



Centralny system bilingowy w Grupie Tauron.

Profil klienta.

Grupa TAURON to jeden z największych graczy polskiego sektora energetycznego. Jest on trudny i wymagający, m.in. dlatego, że wszystkie firmy sprzedają takie same produkty. To sprawia, że głównym wyróżnikiem dla firm energetycznych staje się technologia, która zapewnia większą elastyczność oraz zdolność do reagowania na zmieniające się uwarunkowania rynku. W trosce o coraz lepszą i nowocześniejszą obsługę klientów, Grupa TAURON stanęła przed koniecznością zintegrowania swoich, dotychczas rozproszonych, systemów bilingowych rynku masowego.

Baza danych Grupy TAURON obsługuje około 5,4 mln klientów i jest największą na polskim rynku energetycznym – to również 3,5 TB danych i 4,6 mln faktur generowanych miesięcznie. Obsługa tak dużych wolumenów danych wymaga zastosowania technologii najwyższej, światowej klasy.

Piotr Zawistowski

Wiceprezes Zarządu TAURON Polska Energia ds. Klienta i Handlu

Wdrożenie.

Głównym celem projektu była migracja danych z 12 systemów bilingowych dla klientów masowych w Grupie TAURON do centralnego systemu – Assec Utility Management Solutions EDO. Jest to kompleksowe rozwiązanie do rozliczeń, sprzedaży oraz dystrybucji dla odbiorców rynku masowego (taryfy G1x i C1x) które jako pierwsze w Polsce i jedno z pierwszych w Europie otrzymało certyfikaty ExaData. Certyfikacja odbywała się w laboratorium Oracle w USA i potwierdziła kompatybilność AUMS EDO z nowoczesnymi platformami bazodanowymi, a także skalowalność i potencjał do jego dalszego rozwoju. W ramach projektu zaplanowano także opracowanie i implementację centralnych, jednolitych procesów obsługi klienta i zarządzania danymi, wykonanie niezbędnych modyfikacji systemu, jego integrację z centralną szyną korporacyjną, opracowanie interfejsów do i z systemów zewnętrznych, a także szkolenia.

Projekt rozpoczął się w 2013 r., ostatnia migracja miała miejsce w maju 2015 r. Migracje zostały poprzedzone

rozwojem docelowego systemu o funkcjonalności, które dostosowały go do wymagań Grupy TAURON. Wymagane było zaangażowanie się i praca zarówno po stronie Sprzedawcy, jak i Dystrybutora. Obejmowała ona także ujednoczenie, a w niektórych przypadkach, zdefiniowanie nowych procesów biznesowych na styku pomiędzy Spółkami. Przede wszystkim dotyczyło to obsługi technicznej oraz zarządzania odczytami z liczników energii elektrycznej, co stanowi podstawę rozliczenia klienta końcowego.

TAURON Dystrybucja, realizując projekt „Centralizacji zarządzania danymi odczytowymi” w 2011 r., wybrał system AUMS ADO. Z kolei „Centralizację zarządzania aparaturą pomiarową i obsługą techniczną” oparł na systemie AUMS GAP. Wdrożenie obu systemów dla TAURON Dystrybucja było ściśle związane, na niektórych etapach tych projektów, z wdrożeniem AUMS EDO, co dodatkowo angażowało wiele osób we wspólną realizację zagadnień.

W mojej opinii to codzienna praca projektowa i zaangażowanie ekspertów, pozwalały nam dodatkowo porządkować pewne zagadnienia merytoryczno-procesowe, jeśli chodzi o funkcjonowanie naszych spółek.

Rafał Soja
Prezes Zarządu TAURON Sprzedaż

Przedsięwzięcie podzielono na pięć etapów, z czego trzy zostały wykonane w 2014 roku, a dwa pozostałe w pierwszym półroczu 2015 r. Podział taki pozwolił m.in. na zminimalizowanie ryzyka zaburzenia obsługi klientów.

Podczas realizacji każdej transzy do systemu dodawanych było średnio kilkuset nowych użytkowników rozsianych w kilkunastu lokalizacjach, ogromna liczba końcówek terminalowych i profili uprawnień. Ta ogromna operacja logistyczna była realizowana pod dużą presją czasu i wymagała pełnego zaangażowania obu stron.

Tomasz Bendlewski
Dyrektor Pionu Energetyki i Gazownictwa w Asseco Poland

Dodatkowo w trakcie migracji, nawet w momencie rozruchu systemu, nie mogła być przerwana przedpłatowa sprzedaż energii. W związku z tym powstała baza pośrednia, która następnie była synchronizowana z bazą produkcyjną. Podczas pięciu transz migracyjnych, z których największa liczyła 1,2 mln klientów, dane klientów zostały przeniesione do AUMS EDO.

Dla każdej transzy dopuszczalny czas przestoju systemu produkcyjnego w trakcie rozruchu i migracji wynosił maksymalnie dwie doby, przy czym baza produkcyjna musiała zostać zasilona danymi średnio

800 tys. klientów. W tym czasie wykonywane były wszystkie zadania związane z konfiguracją i przygotowaniem systemu, tak aby po upływie wyznaczonego terminu AUMS EDO w pełni podjął pracę.

Całość wdrożenia przebiegła sprawnie i bez żadnych sytuacji kryzysowych. Dzięki temu udało się zakończyć prace zgodnie z przyjętym harmonogramem. Jest to duży sukces zespołów wdrożeniowych – zwłaszcza, że biorąc pod uwagę podobne projekty z całego świata, wdrożenie w TAURON należy do jednego z najszybszych.

Muszę powiedzieć, że zarówno zespół po stronie Asseco, jak i nasz, po stronie użytkownika, stanęły na wysokości zadania. Są to osoby kompetentne, zaangażowane, także tu nie ma żadnych obaw, jeżeli chodzi o przyszłość, rozwój czy eksploatację tego systemu.

Karol Janosz
Wiceprezes Zarządu TAURON Obsługa Klienta

Kluczowe korzyści.

Rynek energetyczny staje się coraz bardziej konkurencyjny. Dzięki wdrożeniu, TAURON posiada jedno z najbardziej zaawansowanych technologicznie rozwiązań na polskim rynku, które przełoży się na jakość obsługi klientów Grupy. Zakres funkcjonalny AUMS EDO pokrywa wszystkie procesy dla obsługi klienta segmentu masowego (tj. klienta masowego i małych firm). Procesy są spójne i zintegrowane z systemem CIS.

Klienci migrowanych obszarów zostali objęci unifikacją dokumentów, ujednoczeniem typów rozliczeń i procesów obsługowych, jak również uzyskali możliwość rozpatrzenia swoich spraw w każdym Punkcie Obsługi Klienta. Już obserwujemy znaczące korzyści wynikające ze scentralizowania danych, co ma znaczący wpływ na kompleksowość i jakość obsługi klientów.

Patrycja Kwiatkowska-Mizera
Prezes Zarządu TAURON Obsługa Klienta
spółki prowadzącej projekt w Grupie

Ponadto, centralizacja systemów obniża koszty ponoszone na działy IT – jest jeden dział IT w jednym miejscu, a nie kilka, rozproszonych po oddziałach. Centralizacja uprościła środowisko informatyczne. Pozwala Grupie TAURON na łatwiejsze zarządzanie całym środowiskiem oraz podniesienie bezpieczeństwa. Doprowadziła też do zgromadzenia danych w jednym miejscu, przez co systemy analityczne nie muszą zaciągać danych z kilku baz. Centralny system bez wątpienia umożliwił standaryzację i upraszczanie procesów.



1 system centralny
Asseco AUMS EDO



5,4 mln
Punktów Poboru Energii



3,5 TB
wielkość bazy danych



5,4 mln
aktywnych punktów
rozliczeniowych w systemie



4,6 mln
faktur generowanych
miesięcznie przez system