



Udana migracja danych 2,5 mln klientów Enea w 1,5 roku.

Profil klienta.

Enea S.A. jest wiodącą spółką Grupy Enea, która zajmuje się sprzedażą energii elektrycznej dla gospodarstw domowych i firm na terenie całego kraju. Ma prawie 2,5 mln klientów. Od 2008 roku jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wchodzi w skład indeksu WIG30, skupiającego największe spółki na parkiecie.

Przed wdrożeniem Enea nie posiadała centralnej bazy klientów, ponieważ dotychczasowe systemy bilingowe były rozproszone terytorialnie w 5 różnych lokalizacjach i były obsługiwane przez 4 różnych dostawców. Systemy te nie komunikowały się ze sobą i nie przystawały do aktualnych potrzeb biznesowych spółki.

Wdrożenie.

W czerwcu 2014 r. Enea podpisała umowę z Asseco na rozbudowę Systemu Kompleksowej Obsługi Klienta. Początek prac był skoncentrowany na zaprojektowaniu nowego systemu tak, by działał w poszczególnych obszarach zgodnie z potrzebami biznesowymi Enei. Jego uruchomienie nastąpiło w styczniu 2015 roku, zaś pierwsza migracja, w Oddziale Szczecińskim, nastąpiła w maju 2015 r. Kolejne miały miejsce w sierpniu i listopadzie. Ostatnia zakończyła się pod koniec stycznia 2016 r.

W ramach migracji z użytkowanych wcześniej systemów bilingowych do systemu SKOK przeniesiono dane klientów wraz z ich 3-letnią historią rozliczeń, faktur i odczytów.

Zakres działań był bardzo duży i złożony, ponieważ każdy z rozproszonych systemów miał inną specyfikę gromadzenia danych i ich ewidencji. Poza tym, przez lata nazbierały się w nich nieścisłości i błędy, dotyczące np. adresów korespondencyjnych czy numeru NIP i PESEL klientów. Wymagały one wnikliwej weryfikacji i aktualizacji.

Od stycznia 2016 r. Enea posiada pełną bazę klientów zarówno dystrybucyjnych, jak i obrotowych w dwóch centralnych systemach bilingowych. Aktualnie trwa faza stabilizacji i rozwoju systemów.

W bardzo krótkim czasie 18 miesięcy udało się zmigrować dane prawie 2,5 mln klientów. Niezwykle ważnym aspektem naszego działania było zachowanie spójności przy przenoszeniu danych. Tu w dużej mierze opieraliśmy się na doświadczeniu dostawcy. Nie wydarzyło się nic, co mogłoby spowodować utratę danych, a po każdej migracji robiliśmy analizę ilościową i jakościową. W projekt było zaangażowanych prawie 100 osób ze wszystkich naszych lokalizacji.

Piotr Kłoda
Kierownik projektu w Enei

Projekt zrealizowany w Enei potwierdza, że Asseco jest solidnym i niezawodnym partnerem dla firm energetycznych. Nawet pod dużą presją czasu, potrafimy skutecznie przeprowadzić nawet tak wymagające projekty, jak duże centralizacje systemów. W całym tym przedsięwzięciu bazowaliśmy na naszym wieloletnim doświadczeniu. Ściśle współpracowaliśmy z klientem i wspólnie odnieśliśmy sukces.

Jacek Bogumił

Dyrektor Handlowy w Pionie Energetyki i Gazownictwa w Asseco Poland

Kluczowe korzyści.

Wdrożenie umożliwiło klientowi przede wszystkim:

- obniżenie kosztów utrzymania i rozwoju systemów bilingowych używanych w Grupie
- standaryzacje i wprowadzenie centralnych jednolitych procesów obsługi klientów - znika bowiem bariera geograficzna dla pracowników Enei i ich klientów
- uruchomienie zdalnych kanałów kontaktu z klientami, do których należą m.in. eBOK, eFaktura i zakup kodów do liczników przedpłatowych online
- łatwiejszą i efektywniejszą analizę danych w zakresie rozliczeń, finansów i windykacji klientów
- możliwość uruchomienia rozliczeń produktów wiązanych (energia + usługi dodatkowe)

Dziś wszyscy pracownicy Enei pracujący w obszarze obsługi klienta, windykacji oraz rozliczeń, mogą pracować w jednym systemie bilingowym, niezależnie od ich lokalizacji. Korzystają z tych samych narzędzi i danych. Wdrożenie nowego systemu było kluczowe z punktu widzenia codziennej pracy oraz obsługi klienta

Piotr Kłoda

Kierownik projektu w Enei

Ponadto, po wdrożeniu Grupa ENEA jest bliżej gotowości do wdrożenia standardu wymiany informacji pomiędzy uczestnikami detalicznego rynku energii elektrycznej w Polsce (ebiX).



Blisko 2,5 mln
obsługiwanych
i zarejestrowanych
umów w systemie



Ok. 1,3 mln
faktur wystawianych
miesięcznie



Ok. 250 tys.
zarejestrowanych
odpisanych zleceń OT
miesięcznie



Ok. 1,3 tys.
aktywnych użytkowników
(logujących się przez
ostatni miesiąc)



Ok. 1,1 mln
wpłat rejestrowanych
w systemie miesięcznie



Ok. 1 mln
odczytów rejestrowanych
w systemie miesięcznie



Ok. 39 tys.
aktywnych kont w eBOK



Ok. 314 tys.
aktualnie procesowanych
w systemie postępowań
windykacyjnych dla ok. 425 tys.
zadłużonych dokumentów



Ok. 4 TB
wykorzystywanych
baz danych