 1 lipca 2007 r. Jest jedną z trzech spółek obrotu Grupy Kapitałowej TAURON Polska Energia. ENION Energia ma ponad 2,3 mln klientów. Blisko 10 tys. największych klientów spółki, którzy generują ok. 65% przychodów, obsługiwanych jest obecnie przez pięć biur wielkiego odbioru.

### ■ Wysoki standard obsługi klientów

Do klientów obsługiwanych przez biura wielkiego odbioru ENION Energia należą duże zakłady przemysłowe, klienci sieciowi oraz niektóre małe i średnie przedsiębiorstwa. Są oni rozliczani w oparciu o różne grupy taryfowe. Dla niektórych firm rozliczenia odbywają się w ramach indywidualnych kontraktów. Oczekiwania tych odbiorców zależą od specyfiki ich działalności oraz struktury zużycia energii. Na przykład klienci sieciowi, czyli firmy, które posiadają wiele punktów poboru energii elektrycznej rozlokowanych w różnych miejscach (np. sieci sklepów czy firmy telekomunikacyjne), oczekują jednej faktury sumującej rozliczenia ze wszystkich punktów. Dla wszystkich firm bez wyjątku przydatnym narzędziem jest szczegółowa informacja o rozliczeniach dostępna on-line. Takie udogodnienia oferują już dwa biura wielkiego odbioru ENION Energia. Po wdrożeniu scentralizowanego systemu billingowego staną się one dostępne dla wszystkich klientów wielkiego odbioru, a mogą oni pochodzić z terenu całej Polski.

– Od początku swojej działalności ENION Energia prowadzi we własnym zakresie obsługę i rozliczenia klientów wielkiego odbioru (z grup taryfowych A, B, C), ale korzysta z systemów billingowych spółki ENION GRUPA TAURON. Taka sytuacja stwarza wiele problemów, i – co bardzo ważne – nie ułatwia rozwoju tych systemów. Jako spółka działająca na konkurencyjnym rynku energii elektrycznej nie możemy sobie pozwolić na takie ograniczenia. Musimy oferować wysoki standard obsługi i speł-

niać oczekiwania klientów. Stąd decyzja o budowie własnego, scentralizowanego systemu billingowego dla klientów wielkiego odbioru, który pozwoli nam zaoferować im pakiet różnorodnych korzyści związanych z usprawnieniem obsługi. Jak wiadomo, czas to pieniądz, a liczyć potrafimy zarówno my, jak i nasi klienci – mówi Ireneusz Perkowski – prezes zarządu ENION Energia.

### ■ Odpowiednie kryteria i priorytety

Przy wyborze rozwiązania podstawowym kryterium była jego jakość i funkcjonalność i to w długim horyzoncie czasowym.

”

Dla wszystkich firm bez wyjątku przydatnym narzędziem jest szczegółowa informacja o rozliczeniach dostępna on-line. Takie udogodnienia oferują już dwa biura wielkiego odbioru ENION Energia

– System musi zapewnić rozwiązania funkcjonalne nie tylko na dziś. Musi być na tyle nowoczesny, by dawać możliwość zaspokojenia nowych potrzeb w przyszłości. Braliśmy także pod uwagę, na ile aplikacja oferuje przyjazne rozwiązania dla pracowników – mówi Ireneusz Perkowski.

O wyborze zdecydowała również cena, a także to, że rozwiązania firmy ABG (dawniej Kom-Pakt) były już znane w ENION Energia. W chwili podejmowania decyzji system wykorzystywany był przez trzy biura obsługi wielkich odbiorców. Zatem, zarówno dobre do-

świadczenia, jak i atrakcyjna oferta na nowy, scentralizowany system zdecydowały o wyborze rozwiązania firmy ABG – Energos Handel v. Obrót.

Za czynnik kluczowy dla sukcesu wdrożenia uznano precyzyjne określenie priorytetów oraz kierowanie się zasadą, że trzeba dostosować system do planowanej struktury obsługi klienta, a nie odwrotnie.

Zakres funkcjonalny systemów billingowych wdrożonych w poszczególnych biurach wielkiego odbioru w różnym okresie nie był jednolity. Dlatego podstawowym celem projektu stała się ich centralizacja. Prace rozpoczęto w sierpniu 2008 r. właśnie od centralizacji baz w biurach obsługi wielkich odbiorców w Będzinie, Częstochowie i Tarnowie. Włączenie pozostałych biur (Bielsko-Biała, Kraków) do jednej bazy zakończy się w pierwszej połowie 2009 r. Dopiero wówczas rozpocznie się proces mający na celu ujednoczenie systemów billingowych i zbudowanie centralnego systemu obsługi klientów wielkiego odbioru. Powstanie wspólna baza danych dla wszystkich biur wielkiego odbioru, dzięki czemu numeracja, sygnatury, plany kont, słowniki i katalogi systemowe zostaną ujednoczone. Wszystkie biura wielkiego odbioru działające według zestandaryzowanych procedur obsługi klienta i księgowania oraz przetwarzania danych i drukowania dokumentów. Docelowo we wszystkich biurach wielkiego odbioru wykorzystywane będą te same funkcjonalności systemu Energos Handel v. Obrót w zakresie rozliczania płatników, windykacji należności, obsługi wpłat i generowania sprawozdań.

### ■ Większa efektywność firmy

Nowy, scentralizowany system billingowy obejmie najlepsze z dotychczasowych rozwiązań, ale ENION Energia chce wprowadzić przy okazji wdrożenia Energos Handel v. Obrót całkiem nowe funkcjonalności. Nowością będzie oferowanie klientom



Fot. ENION Energia

– Myślimy o implementacji e-faktur. Wdrażać będziemy także takie rozwiązania jak Call Center czy CRM, które pozwolą nam podnieść poziom jakości obsługi klientów – mówi Ireneusz Perkowski, Prezes Zarządu, Enion Energia

obsługiwanym przez biura wielkiego odbioru możliwości bezpośredniej obsługi w dowolnym, wybranym przez niego biurze wielkiego odbioru. Scentralizowane zostaną poszczególne procesy biznesowe, takie jak: obszar windykacji, wpłat i rozliczeń. To z kolei pozwoli firmie ENION Energia dokonać takich zmian organizacyjnych, które sprzyjać będą lepszemu wykorzystaniu zasobów ludzkich.

– Zarząd spółki ENION Energia poza jednolitą obsługą odbiorców wielkiego odbioru oczekuje bardziej precyzyjnych raportów i sprawozdań finansowych oraz księgowych. Nie będzie już konieczności sumowania w Excelu danych z kilku aplikacji. Centralizacja systemów billingowych zapewni zarządowi nawet bezpośredni dostęp do danych. Będzie można łatwiej i szybciej wprowadzić nową taryfę, przygotować nową ofertę, nowy produkt, szybciej reagować na warunki rynkowe, czy oczekiwania odbiorców – mówi Magdalena Kaczmarek z Pionu Rozwiązań dla Energetyki i Gazu w firmie ABG.

Obecnie trwają procesy zmierzające do przejścia obsługi klientów indywidualnych oraz drobnych odbiorców instytucjonalnych od spółki ENION GRUPA TAURON. Po ich zakończeniu ENION Energia przystąpi do dostosowania systemów służących do rozliczania tej grupy odbiorców energii do nowych wymagań rynkowych. W ramach wdrożenia tworzony jest także nowy kanał kontaktów z klientami z wykorzystaniem narzędzi informatycznych zwanych e-BOK.

□

# LINCOLN INDUSTRIAL

UKŁADY CENTRALNEGO SMAROWANIA  
MASZYN, URZĄDZEŃ, POJAZDÓW,  
LINII PRODUKCYJNYCH I TECHNOLOGICZNYCH

- LINCOLN** → obniża koszty i ułatwia obsługę
- LINCOLN** → zmniejsza zużycie powierzchni trących
- LINCOLN** → minimalizuje ryzyko wystąpienia awarii
- LINCOLN** → zwiększa niezawodność urządzeń
- LINCOLN** → poprawia efektywność smarowania
- LINCOLN** → optymalizuje zużycie środków smarnych

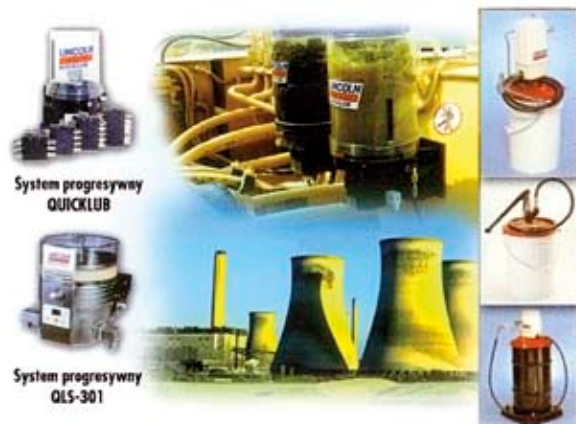


Oferujemy różnorodne systemy smarowania środkami smarnymi stałymi klasy NLGI od 000 do 3 oraz olejami.

**DYSTRYBUTOR LINCOLNA W POLSCE**

## JUTECH Sp. z o.o.

50-110 Wrocław, ul. Kielbaśnicza 24, tel. (071) 341 85 25, fax (071) 341 84 76



System progresywny  
QUICKLUB

System progresywny  
QLS-301



DORADZTWO \* PROJEKTOWANIE \* SPRZEDAŻ \* MONTAŻ \* SERWIS  
e-mail: [jutech@jutech.pl](mailto:jutech@jutech.pl), [www.jutech.com.pl](http://www.jutech.com.pl)