

Buczowski, Krzysztof

Płocki prąd zintegrowany dla klienta

Notatki Płockie 48/3-196, 46-48

2003

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych oraz w kolekcji mazowieckich czasopism regionalnych mazowsze.hist.pl.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PŁOCKI PRĄD ZINTEGROWANY DLA KLIENTA

Problem integracji różnych funkcjonujących w przedsiębiorstwie systemów informatycznych, pomimo już dosyć długiej obecności w świadomości twórców oprogramowania ciągle jest aktualny i zajmujący. Nie od dziś wiadomo, że pierwsza faza realizacji pomysłu integracji różnych eksploatowanych w przedsiębiorstwie aplikacji, choć z samego założenia słuszna, okazała się generatorem kosztów na dość dużą skalę (szacuje się że 30-40% kosztów funkcjonowania systemów informatycznych to zapewnienie ich wzajemnych powiązań). Wpływa na to wiele rzeczy, dość wspomnieć tylko różnorodność platform sprzętowych, systemów operacyjnych, rozmieszczenie terytorialne aplikacji, ograniczenia licencyjne na modyfikacje posiadanego oprogramowania itd.

Oczywiście wraz z rozwojem wspomnianej myśli, której na imię Integracja, zaczął maleć jej koszt w kolejnych rozwiązaniach. Nowopowstające, już *zintegrowane* systemy informatyczne (począwszy od klasy MRP, poprzez MRP II i ERP), pod warunkiem dedykowania ich dla danego przedsiębiorstwa stały się lekarstwem prawie na całe zło. Choć nie są to wcale systemy tanie to dziś trudno już znaleźć dużą firmę, która go nie posiada. Coraz więcej przedsiębiorstw także z grupy średnich decyduje się na ich zakup, licząc zarówno na te bardziej jak i na te mniej wymierne korzyści, które mogą ze sobą przynieść. Krótko mówiąc, funkcjonujące w bieżącej rzeczywistości gospodarczej podmioty w tym także instytucje rządowe i samorządowe są w pełni uzależnione od eksploatowanych systemów informatycznych. Uzależnienie to będzie jeszcze większe po naszej nieodległej już przecież akcesji do Unii Europejskiej. Ponadto ciągły postęp organizacyjny i technologiczny sprawia, że coraz to nowe obszary działalności przedsiębiorstwa są „zawłaszczane” przez kolejne aplikacje.

Jak już wspomniałem trudny temat przeprowadzania procesu integracji zaprzęta umysły praktyków i teoretyków już od kilkudziesięciu lat, choć tak naprawdę dopiero w latach dziewięćdziesiątych XX wieku zaobserwowano szczególne nasilenie wspomnianych zjawisk. Na potwierdzenie tezy o długiej historii także i polskiego wkładu w tą dziedzinę informatyki i zarządzania przywołam materiały z konferencji Integracja systemów informacyjnych i informatycznych w procesie inwestycyjnym z czerwca 1980 roku, która odbyła się w Płocku i była współorganizowana przez Towarzystwo Naukowe Płockie. Otóż wśród wielu wygłoszonych tam referatów szczególnie jeden

wydał mi się na tyle interesujący i aktualny, by w niniejszym opracowaniu zaprezentować najważniejsze jego wątki. Otóż pisząc o Integracji w informatycznym systemie zarządzania w Zjednoczeniu Budownictwa Energetycznego „Energobudowa” pan Zdzisław Boguta podkreślał, że „... dalszy rozwój informatyki wymaga zdecydowanych zmian, przedstawienie się na podsystemy, które dałyby się integrować, które zapewniłyby osiągnięcie spójnego systemu informatycznego w przedsiębiorstwie (...)”.

Niezwykle ciekawe są także wytyczne, którym ten nowy spójny system powinien sprostać. Otóż:

- system musi być elastyczny, dający się łatwo korygować, musi być podatny na dość częste zmiany w zarządzaniu,
- w przypadku wdrażania fragmentami jego dalsza sukcesywna rozbudowa nie powinna naruszać spójności elementów już wdrożonych,
- oprogramowanie systemu należy maksymalnie unifikować,
- podczas projektowania systemu należy ciągle mieć na uwadze służebną rolę informatyki w stosunku do organizacji i zarządzania!!!!

Ponadto zwrócono uwagę, wręcz mocno akcentowano problem odpowiedniej bazy danych jako elementu najsilniej integrującego system informatyczny. Zadziwiająco jak aktualne są powyższe wymagania, gdyż pomimo upływu już ponad 20 lat nadal napotykałyśmy problemy z dotrzymaniem realizacji większości z nich. Paradoksalnie w całym szeroko rozumianym procesie informatyzacji rozmywa się ostatni postulat, że to właśnie system ma być dla użytkownika a nie odwrotnie.

Gwałtowny rozwój technologii informatycznych, który dokonuje się na naszych oczach coraz bardziej rozszerza obszary zastosowania różnego rodzaju systemów. Jedne pomagają na przykład zredukować koszty gromadzenia zapasów, organizują obieg dokumentów czy też wspomagają obsługę klientów. Zatem także i Integracja zatacza coraz szersze kręgi, obejmuje coraz więcej dziedzin i obszarów funkcjonowania przedsiębiorstwa, usiłujemy integrować coraz różniejsze systemy dziedzinowe by nie tylko w teorii ale również i w praktyce zastosować koncepcje STP (Straight Through Processing) oraz ZLE (Zero Latency Enterprise), czyli innymi słowy: by nie następowała redundancja danych i raz wprowadzona dana była dostępna dla wszystkich systemów. Ale

także żeby nie było opóźnień w dostępie do tych danych wewnątrz całej struktury systemów - wprowadzona dana staje się natychmiast widoczna dla tych funkcji, które z niej korzystają². Optymalną wydają się zatem sytuacja, w której wszystkie używane w przedsiębiorstwie aplikacje tworzą spójne środowisko.

Należy zauważyć, iż większość oferowanych na rynku systemów zintegrowanych obejmuje w sposób całościowy obsługę zagadnień finansowych, księgowych, kadrowych oraz logistycznych (gospodarka materiałowo-towarowa), i jest skierowana do wszystkich rodzajów przedsiębiorstw rynkowych, bez względu na sektor i prowadzoną działalność. Produkujące je firmy programistyczne dopiero w dalszej kolejności zajmują się konstruowaniem wyspecjalizowanych systemów informatycznych obsługujących specyficzne obszary działalności poszczególnych przedsiębiorstw z różnych branż i ich integracją z wcześniej wspomnianymi szeroko rozumianymi finansowymi.

Najlepszą „dobrą praktykę” mają zatem te firmy software'owe, które obsługując daną branżę (np. energetyczną czy telekomunikacyjną) w zakresie oprogramowania podstawowego (uniwersalnego) tworzą także dedykowane tylko dla niej systemy specjalistyczne.

Ciągły rozwój informatyzacji zagadnień związanych z szeroko pojmowanymi procesami obsługi klientów zaowocował w ostatnim okresie wielką obfitością systemów określanych krótko mianem CRM (Customer Relationship Management, czyli zarządzanie relacjami z klientem). Systemy te w dużej mierze wspomagają działy marketingu i handlowe, a tym samym także klasyczne BOK-i - biura obsługi klienta i e-BOK-i, czyli Elektroniczne Biura Obsługi Klienta.

W pierwszej fazie swego rozwoju systemy klasy CRM były rozbudowanymi bazami adresowymi kontrahentów dodatkowo rejestrujące każdy kontakt z danym klientem. Z czasem zaczęto opracowywać metody wspomagania obsługi klienta poprzez mechanizmy identyfikacji i klasyfikacji.

Oczywiście niemal natychmiast pojawił się pomysł by ten nowy twór był zintegrowany. Już w fazie kryształizacji koncepcji starano się rozwiązać problemem: jak to zrobić by rzeczywiście rozszerzyć jego funkcjonalność. By identyfikacja mogła być wielowymiarowa i jak najbardziej zbliżona do rzeczywistej sytuacji, a mechanizmy klasyfikujące klientów mogły sprawnie dzielić klientów na tzw. dobrych, obiecujących i złych muszą być zasilone możliwie pełnymi i wiarygodnymi danymi. I tutaj znowu pojawia się integracja. Zaczęto zatem konstruować powiązania z już istniejącymi systemami: finansowo-księgowymi, billingowymi itp.

Przedsiębiorstwo, które powiązało ze sobą już najróżniejsze firmowe informacje może pomyśleć o udostępnieniu części z tych danych swoim klientom.


Obecnie sytuacja taka ma miejsce niemalże w całej gospodarce, ale szczególnie wyraźnie widoczna jest w sektorze bankowym, telekomunikacyjnym i energetycznym. Jak grzyby po deszczu wyrastają nowe formy obsługi klienta. Najnowszym rozwiązaniem z tego zakresu są Elektroniczne wersje rachunków bankowych - w przypadku bankowości oraz wszelkie Elektroniczne Biura Obsługi Klienta - w pozostałych obszarach, w których za pośrednictwem wszechobecnego Internetu można samodzielnie wykonać wiele operacji, które wcześniej można było tylko załatwić w siedzibie banku lub przedsiębiorstwa.

Dobry przykład energetyki

Rosnące wykorzystanie nowych rozwiązań technologicznych w zakresie obsługi klienta jest niezwykle istotnym orężem w walce o przetrwanie na coraz bardziej konkurencyjnym i wymagającym rynku. Taką właśnie strategię rozwoju, opartą między innymi o intensywne zabiegi zwiększające lojalność Klienta³ przyjmują powoli polskie zakłady energetyczne. Doceniając Internet - jeden z największych wynalazków dwudziestego wieku, chcą go wykorzystać między innymi do dynamicznego kreowania kontaktu klienta ze swoim zakładem.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta na swych stronach internetowych jako pierwsze w Polsce wprowadziły w życie: Zakład Energetyczny Płock, który w styczniu 2003 roku uruchomił swój eBOK (www.ebok.zep.com.pl) oraz Rzeszowski Zakład Energetyczny (www.cui.pl/rze), który także uczynił to w pierwszym kwartale bieżącego roku. Zarówno klienci ZEP SA jak i RZE SA mogą korzystać z niego bezpłatnie, niezbędne jest tylko posiadanie aktywnej skrzynki poczty elektronicznej i sprawnie funkcjonującego dostępu do Internetu.

Płocki e-BOK umożliwia sprawdzenie salda swojego rachunku, przesłanie na podstawie wystawionych faktur historii zużycia energii, pozwala wykonać prognozę jej zużycia i za pomocą odpowiedniej symulacji - drogą elektroniczną, wybrać najdogodniejszą i najoszczędniejszą taryfę.

LISTA RACHUNKÓW						
						
Stanków Nowak						
Licznik nr 10225793 Siroc, ul. Kasztanowa 5 m. 5.						
Typ	Data wystawienia	Data opłaty	Rachunek	Wykasa	Op. za opłatę	Wybór licznik
Faktura	19.12.2002	27.12.2002	15,35	15,35	0,00	15562228
Faktura	04.11.2002	12.11.2002	16,90	16,90	0,00	
Faktura	09.09.2002	16.09.2002	16,87	16,87	0,00	
Faktura	09.07.2002	16.07.2002	13,48	13,48	0,00	
Faktura	13.05.2002	20.05.2002	15,59	15,59	0,00	
Faktura	19.03.2002	02.04.2002	0,00	0,00	0,00	
Faktura	14.03.2002	21.03.2002	15,40	15,40	0,00	
Faktura	23.01.2002	30.01.2002	89,09	89,09	0,00	
Faktura	04.12.2001	11.12.2001	106,53	106,53	0,00	
Faktura	01.10.2001	08.10.2001	42,79	42,79	0,00	
Faktura	16.08.2001	23.08.2001	74,94	74,94	0,00	
Faktura	20.06.2001	27.06.2001	51,06	51,06	0,00	
Faktura	07.05.2001	14.05.2001	67,65	67,65	0,00	
Odliczki	28.03.2001	17.04.2001	0,04	0,04	0,00	
Faktura	05.03.2001	12.03.2001	7,57	7,57	0,00	

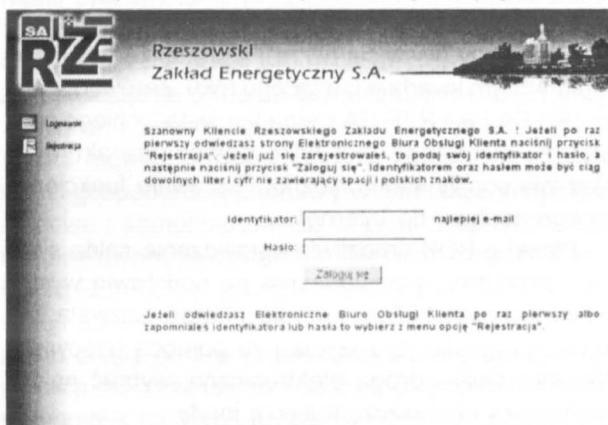
Wybierz zakres i ry-
brenka, dla którego
chcesz otrzymać
listę rachunków.
Informacja zostanie
przesłana na Twój
e-mail lub
wydrukowana.

Miesiąc	Wybierz kwintal	Wybierz zakres
2002 luty	119	2002-2002
2002 styczeń	149	2001-2000
2002 grudzień	149	2001-2001
2002 listopad	142	Wybierz zakres i rok kwartału, dla którego chcesz otrzymać. Połóżmy podać. Informacja zostanie przesłana na Twój e-mail lub pocztą.
2002 październik	152	
2002 wrzesień	124	
2002 sierpień	119	
2002 lipiec	136	
2002 czerwiec	107	
2002 maj	136	
2002 kwiecień	119	
2002 marzec	134	
2002 luty	134	
2002 styczeń	151	

Rys. 2. E-bok Zakładu Energetycznego Płock. Lista rachunków i zużycie w poszczególnych miesiącach dla przykładowego Klienta. Źródło: www.ebok.zep.com.pl

Wykorzystywane w nim specjalistyczne oprogramowanie gwarantuje bezpieczny dostęp do baz tylko osobom uprawnionym. Dodatkowo, użytkownik serwisu, wraz z informacją zwrotną potwierdzającą aktywację, otrzymuje indywidualny kod PIN, dzięki któremu ma pewność, że jako jedyny posiada wgląd do swoich danych.

Odbiorcy, którzy zawarli z ZEP SA umowy na wykonanie przyłączy, będą mogli uzyskać informacje o stanie realizacji tychże umów, bez potrzeby telefonicznego bądź osobistego kontaktu z Zakładem. E-BOK umożliwia także Klientom elektroniczne zgłaszanie awarii, a za pomocą specjalnego indywidualnego komunikatu powiadomi ich o planowanych wyłączeniach.



Rys. 3. E-bok Rzeszowskiego Zakładu Energetycznego - okno logowania. Źródło: HYPERLINK "<http://www.cui.pl/rze>" www.cui.pl/rze

Z kolei rzeszowski e-BOK, po podpisaniu w siedzibie Rejonu Energetycznego umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (RODE) umożliwi swoim odbiorcom energii, w specjalnym rozszerzonym pakiecie, dostęp do usług związanych z otrzymaniem faktury drogą elektroniczną, czy też bezgotówkową realizacją płatności w oparciu o zlecenie stałe w banku prowadzącym ROR danego klienta.

Porównując natomiast funkcjonalności e-BOK-ów europejskich dostawców energii możemy stwierdzić, że są one zbliżone do przedstawionych powyżej modelowych polskich rozwiązań. W niektórych tylko przypadkach interaktywność jest trochę dalej posunięta i umożliwia wykonanie większej liczby czynności. Wynika to jednak w dużej mierze z większej „świadomości informatycznej” społeczeństwa i odpowiednich uregulowań prawnych dotyczących zawierania umów drogą elektroniczną. Na przykład niemieccy klienci firmy EnBW Die Energie-AG mogą poprzez sieć Internet złożyć wniosek o przyłączenie do sieci, dokonać wyrejestrowania licznika, ale także mogą samodzielnie wykonać symulację zużycia energii elektrycznej w wirtualnym mieszkaniu, które sami, oczywiście także wirtualnie wyposażą w urządzenia zasilane tą energią (www.enbw.com).

Wymienione powyżej działania mają dalekosiężny cel - poprzez integrację danych i rozszerzanie funkcjonalności mają budować mocną więź każdego, nawet tego najmniejszego konsumenta energii elektrycznej ze swoim, czyli aktualnie go obsługującym dystrybutorem. Wszelkie innowacje technologiczne, jak opisany nowy kanał kontaktu ze swoimi klientami: e-BOK - zaspokajają potrzeby i pragnienia Klientów, a przez to zwiększają ich ogólną satysfakcję z korzystania z usług danej firmy.

Wszystko to w długiej perspektywie czasu będzie kształtowało pośrednio styl życia konsumentów, a także sprawi, że dany Klient poczuje się wyróżniony przez sam fakt przynależności do tej wybranej społeczności - społeczności korzystającej na przykład z usług danego Zakładu Energetycznego i gdy nadejdzie czas próby, tzn. pojawi się możliwość wyboru, wtedy pozostanie wierny dotychczasowemu dostawcy.

PRZYPISY

1. Z. Boguta, *Integracja w informatycznym systemie zarządzania w zjednoczeniu budownictwa energetycznego „Energobudowa”* [w:] *Integracja systemów informacyjnych i informatycznych w procesie inwestycyjnym*, Materiały na II Płocką Konferencję naukowo-techniczną, Płock 1980.
2. P. Szempliński, *Integracja wczoraj i dziś, Strategie informatyzacji*, kwiecień 2000, InfoVIDE.
3. Konkurencja na rynku energii w Polsce jest dosyć mocno upośledzona, co oznacza, że spółki dystrybucyjne są de facto monopolistami na podległym sobie terenie. Konkurencja zaistnieje w pełni gdy wszystkie podmioty będą miały prawo korzystania z TPA (Third Party Access - dostęp

trzeciej strony), czyli swobodnego dostępu do sieci elektroenergetycznej, a tym samym wyboru dostawcy prądu. Rozporządzenie ministra gospodarki, pracy i polityki społecznej uzależnia to prawo od przekroczenia odpowiednich progów zużycia energii. Na razie może sobie na to pozwolić tylko niewiele ponad 600 największych odbiorców, którzy kupują rocznie co najmniej 10 GWh. Od 1 stycznia 2004 dostęp do sieci uzyskają kolejni odbiorcy (jest ich ponad 3000), których zapotrzebowanie przekracza 1 GWh, a już w 2006 roku z zasady TPA będą mogli korzystać wszyscy polscy obywatele, czyli nawet najmniejsze gospodarstwa domowe (w liczbie ponad 14 mln).