

Tomasz Jachyra, architekt rozwiązań biznesowych dla sektora energetycznego SAP Polska Sp. z o.o.

Kierunki inwestycji w ROZWIĄZANIA IT



Polski rynek energetyczny przechodzi obecnie szereg zmian stanowiących nie lada wyzwanie dla przedsiębiorstw z tego sektora. Jednym z kluczowych elementów, które mogą firmom energetycznym pomóc w stawieniu im czoła jest wdrożenie rozwiązań informatycznych pozwalających z jednej strony ustandaryzować, zunifikować i zautomatyzować istniejące procedury i procesy, a z drugiej elastycznie wspierać wejście w nowe obszary biznesowe, zwiększając tym samym konkurencyjność rynkową danej firmy. Należy także wziąć pod uwagę, że nowe potrzeby będą się pojawiały w miarę uwalniania rynku i rosnącej konkurencji.

Nie tak dawno sektor energetyczny w Polsce działał w warunkach uregulowanego rynku. Procesy biznesowe były stałe, konkurencja w zasadzie nie istniała, a zakłady energetyczne miały naturalny monopol na swoim terenie i w zasadzie niczym się od siebie nie różniły. Klienci nie wiązali także usług z konkretną marką. Liberalizacja rynku energii w ramach UE powoduje, że firmy muszą dokonać generalnych zmian w sferze biznesowej swoich organizacji. Często okazuje się, że dotychczas wykorzystywane systemy informatyczne, które dobrze spisywały się w warunkach uregulowanego rynku, teraz nie wystarczają. Powodów jest kilka. W wyniku konsolidacji rynku przedsię-

biorstwa urosły - z kilkudziesięciu zakładów energetycznych na terenie całego kraju powstało kilka dużych grup energetycznych. Pojawiła się konieczność zintegrowania również pod względem informatycznym nowo powstałych przedsiębiorstw. Jednym z czynników, który jest przy tej okazji brany pod uwagę jest kwestia skalowalności posiadanych systemów IT, choćby w kontekście centralizacji bazy klientów. W ramach grup energetycznych, w wyniku *unbundlingu* zostały wyodrębnione podmioty zajmujące się dystrybucją energii oraz jej sprzedażą. Te drugie docelowo będą działały na konkurencyjnym rynku. W nowej rzeczywistości kluczową kwestią jest bycie



postrzeganym przez klienta jako marka. W firmach energetycznych otwierają się w związku z tym nowe obszary biznesowe, które wcześniej nie funkcjonowały, jak choćby marketing. Ich zadaniem jest zabieganie o dobre relacje z klientem, zarówno indywidualnym, jak i biznesowym, który w każdej chwili może zmienić dostawcę energii.

Skala przedsiębiorstw sektora energetycznego i wprowadzanych zmian jest na tyle duża, że istnieje ogromny potencjał dla wsparcia informatycznego takich organizacji. Zmiany te dotyczą każdego obszaru biznesowego począwszy od sfery zarządczej, przez wszelkie wewnętrzne procesy i procedury wymagające ustandaryzowania w dużych organizacjach, po budowanie relacji z klientami. Systemy IT są w każdym z tych przypadków niezbędne.

Decyzja dotycząca kierunku inwestycji w rozwiązania IT zależy oczywiście od profilu działalności spółki. Dla firm dystrybucyjnych kluczową kwestią stanowi zarządzanie majątkiem, czyli Asset Management. Z kolei dla firmy zajmującej się sprzedażą energii zasadniczym priorytetem będzie usprawnianie procesów i budowa, jak najlepszego systemu obsługi klientów obejmującego również systemy billingowe.

W przypadku zarządzania majątkiem trudno wręcz określić ogrom występujących obecnie potrzeb, czego byliśmy świadkami podczas niedawnych problemów z dostawami energii spowodowanych niekorzystną zimową aurą. Z pewnością nie ma możliwości, by zrealizować je wszystkie, konieczne są zatem mechanizmy, które pozwalają określać priorytety inwestycyjne na poziomie zarządzania ryzykiem i umożliwiają metodyczne podejmowanie niezbędnych działań. Głównym czynnikiem sukcesu dla firmy zajmującej się sprzedażą energii będzie poziom obsługi klienta. Zapewnienie oczekiwanej jakości obsługi klienta przy możliwie najniższym koszcie stanowi ogromne wyzwanie. Dla tego typu firm kluczowe są mechanizmy uelastyczniania

taryf oraz mechanizmy badania i adresowania rynku - utrzymania bazy klientów i ich pozyskiwanie. Należy także wziąć pod uwagę konieczność stosowania różnych kanałów komunikacji z klientami - coraz więcej procesów obsługi klienta będzie się odbywało zdalnie, na przykład w formie elektronicznej samoobsługi klientów, czy z wykorzystaniem systemów telefonicznych.

” Odniesienie pełnych korzyści jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy zoptymalizujemy całe procesy biznesowe w ramach danego obszaru i zapewnimy wydajną komunikację między poszczególnymi działami firmy i podmiotami na rynku.

Liberalizacja rynku energii spowoduje także, zwłaszcza po stronie spółek sprzedażowych, odejście od taryfikowania cen energii i wprowadzanie gamy produktów na wzór planów taryfowych stosowanych przez firmy telekomunikacyjne. Skierowane one będą do różnych grup odbiorców energii i niekoniecznie muszą się pokrywać z utartymi przyzwyczajeniami segmentowania klientów wg grup taryfowych. Nie bez znaczenia jest fakt, że podobnie jak to ma miejsce w innych krajach UE czy na świecie, regulatorzy będą wymagać od spółek regulowanych znacznie precyzyjniejszych informacji dotyczących kosztów świadczonych usług, przesyłowych czy dystrybucyj-

nych. Spodziewana migracja klientów pomiędzy różnymi sprzedawcami sprawi ponadto, że pomiędzy podmiotami na rynku energetycznym rozpocznie się bardzo intensywna wymiana informacji. Do tej pory nie zostały wypracowane jednolite standardy dotyczące procedur komunikacji i sposobu wymiany danych.

Za nowymi potrzebami biznesowymi przedsiębiorstw energetycznych podąży zatem nowa technologia informatyczna. Firmy będą musiały zautomatyzować szereg procesów i na bieżąco badać efektywność swoich działań, od czego uzależnionych będzie wiele decyzji strategicznych. Pojawiają się nowe funkcjonalności, choćby w systemach księgowych, uwzględniające nowe produkty, czy dedykowane plany taryfowe. Światowe tendencje zmierzają w kierunku sieci inteligentnych (Smart Grids), które pozwalają klientom na bardziej interaktywną współpracę z dostawcami energii. Umożliwiają one optymalizację zachowań klientów (także przedsiębiorstw) pod kątem oszczędności, gdzie wiele procesów podlega automatyzacji.

Decyzja o wyborze systemu informatycznego powinna być wypadkową wysokości poniesionej inwestycji i spodziewanych korzyści. Firmy posiadające jasno określoną wizję rozwoju i harmonogram realizacji celów mogą wspólnie z dostawcą rozwiązania informatycznego ustalić najbardziej optymalny plan ich osiągnięcia. Instalowanie niewielkich aplikacji, które „łatają” środowisko IT jest niewydajne i drogie w utrzymaniu. Odniesienie pełnych korzyści jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy zoptymalizujemy całe procesy biznesowe w ramach danego obszaru i zapewnimy wydajną komunikację między poszczególnymi działami firmy i podmiotami na rynku. Polskie przedsiębiorstwa są w o tyle korzystnej sytuacji, że mogą czerpać z doświadczeń nie tylko zagranicznych klientów, ale i globalnych dostawców, którzy przeprowadzili wiele projektów w tej branży. □