



**ТРАНСФОРМАЦИЯ
СБЫТОВОГО
БИЗНЕСА
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
ORACLE
UTILITIES**

Тенденции розничного рынка сбыта энергии

Консолидация и централизация	Необходимость повышения клиентского сервиса	Рост просроченной дебиторской задолженности
Сокращение размера сбытовой надбавки и стремление заключения договоров без посредников	Расширение спектра услуг энергосбытовых компаний	Выведение вспомогательных функций на аутсорсинг
Изменение законодательства	Переход к интервальному способам расчета	Другие

Тенденции рынка

- Переход к вертикально-интегрированным холдингам, образующим цепочку создания стоимости услуги от добычи сырья до поставки энергии конечному потребителю
- Возникновение конкурентной среды. Для доминирования на рынке электроэнергии сбытовые компании постоянно совершенствуют клиентские сервисы
- Компании вынуждены плотно работать не только с промышленными потребителями, но и с бытовыми абонентами. Используются современные способы связи с потребителями: электронные письма, SMS-сообщения, автоматический обзвон должников. Практика подтверждает эффективность этих методов, только 25%-30% процентов должников являются неплательщиками
- В рамках оптимизации своих операционных расходов компании стремятся снизить стоимость закупаемых ресурсов за счет сокращения количества посредников (биржа, сбытовая компания)
- Стоимость услуг сбытовой компании должна быть адекватна сервису, оказываемому сбытовой компанией
- Энергосбытовые компании являются крупнейшими ритейловыми компаниями и стремятся при работе с населением оказывать дополнительные сервисы
- Управляющие компании, оказывающие жилищно-коммунальные услуги населению, стараются заключать агентские договора со сбытовыми компаниями по расчету стоимости услуг и выпуска квитанций населению
- Рост цен на энергоносители и осложнение экономической ситуации приводят к частому выпуску законодательных актов, влияющих на ведение расчетов
- С ростом цен на энергоносители клиенты постоянно находятся в поиске вариантов снижения стоимости потребляемой энергии. Крупные, а далее и малые потребители переходят на интервальный способ сбора показаний и расчетов

Целевые показатели развития сбытового бизнеса



Стоимость обслуживания лицевого счета в ведущих компаниях восточной Европы

Компания	Страна	Метрика	Стоимость, \$/ед. обслуж
PGNIG	Польша 	1.500.000 ФЛ	0,6
Latvenergo	Латвия 	1.100.000 ФЛ 30.000 ЮЛ	0,35 5,28
ENEA Poland	Польша 	2.590.000 ФЛ 10.000 ЮЛ	0,28 4,2
Russia *	Россия 	4.100.000 ФЛ 70 000 ЮЛ	0,7 4,8

* Приведены усредненные данные, полученные по 4 крупным сбытовым компаниям

Целевые показатели развития сбытового бизнеса

Производительность персонала ведущих мировых сбытовых компаний

			от 30 000 до 50 000	
Израиль:				105 000
Россия:				1 500

Причина: низкий уровень автоматизации и не оптимальное построение процессов, сложные алгоритмы расчета, низкий уровень использования аутсорсинга вспомогательных услуг

Цели и задачи развития сбытового бизнеса

В ответ на тенденции рынка, проблемы и целевые показатели

Увеличение объемов путем расширения спектра услуг и рынков сбыта

- Поглощение новых сбытовых компаний
- Заключение агентских договоров на биллинг услуг ЖКХ
- Новые услуги с тиражированием по всем сбытовым компаниям

Снижение издержек с помощью повышения эффективности сбытовых подразделений

- Усиление процессов работы с клиентами
- Оптимизация обслуживающих процессов

Трансформация: модель с централизованными сервисами

Централизация сервисов - основной источник повышения эффективности



- Переход на централизованную модель происходит в разрезе сервисов
- Клиентский сервис для «физиков» постепенно переводится на «бесконтактные варианты (портал, почта, звонок в контакт-центр)»

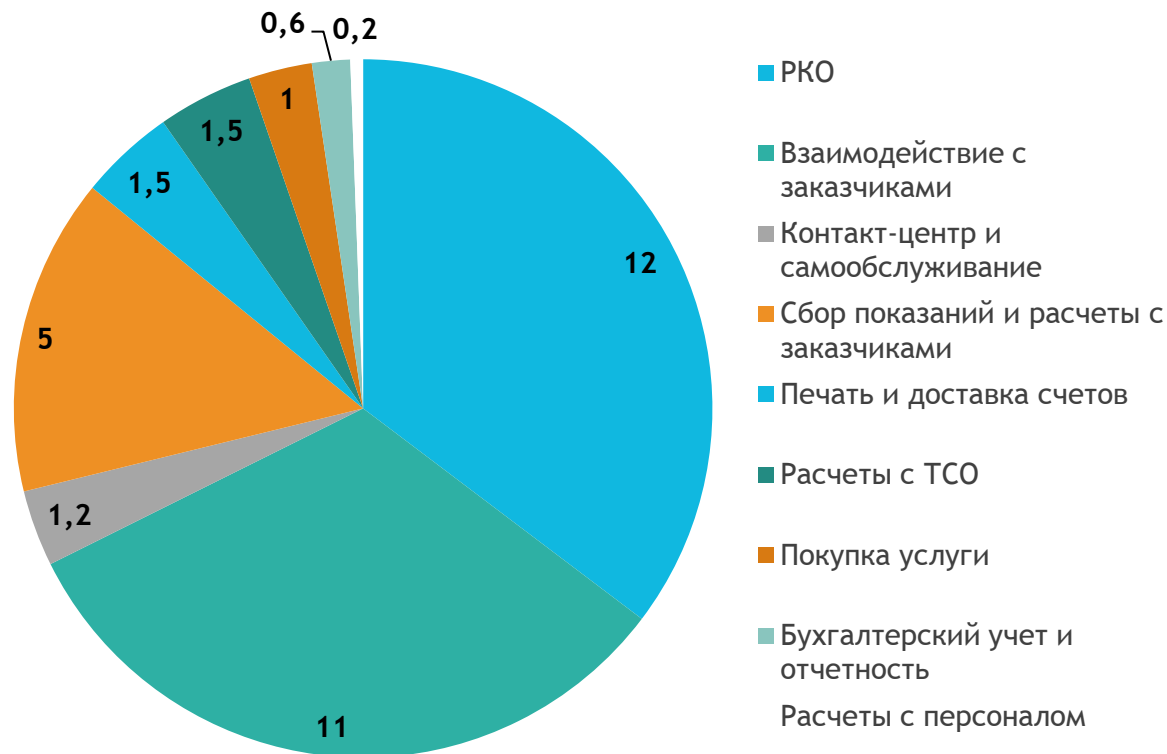
Эффект от трансформации

Экономия от централизации сервисов составляет 15-22%

Источники эффекта

- Для расчета потенциальных эффектов от централизации сервисов вся деятельность сбытовой компании разделяется на сервисы
- В стоимость каждого сервиса, включая все составляющие (ФОТ, накладные расходы, ИТ-поддержка и прочее)
- Основная составляющая, дающая эффект от централизации - это ФОТ операционного персонала и ИТ-персонала (или услуг подрядчиков), обеспечивающего поддержку и соответствующие накладные расходы

Себестоимость обслуживания лицевого счета, руб. в месяц (в разрезе сервисов)



Наш подход к трансформации

Комплексность подхода - залог успеха трансформации

1 Методология

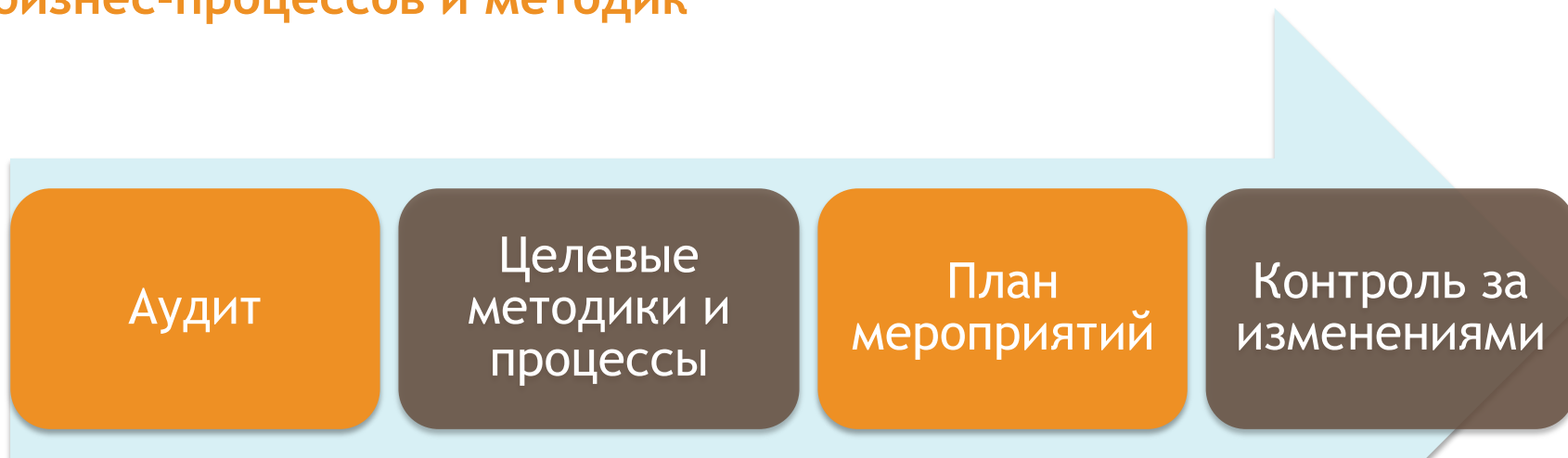
- Стандартизация методик расчета для всех сбытовых подразделений (компаний)
- Разработка процессов и регламентов для модели бизнеса с централизованными сервисами
- Разработана целевой организационной структуры и план изменений в структуре, штатном расписании согласно разработанных регламентов и процессов

2 ИТ-поддержка

- Создание программно-аппаратного комплекса для поддержки централизованных сервисов

Наш подход к трансформации. Методология

Наличие в команде опытных консультантов - методологов, типовых бизнес-процессов и методик



- Анализ текущих бизнес-процессов и методик
- Формирование требований
- Анализ текущего ИТ ландшафта на соответствие требованиям

- Разработка целевой модели бизнес-процессов
- Разработка модели распределения функций, организационной структуры и штатного расписания
- Расчет целевых ключевых показателей и экономического эффекта
- Проведение SWOT анализа вариантов архитектуры с выбором оптимального варианта

- Разработка программы проектов по переходу к целевой модели бизнес-процессов

- Контроль качества исполнения программы проектов

Наш подход к трансформации. ИТ-поддержка

Обладая экспертизой в продуктах лидеров ИТ рынка России мы готовы предложить оптимальную целевую ИТ архитектуру

Производительность

- Целевая архитектура должна обеспечивать оперативную обработку большого количества данных.

Адаптивность

- Важнейшим фактором при выборе платформы является способность системы к адаптации к изменению внешних условий и внутренних процессов (время и стоимость на реализацию изменений)

Комплексность

- Предлагаемая архитектура должна обеспечивать высокую степень покрытия бизнес-процессов управления сбытовой деятельностью, участвующих в трансформации

Стоимость владения

- При выборе платформы дальнейшая стоимость владения ИТ системой является одним из основных критериев, определяющих экономический эффект от внедрения

Текущая архитектура

- При разработке целевой архитектуры будет учитываться текущий ИТ-ландшафт и наличие экспертизы ИТ-службы Заказчика

Целевая архитектура для организации сервиса

Основой для целевой архитектуры является Oracle Utilities

Система финансового планирования, бюджетирования и консолидации + Система аналитической отчетности

Oracle Hyperion + Oracle BI / SAP / 1C

БЭК-офис

Бухгалтерский, налоговый учет + МСФО
1C/SAP

Управление человеческими ресурсами
1C/SAP

Снабжение и управление запасами
1C/SAP

Продажа дополнительных услуг
Oracle CC&B Utilities

Основной бизнес

АИИСКУЭ + Система управления энергоданными
MDM Utilities

Биллинг
Oracle CC&B Utilities

Расчеты с ТСО
Oracle CC&B Utilities

Расчеты с поставщиками э/э
Oracle CC&B Utilities

Работа с ДЗ
Oracle CC&B Utilities

Контакт центр и CRM
Oracle CC&B Utilities

Личный кабинет
Oracle CC&B Self Service

Вспомогательное ПО

Интеграционная шина Oracle EBS, Oracle SOA Suite, Oracle Data Integrator

Управление ИТ сервисами
ITIL-система

Управление доступом
Oracle IDM

Управление бизнес-процессами и контентом
Oracle BPM + UCM

Типовое ИТ решение БДО Юникон для централизации биллинговых функций

Преимущества

- Готовое решение, сокращающее риски, сроки и стоимость создания сервиса
- Высокая адаптивность решения за счет применения платформы Oracle Utilities и системы управления бизнес-процессами Oracle BPM
- Высокая производительность платформы
- Практический опыт применения
- Гибкая система скидок на лицензии

Состав решения

- Типовые процессы для реализации следующих функций:
- Абонентский учет
- Ведение парка приборов учета
- Работа с показаниями приборов учета (загрузка, проверка, расчет натуральных показателей)
- Биллинг (выполнение расчетов)
- Финансовые расчеты с потребителями
- Учет НДС
- Работа с дебиторской задолженностью
- Расчеты с поставщиками услуг
- Расчеты с сетевыми организациями
- Работа по агентской схеме
- Обработка обращений клиентов
- Интеграция с контакт-центром (входящие звонки, обратный обзвон)
- Интеграция с личным кабинетом клиента
- Бухгалтерский и налоговый учет

План программы трансформации

Наличие готовых решений и типовой модели процессов позволяет нам гарантировать вам сроки и качество реализации программы проектов



Контактная информация

Россия, 123317, Москва,
Пресненская набережная, д.10
Москва-сити, «Башня на Набережной», Блок В

Россия, 107061, Москва,
Преображенская площадь, д. 8
БЦ «Прео-8»

Тел.: +7 (495) 797 5665

Факс: +7 (495) 797 5660

reception@bdo.ru

www.bdounicon.ru

Несмотря на то, что данная публикация была тщательно подготовлена специалистами компании, она может быть использована только для получения общего представления об обсуждаемом в ней предмете. Не рекомендуется использовать представленную в публикации информацию в качестве профессиональной консультации по конкретному вопросу. Прежде чем предпринять какие-либо действия или воздержаться от принятия каких-либо действий на основании данной публикации, необходимо получить профессиональную консультацию специалиста. Группа БДО Юникон, ее партнеры, сотрудники и агенты не несут никакой ответственности за любые убытки, понесенные в связи с принятием или отказом от принятия каких-либо действий или решений на основе информации, содержащейся в данной публикации.

АО «БДО Юникон», ООО «БДО Юникон Консалтинг», АО «БДО Юникон Бизнес Солюшнс», АО «БДО Юникон Аутсорсинг Приложений», ЗАО БДО Юникон Бизнес Сервис, зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации, являются членами BDO International, сети независимых компаний. BDO – торговая марка сети BDO и каждой компании – члена сети BDO.

© 2015 АО «БДО Юникон Бизнес Солюшнс». Все права защищены.

