

Rozwiązania IT
dla sektora utilities
oraz odbiorców
mediów



Sygnity

Potrafimy dostrzec potrzebę zmian. I zmieniamy się.

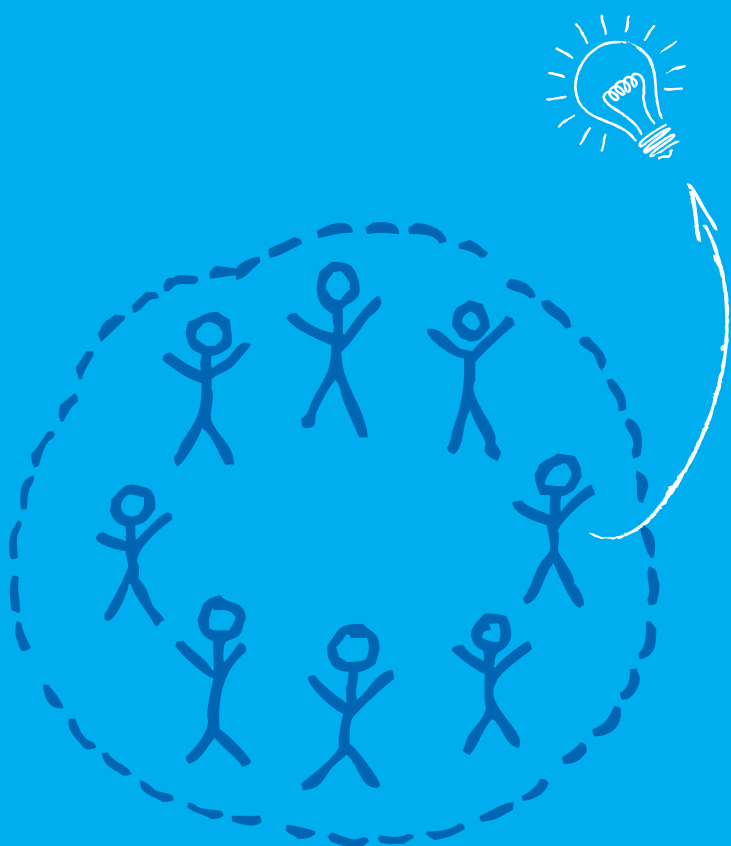
Jeśli trzeba – porzucamy ustalone schematy

i wyznaczamy nowe reguły, żeby zacząć **na nowo.**

Wiemy, że w **aktywności**, przemianie i odważnym

działaniu tkwi prawdziwy sukces. Tempo zmian

ujawnia rzeczywisty potencjał firmy.



Kim jesteśmy i jak działamy?

Funkcjonujemy na polskim rynku od 20 lat. W tym czasie zrealizowaliśmy kilka tysięcy projektów informatycznych dla klientów ze wszystkich branż gospodarki. Każdy z tych projektów pozwalał nam rozwijać nasz potencjał i kompetencje, zdobywać doświadczenia oraz specjalistyczną wiedzę.

Równie cenny jak wiedza i wieloletnie doświadczenie naszej firmy jest dla nas sposób współpracy z klientami. Nie opieramy się wyłącznie na jednej, sprawdzonej i niezmiennej strategii działania. Proponujemy współpracę, którą postrzegamy jako dynamiczny proces tworzenia. Jego podstawą jest zdolność porozumienia w każdej sytuacji oraz kreatywne podejście do potrzeb i rozwiązywania problemów. Przekonaliśmy się, że spontaniczne pomysły i entuzjazm mogą przynieść prawdziwie nowatorskie rozwiązania.

Oferujemy pełen zakres usług informatycznych dla dużych i średnich przedsiębiorstw oraz instytucji administracji publicznej. Dostarczamy nowoczesne rozwiązania – własne oraz czołowych, międzynarodowych firm informatycznych. Do podstawowych obszarów działalności firmy należą:

- o doradztwo informatyczne,
- o produkcja i wdrażanie oprogramowania,
- o integracja rozwiązań informatycznych,
- o audyt i testowanie oprogramowania,
- o dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- o outsourcing IT.

Utilities – produkty naszych doświadczeń

Jesteśmy wiodącym dostawcą kompleksowych, profesjonalnych, nowoczesnych, a przede wszystkim dostosowanych do potrzeb klienta rozwiązań dla przedsiębiorstw utilities z sektora elektroenergetyki, gazownictwa, energetyki cieplnej oraz wodociągów i kanalizacji.

Nasze doświadczenia jako dostawcy rozwiązań dla podmiotów z obszaru utilities pozwoliły także dobrze zrozumieć potrzeby odbiorcy mediów – klienta przedsiębiorstw energetycznych. Proponowane rozwiązania wspomagają skuteczne zarządzanie gospodarką energetyczną w firmach oraz instytucjach samorządowych i administracji państwowej.

Posiadamy bogatą ofertę produktową do realizacji przedsięwzięć informatycznych w sektorze energetycznym. Nasze rozwiązania uwzględniają dynamicznie zmieniające się potrzeby klientów i są konstruowane w oparciu o zewnętrzne, ogólne spojrzenie ekspertów rynku oraz głęboką wiedzę technologiczną. Takie podejście pozwala najlepiej dostosować się do wymogów rynku i użytkowników. W oparciu o branżową wiedzę oraz znajomość procesów biznesowych klientów nasze rozwiązania zostały zaprojektowane tak, że klient o sprecyzowanych oczekiwaniach otrzymuje system będący precyzyjną odpowiedzią na przekazane wymagania, zaś klient poszukujący właściwych rozwiązań może wybrać któreś z gotowych modeli informatycznego wsparcia danego obszaru. Taką możliwość otrzymują Państwo dzięki temu, że nie tylko wdrażamy systemy informatyczne, ale jesteśmy również partnerem – doradcą w zakresie tworzenia strategii informatyzacji przedsiębiorstwa.

Nasze dokonania

- o Pionierskie rozwiązania informatyczne dla sektora
- o Aktywne wsparcie informatyczne liberalizacji sektora
- o Współtworzenie informatycznych fundamentów działania rynku energii elektrycznej w Polsce
- o Wiodąca firma informatyczna w sektorze (wg rankingów Computerworld TOP 200 z ostatnich lat)
- o Cykliczna konferencja smartUTILITIES

Elektroenergetyka

Dostarczamy rozwiązania i narzędzia IT wspierające elektroenergetykę w zakresie produkcji i sprzedaży energii, rozliczania obrotu energią i sprzedaży usług, zarządzania danymi pomiarowymi, świadczenia usługi dystrybucyjnej, obsługi klientów oraz zarządzania majątkiem sieciowym.

Smart Metering Smart Grid

Wdrożenie systemów klasy AMI stworzy powszechny system pomiarowy odbiorców energii – z dwukierunkową wymianą informacji z odbiorcami oraz z przesyłaniem sygnałów i komend sterowniczych do odbiorców oraz prosumentów. Dzięki systemom AMI Krajowy System Elektroenergetyczny (KSE) otworzy się na generację rozproszoną, a odbiorcy (prosumenci) zostaną włączeni do aktywnego zarządzania popytem.

Oferujemy kompleksowe rozwiązanie klasy AMI wspierające operatorów systemów dystrybucyjnych w zakresie:

- o pozyskania, przetwarzania, archiwizowania oraz udostępniania danych pomiarowych odbiorców energii i prosumentów,
- o dwukierunkowej komunikacji oraz przekazywania informacji do i od odbiorców energii oraz prosumentów,
- o przesyłania indywidualnych sygnałów sterowniczych i komend do odbiorców energii i prosumentów,
- o sterowania generacją rozproszoną i rozсіяną w sieci dystrybucyjnej,
- o przekazywania odbiorcom energii i prosumentom indywidualnych informacji o zużyciu (lub produkcji) energii, jej cenach i kosztach oraz efektywności jej wykorzystania.

Korzyści

- o efektywne zarządzanie danymi pomiarowymi odbiorców i prosumentów oraz danymi pomiarów sieciowych,

- o automatyzacja obsługi metrologicznej punktów poboru energii i węzłów sieciowych,
- o efektywne zarządzanie siecią, w tym skoordynowanie pracy sieci z generacją źródeł rozproszonych i rozсіяnych,
- o wydajne i aktywne planowanie rozwoju sieci dystrybucyjnej powiązanej z rozwojem generacji prosumenckiej,
- o stworzenie warunków do sterowania popytem, zarządzania generacją rozproszoną i rozсіяną oraz podejmowania decyzji o uruchamianiu usług systemowych świadczonych przez prosumentów,
- o dostęp odbiorców energii i prosumentów do wszystkich niezbędnych informacji dla świadomego i efektywnego kształtowania swojego profilu zużycia energii elektrycznej.

Oferowane rozwiązanie klasy AMI jest w pełni zgodne ze Stanowiskiem Prezesa URE w sprawie niezbędnych wymagań wobec wdrażanych przez OSD E inteligentnych systemów pomiarowo-rozliczeniowych z uwzględnieniem funkcji celu oraz proponowanych mechanizmów wsparcia przy postulowanym modelu rynku.

Dystrybucja

Racjonalne i efektywne funkcjonowanie operatorów systemów dystrybucyjnych wymaga wsparcia nowoczesnych systemów informatycznych. Główne obszary wymagające tego wsparcia to zarządzanie systemem dystrybucyjnym, procesy związane ze świadczeniem

i rozliczaniem usług dystrybucyjnych oraz utrzymywanie relacji i kontaktów z użytkownikami systemu dystrybucyjnego.

Oferujemy rozwiązania wspierające operatorów systemów dystrybucyjnych w zakresie:

- o zarządzania procesem zmiany sprzedawcy,
- o rozliczania usług dystrybucyjnych (billing),
- o obsługi technicznej użytkowników systemu elektroenergetycznego,
- o gospodarki urządzeniami (szczególnie pomiarowymi),
- o zarządzania przyłączaniem użytkowników systemu elektroenergetycznego,
- o współpracy z partnerami biznesowymi,
- o prognozowania wolumenu poboru lub różnicy bilansowej energii elektrycznej,
- o zarządzania stratami w sieci elektroenergetycznej,
- o budowania biznes planów działalności w obszarze core biznesu.

Korzyści

- o prowadzenie działalności biznesowej zgodnej z zasadami unbundlingu,
- o wywiązywanie się ze wszystkich obowiązków OSD związanych z administrowaniem uczestnikami rynku energii,
- o jednolite traktowanie wszystkich odbiorców oraz sprzedawców energii działających na terenie OSD,
- o sprawna obsługa klientów – odbiorców usługi dystrybucyjnej.

Obrót

Rynek energii jest coraz bardziej konkurencyjny. Oferujemy narzędzia informatyczne, dzięki którym sprzedawcy energii mogą budować swoją przewagę na tym rynku.

Nasze rozwiązania wspomagają przedsiębiorstwa obrotu w zakresie:

- sprzedaży energii elektrycznej odbiorcom detalicznym,
- skutecznego zawierania umów sprzedaży detalicznej i hurtowej,
- hurtowego obrotu energią elektryczną,
- zarządzania ryzykiem i wynikiem działalności handlowej,
- prognozowania wolumenu sprzedaży energii elektrycznej,
- ewidencjonowania obiektów rynku energii,
- rejestrowania kontraktów zawieranych z klientami,
- rozliczania oraz wymiany dokumentów z klientami,
- współpracy i wymiany informacji z partnerami biznesowymi.

Korzyści

- aktywny udział w hurtowym rynku energii,
- zarządzanie procesami związanymi z prowadzeniem grupy bilansującej,
- budowanie bazy wiedzy o klientach i ich grafikach poboru,
- segmentacja klientów i tworzenie dla nich produktów,
- tworzenie planów sprzedaży,
- zarządzanie procesami sprzedaży.

Rozliczenia

Efektywne rozliczanie sprzedaży towarów i usług ma kluczowe znaczenie dla podstawowego biznesu przedsiębiorstw elektroenergetycznych. Oferujemy narzędzia informatyczne wspierające rozliczenia prowadzone przez podmioty na rynku energii.

Nasze rozwiązania wspomagają uczestników rynku energii w zakresie:

- zawierania kontraktów,
- rozliczania sprzedaży usług dystrybucyjnych energii elektrycznej,
- rozliczania sprzedaży energii elektrycznej oraz usługi kompleksowej,
- rozliczania akcyzy od energii elektrycznej,
- rozliczeń z partnerami biznesowymi.

Korzyści

- efektywne zarządzanie wiedzą o kontraktach zawartych z klientami,
- pełna obsługa sprawozdawczości, finansów i sald klientów,
- efektywne zarządzanie procesem rozliczania sprzedanej energii w transakcjach wolnorynkowych,
- sprawne wyznaczanie wielkości sprzedaży oraz pozyskania środków finansowych od klientów (łącznie z obsługą windykacji),
- efektywne zarządzanie procesem rozliczania usługi dystrybucyjnej.

Obsługa klienta

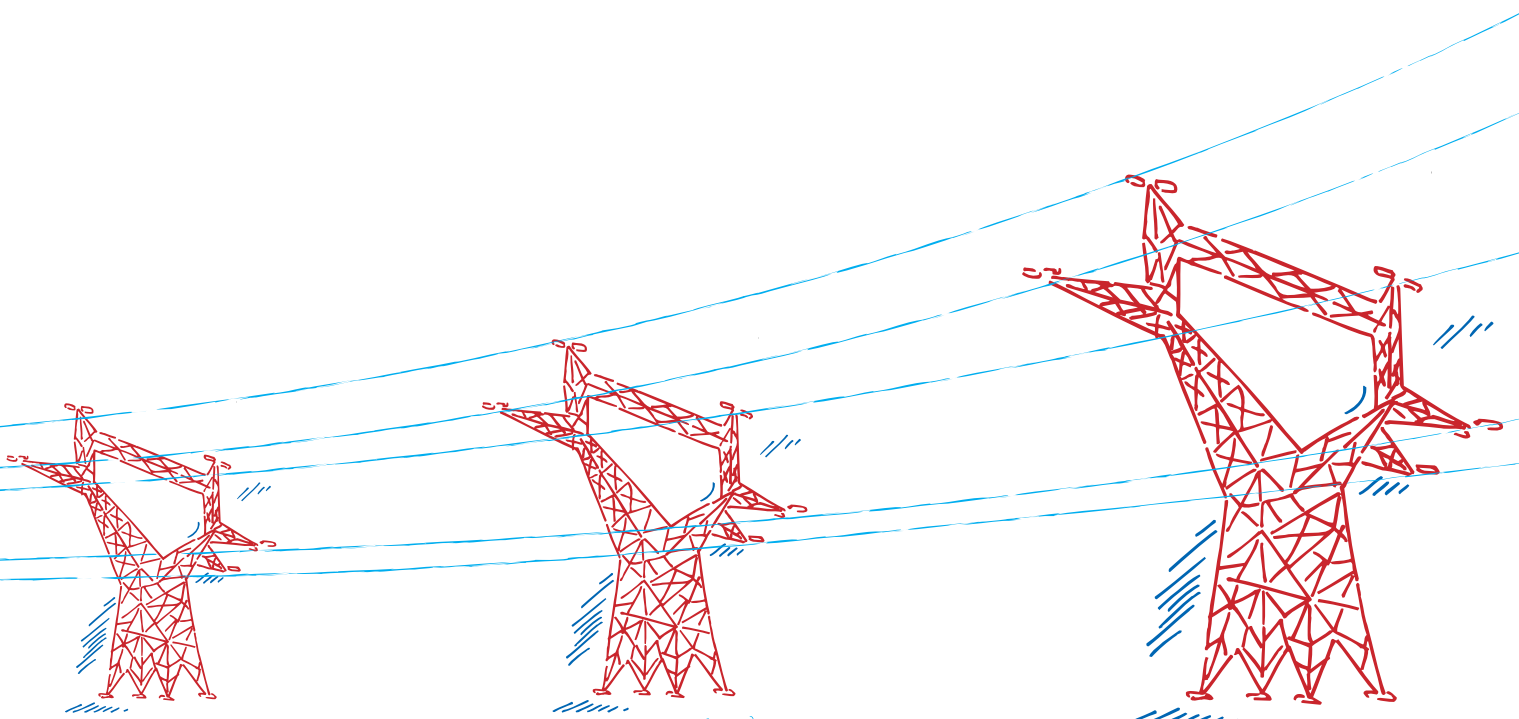
Klient znajduje się na końcu łańcucha relacji na rynku energii, jednak jest jego najważniejszym ogniwem. Dlatego dla przedsiębiorstw energetycznych kluczowa jest skuteczna obsługa klienta, którą gwarantują oferowane przez nas produkty.

Proponujemy rozwiązania wspierające podmioty na rynku energii w zakresie zarządzania:

- kontaktami z klientami,
- środowiskiem pracy jednostek obsługujących klienta,
- obsługą reklamacji, zgłoszeń, skarg i roszczeń,
- procesami sprzedażowymi wynikającymi z obsługi klienta,
- rozliczaniem sieci sprzedaży detalicznej,
- wiedzą o produktach i kliencie,
- procesem zmiany sprzedawcy.

Korzyści

- obsługa kontaktów z klientami poprzez wiele różnych kanałów komunikacji,
- pełna wiedza o każdym kontakcie, jego przebiegu oraz skutkach dla klienta i przedsiębiorstwa,
- unifikacja obsługi wszystkich klientów,
- jednolita baza wiedzy obejmująca oferowane produkty oraz informacje związane z bieżącą obsługą klienta,
- zarządzanie segmentacją klientów i programami lojalnościowymi.



Wytwarzanie

Wytwórcy energii elektrycznej stanowią początek łańcucha relacji na rynku energii. Ważne jest zatem perspektywiczne wsparcie informatyczne realizowanych przez nich procesów, jakie gwarantują nasze rozwiązania.

Dostarczamy systemy wspierające wytwórców energii elektrycznej w zakresie:

- o przygotowania optymalnego, długoterminowego planu produkcji energii elektrycznej,
- o działalności handlowej na hurtowym rynku energii,
- o prognozowania wytwarzania energii,
- o prowadzenia symulacji zysku przy zmieniających się parametrach wejściowych,
- o rejestrowania umów i kontraktów zawieranych z klientami, rozliczeń oraz wymiany dokumentów,
- o wymiany informacji z innymi uczestnikami rynku energii.

Korzyści

- o przygotowanie optymalnego planu produkcji elektrycznej w organizacji o zróżnicowanej strukturze wytwarzania energii,
- o prowadzenie różnych rozliczeń (pozabilingowych) na podstawie pozyskanych danych pomiarowych i parametrów zawartych umów,
- o efektywne prognozowanie zapotrzebowania na energię elektryczną poszczególnych odbiorców lub grup odbiorców oraz analiza jego efektywności,
- o automatyzacja procesu wymiany dokumentów z operatorami systemów (OSP i OSD),
- o efektywne tworzenie planów zakupu oraz ich codzienna aktualizacja o kontrakty zawierane na rynku transakcji bieżących.

Przesył

Od wielu lat wprowadzamy świat elektroniczny do świata energii. Wspieraliśmy tworzenie nowych zasad działania rynku energii opartych na nowoczesnych technologiach. Wśród wielu innowacyjnych koncepcji, rozwiązań i strategii informatycznych są te stworzone dla PSE Operator SA – operatora systemu przesyłowego w Polsce.

Dostarczyliśmy rozwiązania wspierające operatora systemu przesyłowego w zakresie:

- o administrowania rynkiem bilansującym,
- o pozyskiwania, przetwarzania i przechowywania danych pomiarowych oraz wyznaczania ilości dostaw energii elektrycznej do celów rozliczeniowych rynku energii,
- o obsługi wymiany międzysystemowej oraz aukcji na zdolności przesyłowe na połączeniach polskiego systemu elektroenergetycznego z systemami innych krajów,
- o wymiany informacji handlowych i technicznych w postaci dokumentów elektronicznych z innymi uczestnikami rynku energii.

Korzyści

- o informatyczne wsparcie powstania i funkcjonowania rynku energii w Polsce,
- o jedna platforma komunikacyjna dla wszystkich podmiotów rynku energii,
- o pełna automatyzacja wszystkich procesów rynku energii,
- o obiektywne i niedyskryminujące traktowanie wszystkich uczestników rynku energii.

Zarządzanie majątkiem sieciowym

Nasze doświadczenia pozwalają na automatyzację wszelkich procesów związanych z zarządzaniem majątkiem w przedsiębiorstwach, których podstawą działania jest sieć transmisyjna (przesyłowa lub dystrybucyjna), ale także dowolne zasoby przestrzenne.

Proponujemy rozwiązania wspierające podmioty infrastrukturalne w zakresie:

- o zarządzania pełnym cyklem życia majątku sieciowego,
- o utrzymywania danych o majątku sieciowym,
- o wspomaganie eksploatacji i zarządzania majątkiem,
- o wspomaganie pracy dyspozycji,
- o wspomaganie prac w terenie,
- o zarządzania planowaniem i realizacją inwestycji,
- o obsługi technicznej klienta,
- o wspomaganie obliczeń inżynierskich,
- o zarządzania nieruchomościami.

Korzyści

- o posiadanie i bieżąca aktualizacja spójnej oraz dostępnej dla wielu użytkowników bazy informacji o sieci w postaci elektronicznej,
- o wzrost efektywności zarządzania majątkiem sieciowym,
- o zautomatyzowanie i scentralizowanie obsługi klientów,
- o wspomaganie pracy dyspozycji dla wszystkich poziomów napięć,
- o przeniesienie funkcji planowania z poziomu programu do poziomu projektu inwestycyjnego,
- o możliwość przeprowadzania symulacji amortyzacji na etapie planowania,
- o kompleksowa ewidencja nieruchomości wraz z rozliczaniem opłat, podatków i czynszów.



Efektywne zarządzanie gospodarką energetyczną

Nasze doświadczenia jako dostawcy rozwiązań dla podmiotów działających na rynku energii pozwoliły także dobrze zrozumieć potrzeby odbiorcy – klienta przedsiębiorstw utilities.

Kiedy energia jest niezbędnym i intensywnie wykorzystywanym surowcem w procesach technologicznych, produkcyjnych, eksploatacyjnych. Jej cena jest kluczowa dla przedsiębiorstwa. Dlatego ważne staje się racjonalne gospodarowanie energią elektryczną, gazem, ciepłem oraz wodą – przede wszystkim efektywne prognozowanie zapotrzebowania oraz kontrolowane zużycie.

Jak skutecznie zarządzać gospodarką energetyczną w przedsiębiorstwie?

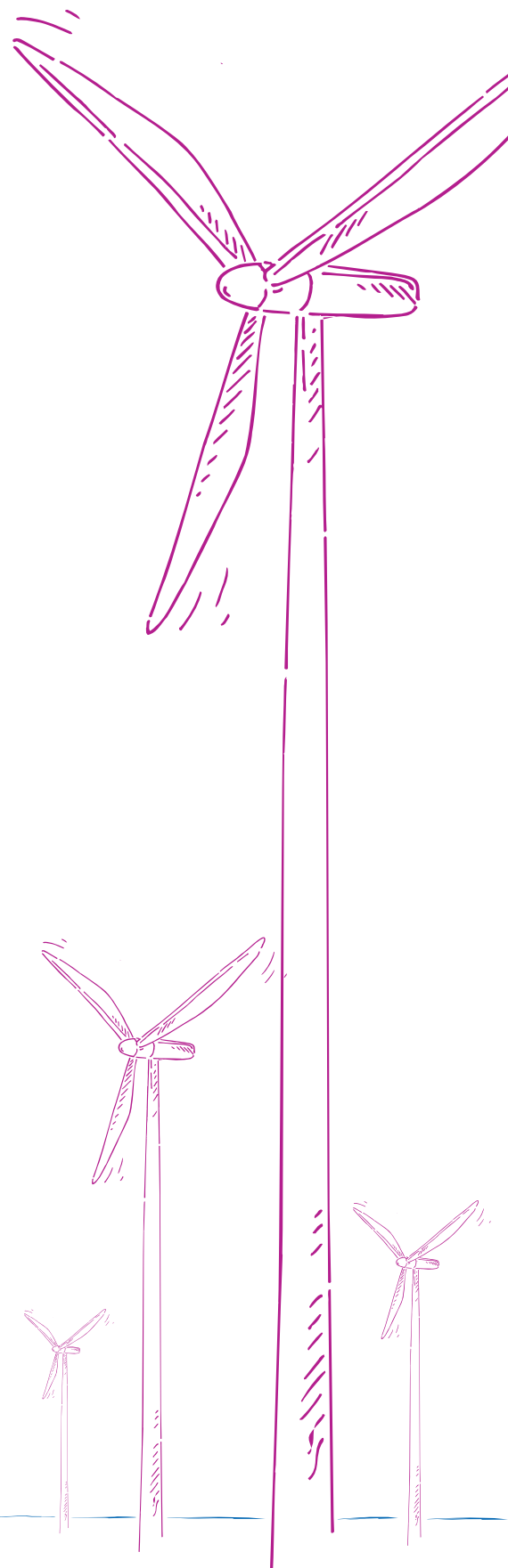
Oferujemy kompleksowe rozwiązanie służące racjonalizacji zużycia mediów w przedsiębiorstwie oraz instytucjach samorządowych i administracji państwowej. Dzięki niemu odbiorcy są w stanie prognozować zużycie energii oraz zarządzać procesami w firmie tak, aby zapewnić jak najbardziej racjonalne i oszczędne gospodarowanie wydatkami na energię.

Rozwiązanie wspiera odbiorcę w zakresie:

- o korzystnego zawierania umów z dostawcą energii,
- o dywersyfikacji dostaw,
- o aktywności na rynku energii,
- o pozyskiwania danych pomiarowych,
- o monitorowania procesów pomiarowych,
- o bilansowania zapotrzebowania z generacją z własnych źródeł wytwórczych,
- o inwestowania w przedsięwzięcia energooszczędne.

Korzyści

- o centralny dostęp do wiarygodnych informacji dotyczących zużycia energii elektrycznej i innych mediów przez poszczególne jednostki firmy oraz w określonych procesach technologicznych,
- o skuteczniejsze podejmowanie decyzji w zakresie gospodarowania energią,
- o możliwość bieżącego monitorowania opłacalności gospodarowania energią,
- o oszczędności wynikające z monitorowania i bilansowania zużycia mediów,
- o uniknięcie kar za przekroczenie umownych parametrów mocy dzięki kontroli profilu poboru i oddania energii elektrycznej,
- o zwiększenie jakości dostaw energii elektrycznej i innych mediów,
- o zyski z bonifikat od OSD za dotrzymanie standardów jakościowych dostaw energii,
- o wsparcie Programu Zrównoważonego Rozwoju Środowiskowego,
- o wsparcie dla ISO 50001,
- o zmniejszenie kosztów odczytów i przetwarzania informacji,
- o posiadanie topologii sieci w przedsiębiorstwie wraz z jego mapą lokalizacyjną,
- o zmniejszenie kosztów dostaw energii elektrycznej dzięki dopasowaniu kontraktów zakupowych do potrzeb,
- o zmniejszenie kosztów poprzez tworzenie mechanizmów motywacyjnych dla komórek organizacyjnych i osób,
- o wsparcie dla promowania najlepszych praktyk zarządzania energią w przedsiębiorstwie.



Gazownictwo

Wspieramy przedsiębiorstwa gazownicze w realizacji kluczowych dla nich zadań. Nasze rozwiązania skutecznie wspomagają procesy prognozowania zapotrzebowania na gaz, zarządzanie danymi pomiarowymi, rozliczenia zarówno sprzedaży gazu, usług przesyłowych i dystrybucyjnych, jak i usługi kompleksowej. Systemy umożliwiają także ewidencjonowanie majątku sieciowego i urządzeń gazowniczych wraz z ich wizualizacją przestrzenną.

Smart Metering Smart Grid

Wdrożenie oferowanych narzędzi informatycznych zdecydowanie usprawni zarządzanie danymi pomiarowymi oraz poprawi standard obsługi klientów przedsiębiorstw gazowniczych.

Proponujemy rozwiązania wspierające przedsiębiorstwa gazownicze w zakresie:

- o inteligentnego opomiarowania sieci gazowych oraz użytkowników końcowych,
- o procesów handlowych w oparciu o analizę danych pomiarowych,
- o optymalizacji dostaw, sprzedaży i bilansowania gazu,
- o procesów nominacji oraz renominacji dostaw gazu,
- o rozliczania odbiorców końcowych oraz kontrahentów w oparciu o analizę danych pomiarowych.

Korzyści

- o optymalizacja wolumenu sprzedaży gazu w oparciu o pełną analitykę danych pomiarowych,
- o efektywne zarządzanie grupami taryfowymi,
- o optymalizacja kosztów obsługi kontrahentów,
- o dostarczenie odbiorcom informacji o efektywnym kontraktowaniu dostaw gazu,
- o dostarczenie odbiorcom informacji technicznych o infrastrukturze sieciowej,
- o zwiększenie efektywności w działalności operacyjnej.

Dystrybucja

Główne obszary wymagające wsparcia informatycznego to zarządzanie systemem dystrybucyjnym, procesy związane ze świadczeniem usługi dystrybucyjnej oraz utrzymywanie relacji i kontaktów z użytkownikami systemu dystrybucyjnego.

Oferujemy rozwiązania wspierające operatorów systemów dystrybucyjnych w zakresie:

- o rozliczeń z odbiorcami,
- o obsługi technicznej użytkowników systemu gazowego,
- o gospodarki urządzeniami (szczególnie pomiarowymi),
- o zarządzania przyłączaniem użytkowników systemu gazowego,
- o wymiany informacji z partnerami biznesowymi.

Korzyści

- o realizacja wszystkich obowiązków OSD związanych z administrowaniem odbiorcami gazu,
- o sprawna obsługa klientów – odbiorców usługi dystrybucyjnej,
- o efektywne zarządzanie obiektami gazowniczymi i urządzeniami pomiarowymi oraz czynnościami z nimi związanymi.

Rozliczenia

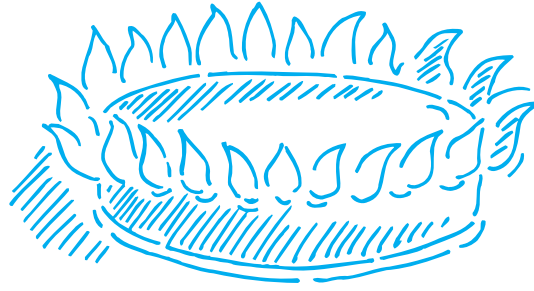
Efektywne rozliczanie sprzedaży towarów i usług ma kluczowe znaczenie dla podstawowego biznesu przedsiębiorstw z branży gazowniczej.

Nasze rozwiązania wspomagają przedsiębiorstwa gazownicze w zakresie:

- o zawierania kontraktów z klientami,
- o rozliczania sprzedaży usług dystrybucyjnych gazu,
- o rozliczania sprzedaży gazu oraz usługi kompleksowej.

Korzyści

- o efektywne zarządzanie wiedzą o umowach i kontraktach zawartych z klientami,
- o pełna obsługa sprawozdawczości, finansów i sald klientów,
- o efektywne zarządzanie procesem rozliczania sprzedanego gazu,
- o sprawne wyznaczenie wielkości sprzedaży oraz pozyskania środków finansowych od klientów (łącznie z obsługą windykacji),
- o efektywne zarządzanie procesem rozliczania usługi dystrybucyjnej.



Zarządzanie majątkiem sieciowym

Nasze doświadczenia pozwalają na automatyzację wszelkich procesów związanych z zarządzaniem majątkiem w przedsiębiorstwach, których podstawą działania jest sieć transmisyjna (przesyłowa lub dystrybucyjna), ale także dowolne zasoby przestrzenne.

Proponujemy rozwiązania wspierające podmioty na rynku gazowniczym w zakresie:

- o zarządzania pełnym cyklem życia majątku sieciowego,
- o utrzymywania danych o majątku sieciowym,
- o eksploatacji i zarządzania majątkiem,
- o wspomagania pracy dyspozycji,
- o wspomagania prac w terenie,
- o zarządzania planowaniem i realizacją inwestycji,
- o obsługi technicznej klienta,
- o wspomagania obliczeń inżynierskich,
- o obsługi laboratorium pomiarowego,
- o zarządzania nieruchomościami.

Korzyści

- o posiadanie i bieżąca aktualizacja spójnej oraz dostępnej dla wielu użytkowników bazy informacji o sieci w postaci elektronicznej,
- o wzrost efektywności zarządzania majątkiem sieciowym,
- o zautomatyzowanie i scentralizowanie obsługi klientów,
- o wspomaganie pracy dyspozycji dla wszystkich poziomów ciśnień,
- o przeniesienie funkcji planowania z poziomu programu do poziomu projektu inwestycyjnego,
- o możliwość przeprowadzania symulacji amortyzacji na etapie planowania,
- o stały monitoring jakości paliwa gazowego,
- o kompleksowa ewidencja nieruchomości wraz z rozliczaniem opłat, podatków i czynszów.

Obsługa klienta

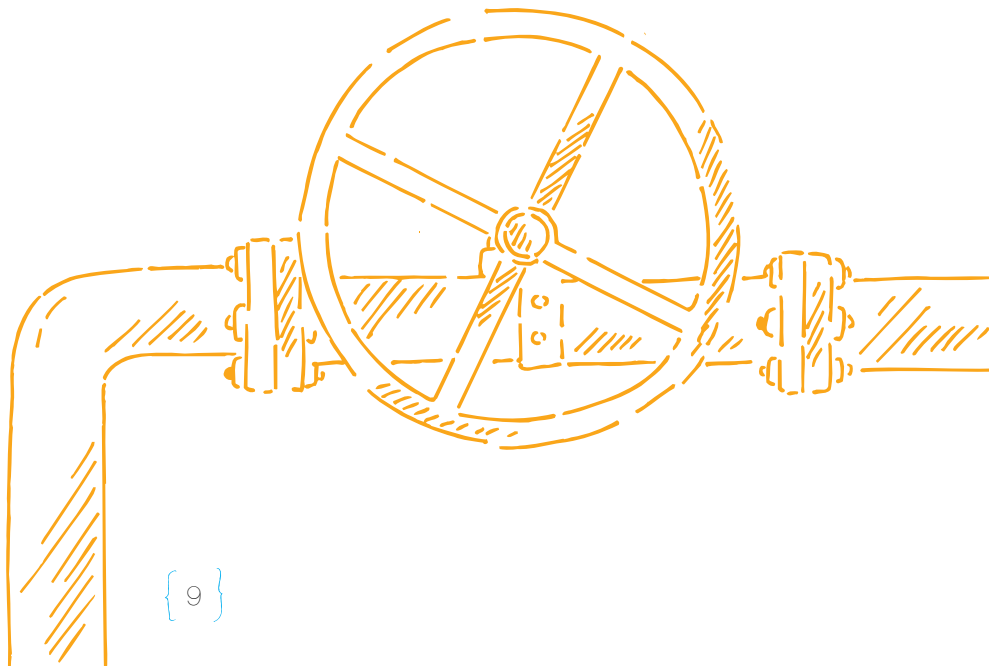
Elastyczna i skuteczna obsługa klienta, którą gwarantują oferowane przez nas produkty, jest niezwykle istotna dla przedsiębiorstw.

Proponujemy rozwiązania wspierające podmioty na rynku gazowniczym w zakresie zarządzania:

- o kontaktami z klientami,
- o środowiskiem pracy jednostek obsługujących klienta,
- o obsługą reklamacji, zgłoszeń, skarg i roszczeń,
- o procesami sprzedażowymi,
- o rozliczaniem sieci sprzedaży detalicznej,
- o wiedzą o produktach i kliencie,
- o pracą doradców handlowych.

Korzyści

- o obsługa kontaktów z klientami poprzez wiele różnych kanałów komunikacji,
- o pełna wiedza o każdym kontakcie, jego przebiegu oraz skutkach dla klienta i przedsiębiorstwa,
- o unifikacja obsługi wszystkich klientów,
- o jedna baza wiedzy obejmująca oferowane produkty oraz informacje związane z bieżącą obsługą klienta,
- o zarządzanie segmentacją klientów i programami lojalnościowymi.



Energetyka ciepła oraz wodociągi i kanalizacja

Współpracujemy z wieloma podmiotami z sektora przedsiębiorstw komunalnych – energetyki ciepłej oraz wodociągów i kanalizacji. Tworzymy dostosowane do ich specyfiki działania rozwiązania informatyczne. Wykorzystanie naszych systemów pozwala na istotne zwiększenie wydajności pracy, podniesienie jakości obsługi klientów oraz usprawnienie zarządzania. Nasze rozwiązania skutecznie wspierają m.in. zarządzanie danymi pomiarowymi, ewidencjonowanie majątku sieciowego, rozliczanie sprzedaży oraz obsługę klienta.

Smart Metering

Wdrożenie oferowanych narzędzi informatycznych zdecydowanie usprawni zarządzanie danymi pomiarowymi oraz poprawi standard obsługi klientów przedsiębiorstw komunalnych.

Kompleksowe rozwiązania klasy AMI wspomagają przedsiębiorstwa komunalne w zakresie:

- o zarządzania danymi pomiarowymi pozyskiwanymi z wodomierzy i ciepłomierzy,
- o zdalnego odczytu wielkości pomiarowych, wyliczeniowych, zdarzeń, parametrów jakościowych,
- o odczytów inkasenckich układów pomiarowych bez transmisji i z transmisją o krótkim zasięgu,
- o dwustronnej komunikacji z urządzeniami pomiarowymi,
- o monitorowania pracy sieci ciepłowniczej i wodociągowej,
- o monitorowania procesu pozyskiwania danych pomiarowych.

Korzyści

- o zmniejszenie kosztów obsługi bezpośredniej punktów poboru,

- o aktywne monitorowanie sieci i reagowanie zanim nastąpi awaria,
- o weryfikacja zgłoszeń klientów dzięki możliwości natychmiastowego podglądu stanu układu pomiarowego,
- o umożliwienie odbiorcom końcowym włączenia się w sterowanie poborem przez oferowanie usług regulacyjnych,
- o wydajne i aktywne planowanie rozwoju sieci ciepłowniczej i wodociągowej.

Zarządzanie majątkiem sieciowym

Nasze doświadczenia pozwalają na automatyzację wszelkich procesów związanych z zarządzaniem majątkiem w przedsiębiorstwach, których podstawą działania jest sieć dystrybucyjna ciepła czy wody, ale także dowolne zasoby przestrzenne.

Proponujemy rozwiązania wspierające przedsiębiorstwa komunalne w zakresie:

- o zarządzania pełnym cyklem życia majątku sieciowego,
- o utrzymywania danych o majątku sieciowym,

- o eksploatacji i zarządzania majątkiem,
- o wspomaganie pracy dyspozycji,
- o wspomaganie prac w terenie,
- o zarządzania planowaniem i realizacją inwestycji,
- o obsługi technicznej klienta,
- o wspomaganie obliczeń inżynierskich,
- o zarządzania nieruchomościami.

Korzyści

- o posiadanie i bieżąca aktualizacja spójnej oraz dostępnej dla wielu użytkowników bazy informacji o sieci w postaci elektronicznej,
- o wzrost efektywności zarządzania majątkiem sieciowym,
- o zautomatyzowanie i scentralizowanie obsługi klientów,
- o wspomaganie pracy dyspozycji,
- o przeniesienie funkcji planowania z poziomu programu do poziomu projektu inwestycyjnego,
- o możliwość przeprowadzania symulacji amortyzacji na etapie planowania,
- o kompleksowa ewidencja nieruchomości wraz z rozliczaniem opłat, podatków i czynszów.



Rozliczenia

Efektywne rozliczanie sprzedaży towarów i usług ma kluczowe znaczenie dla podstawowego biznesu przedsiębiorstw komunalnych.

Nasze rozwiązania wspomagają przedsiębiorstwa komunalne w zakresie:

- o rozliczania umów sprzedaży wody i ciepła,
- o rozliczania usług oraz produktów dodatkowych i komplementarnych,
- o zarządzania kompletną informacją o kontrahencie, parametrach wynikających z umowy oraz danych technicznych punktu poboru,
- o dostosowania do zmian taryf i cenników poprzez wykorzystanie nowych mechanizmów definiowania algorytmów rozliczeniowych,
- o pozyskiwania wielkości rozliczeniowych z systemów klasy AMI,
- o pełnej obsługi sprawozdawczości, finansów i sald klientów,
- o obsługi całego cyklu życia urządzeń pomiarowych w magazynach oraz sieci,
- o planowania cykli rozliczeń inkasenckich i odczytowych.

Korzyści

- o nowoczesna koncepcja obsługi sprzedaży wody i ciepła,
- o indywidualne i elastyczne podejście do strategicznych klientów,
- o prosta i efektywna wymiana informacji z otoczeniem biznesowym,
- o zmniejszenie strat handlowych,
- o korporacyjne zarządzanie urządzeniami sieciowymi, dla których wymagane jest jednostkowe prowadzenie historii ruchu urządzenia,
- o ograniczenie kosztów IT dzięki wykorzystaniu technologii WWW.

Obsługa klienta

Elastyczna i skuteczna obsługa klienta, którą gwarantują oferowane przez nas produkty, jest niezwykle istotna dla przedsiębiorstw.

Proponujemy rozwiązania wspierające przedsiębiorstwa komunalne w zakresie:

- o organizacji i zarządzania kontaktami z klientami,
- o obsługi zgłoszeń, reklamacji, skarg i roszczeń,
- o zawierania umów, przedłużania ważności, anektowania,
- o obsługi procesów przyłączenia i odłączania odbiorców od sieci,
- o zarządzania procesem windykacyjnym,
- o udostępnienia klientom dedykowanego portalu internetowego,
- o współpracy przy obsłudze zgłoszeń z systemami zarządzania informacją o majątku sieciowym.

Korzyści

- o zwiększenie satysfakcji klienta dzięki sprawniejszej obsłudze procesu sprzedaży,
- o zwiększenie efektywności realizacji procesów obsługi klienta poprzez monitorowanie terminowości realizacji poszczególnych zadań,
- o zmniejszenie kosztów obsługi poprzez udostępnienie klientom dedykowanego portalu internetowego,
- o obsługa kontaktów z klientami poprzez wiele różnych kanałów komunikacji,
- o kompleksowe spojrzenie na kontrahenta dzięki dostępności wielu danych w jednym miejscu,
- o uporządkowanie i scentralizowanie wielu danych w jednym miejscu.

