

SATISFACTIA CLIENTILOR ELECTRICA BANAT, ASIGURATA DE SISTEMUL INFORMATIC INTEGRAT CROS

Studiu de caz

Sursa: ComputerWorld Nr. 13(230) Iulie 2003

Una dintre filialele care au rezultat in urma restructurarii Societatii Nationale Electrice in opt filiale teritoriale este Societatea Comerciala Filiala de distributie si furnizare a energiei electrice Electrica Banat SA. Zona de activitate cuprinde patru judete: Arad, Caras, Hunedoara si Timis.

Numarul de consumatori este 841.329, dintre care segmentul preponderent este format din consumatorii casnici, in numar de 782.278. Micii consumatori sunt in numar de 58.333 si 718 sunt marii consumatori. Cei circa 3.650 GWh energie electrica vanduta anual este localizata in procent de 41% in judetul Hunedoara, 30% in Timis, 16% in Arad si 13% in Caras-Severin. Cifra anuala de afaceri a filialei este in jur de 6.200 miliarde lei.

Organizarea unei activitati de o asemenea anvergura, impune folosirea unui sistem informatic integrat. Electrica Banat s-a decis asupra aplicatiei ERP/ CRM CROS, elaborata de firma brasoveana de software, CRIssoft.

Despre modul in care functioneaza aceasta aplicatie in cadrul societatii, dar, mai ales, despre satisfactia clientilor, a consumatorilor, fata de folosirea sistemelor informatice in procesul complex de inregistrare si plata a facturilor de consum, a energiei electrice, ne vorbeste domnul Adrian ANDREI, Director furnizare la Electrica Banat.

Adrian ANDREI: **Preocuparea pentru informatizarea gestionarii datelor din intreprindere, prin folosirea unui sistem informatic de tip ERP in cadrul Electricii banatene nu este de data foarte recenta.**

Inca de pe vremea cand eram o structura judeteana, am facut apel la tehnologia informatiei pentru gestionarea datelor interne si am realizat in diferite etape solutii informatice care au raspuns unor imperative ale momentului. In mod firesc, a rezultat atunci un sistem eterogen. Pe parcurs, sistemul a devenit ineficient, sufocat de volumul in crestere al datelor si de cerintele tot mai riguroase de securitate.

A trebuit sa ne gandim la un sistem profesionist, suficient de elastic, pentru a permite adaptarea la modificarile legislative si, foarte important, perfect securizat.

Incoltise atunci ideea adoptarii unui sistem informatic integrat, care sa includa toate operatiunile, incepand de la contabilitate, resurse umane, gestiunea materialelor si pana la gestiunea clientilor.

CW Ro: Si asa ati ajuns la CRIssoft.

A.A.: In acea perioada nu existau ofertele de solutii ERP care sunt acum.

CRIssoft a fost un fel de deschizator de drum prin sistemul integrat realizat. Chiar si acum, cand am trecut la implementarea sistemului integrat SAP, mai putin modulul referitor la relatiile cu clientii, faptul ca suntem familiari cu CROS, ne permite sa gestionam SAP la parametri mult mai performanti si, in acelasi timp, implementarea sa fie mult mai rapida. Cele doua aplicatii sunt perfect compatibile.

CW Ro: Cat a durat implementarea?

A.A.: Aproximativ doi ani, incluzand modulul de aprovizionare, clienti, gestiune a materialelor, contabilitate generala, modulul incasari-plati, partea de inventariere.

CW Ro: Cat a costat aplicatia pentru o companie de o asemenea dimensiune?

A.A.: Cu partea de hardware, software si cumuland tot ceea ce am facut pana acum, costurile sunt apropiate de un euro pe consumator.

CW Ro: Ce ne puteti spune despre recuperarea costurilor?

A.A.: Daca spun ca valoarea este de un euro pe client si daca adaug ca factura unui client casnic este in jur de 5 euro pe luna, raspunsul este implicit.

CW Ro: De ce natura sunt problemele intr-o institutie de un asemenea volum, atunci cand se foloseste un astfel de sistem informatic integrat?

A.A.: Problemele sunt complexe, trebuie asigurata fiabilitate, viteza, securitate pentru sistem. De exemplu, o problema poate fi hardware-ul: caderea sistemului la sediul central, cand toti clientii din cele patru judete sunt prezenti pe server, ar afecta intreaga activitate, din toate structurile organizatorice ale filialei. Este, deci, foarte important ca sistemul sa functioneze perfect.

CW Ro: Care a fost evolutia sistemului informatic integrat CROS, in cadrul Electricii Banat?

A.A.: Dupa implementarea modulelor la care am facut referire anterior, am fost preocupati de relatia cu clientii. Acest segment s-a dovedit a fi foarte cuprinzator, gestiunea contractelor cu clientii de furnizare a energiei electrice insemnand, implicit, baza de date a tuturor clientilor. În acelasi timp, trebuia stapanit un alt domeniu, foarte important si foarte vast - gestiunea echipamentelor de masura a energiei electrice, in jur de 870.000 de contoare. Continuarea fireasca era facturarea consumului, apoi incasarea facturii, datele din sectorul specific de contabilitate abonati fiind preluate de serviciul financiar, pentru ca, in final, sa fie incluse in sistemul de contabilitate generala. Nu este de neglijat si trebuie subliniat inca un aspect: un astfel de sistem trebuie sa ofere si informatia de sinteza care sa permita managementului sa ia decizii si sa conduca in final la optimizarea rezultatelor economice.

CW Ro: La modul concret, ce are acum consumatorul si nu avea inainte de implementarea acestei solutii?

A.A.: Sistemul insemna, in primul rand, concretizarea obiectivului nostru, rezultat si ca urmare a certificarii, implementarii si mentinerii in filiala a sistemului de management al calitatii conform standardului ISO 9001/2000, si anume orientarea catre client.

Daca inainte cetateanul trebuia sa isi plateasca factura la o anumita casierie, prin sistemul actual el poate sa plateasca oriunde in judet. Un alt aspect este faptul ca sistemul este mult mai sigur. Este mult mai mare certitudinea pentru client ca factura pe care o primeste este corecta si reflecta foarte exact cantitatea de energie electrica pe care a consumat-o.

Nu este de neglijat nici faptul ca sistemul ofera clientului informatia care ii permite rezolvarea mai rapida a unor eventuale doleante. Daca are, de exemplu, un dubiu referitor la factura, se poate apela de la ghiseu baza de date, se poate vedea istoricul consumului, se pot face comparatii pe anumite perioade, se poate vedea daca este intr-adevar o anomalie care trebuie verificata pe teren. Sistemul a redus procedurile manuale, a condus la cresterea calificarii personalului.

CW Ro: Care sunt asteptarile in continuare?

A.A.: Din acest an, toti clientii din cele patru judete sunt gestionati in sistem, cu toate facilitatile.

In prezent, avem in lucru sistemul de rapoarte, rezolvarea problemelor legate de buna functionare a sistemului financiar si economic, precum si partea de reclamatii si sesizari.

Vrem sa dezvoltam un modul care sa trateze si partea de prognoza si de achizitie a energiei, tinand cont de faptul ca exista o piata a energiei electrice. Dorim sa includem in sistem si partea de gestiune a avizelor de racordare. Vrem sa avem bine gestionati pasii pe care ii parcurgem, de la prima prezentare si exprimare a intentiei pana la finalizarea ei si pana in momentul in care se incheie contractul si este inclus in sistemul de gestiune al clientilor.

Sigur ca mai avem de lucru. Aceasta insemna de fapt ca intelegem imperativul imbunatatirii continue a activitatii noastre.

CW Ro: Cat de maleabila este solutia CRIsoft la modificarile care intervin?

A.A.: Solutia asigura foarte repede modificarile de tarif care apar si se fac imediat in sistemul central, astfel incat suntem siguri ca sunt aplicate in toate cele patru judete. Dar, de exemplu, sistemul nu a fost gandit sa prevada ca de la 1 februarie 2003, vom incasa taxele TV si radio. Asta a presupus regandirea sistemului, crearea unei structuri de lucru cu trei solduri care sa dea si o imagine de ansamblu, sa fie si desfacuta in componente atunci cand se lucreaza si acest lucru sa se prelungeasca si in evidentele contabile.

CW Ro: Acum, dupa ce au trecut cativa ani in care ati folosit sistemul, care ati simtit ca este punctul forte si punctul slab?

A.A.: Punctul forte este faptul ca am trecut de la modalitati de lucru punctuale la integrare. Un alt punct forte al aplicatiei este securitatea ei. Sunt stabilite foarte clar prioritatile, drepturile, orice interventie care se face ramane in sistem si este controlabila.