



ScottishPower

HECHOS RELEVANTES

Cliente

ScottishPower plc (división Energy Retail –distribución minorista de energía–)

Reto

Aumentar la precisión de la facturación del consumo doméstico de energía de los clientes a partir de un entorno/plataforma flexible y escalable que permita a ScottishPower detectar los problemas de calidad de datos y asegurarse de que los datos de clientes están alineados en toda su cartera de aplicaciones.

Solución de Informatica

- Informatica PowerCenter Advanced Edition (Data Profiler, Data Analyser y Meta Data Manager)

Ventajas

- Sustitución de cálculos aproximados de facturación por facturas reales gracias a una mejor alineación de los datos.
- Reducción del riesgo de deuda de clientes con el negocio al disponer de una información de facturación más precisa y efectiva.
- Mejor funcionamiento de los pagos, sin las compensaciones que conlleva la estimación del consumo.
- La plataforma de integración de datos desarrollada puede ampliarse a otras áreas del entorno informático para aplicar un enfoque más formalizado y sistemático a la gestión de datos.

Mejora de la calidad de datos para facturar con precisión el consumo energético del 100% de los clientes particulares de ScottishPower

“Nuestra intención es proporcionar un servicio eficiente a nuestros clientes, que reduzca al mínimo aquellas interacciones que no les proporcionan valor. Esto permite a ScottishPower disminuir sus costes de servicio y ofrecer unos precios más competitivos. La solución de calidad de datos de Informatica nos ha permitido crear un entorno de gestión de la información que aumenta la eficiencia de nuestras operaciones de facturación de clientes.”

– Derek Johnston, Application Development Director, ScottishPower

ScottishPower es una compañía energética internacional, compuesta por cuatro negocios: Energy Retail (distribución minorista de energía), Energy Wholesale (distribución mayorista de energía) y Energy Networks (redes energéticas) en el Reino Unido y PPM Energy en Estados Unidos. La compañía ofrece servicios de transmisión y distribución de electricidad en el Reino Unido y administra instalaciones de almacenamiento de gas y generación de electricidad en el Reino Unido, Estados Unidos y el oeste de Canadá.

Su sección de suministro a los clientes, ScottishPower Energy Retail, es la división de suministro de gas y electricidad, así como la titular de las licencias de suministro del grupo. Esta división gestiona los precios, las ventas, la facturación y los recibos del suministro de gas y electricidad tanto para empresas como para particulares. Asimismo, lleva a cabo las funciones de servicio de atención al cliente, lo que incluye la gestión de consultas que puedan surgir en el marco de la provisión del servicio. Desde la liberalización del mercado energético, el segmento en el que opera ScottishPower se ha ido tornando cada vez más competitivo, por lo que la compañía no sólo tiene que trabajar más duro y ser más efectiva para conservar a sus clientes, sino que también debe hacer frente a una gestión de datos de clientes mucho más compleja. Se ha comprobado que, en un mercado más competitivo, los clientes cambian rápidamente de proveedor de energía, por lo que los datos de clientes deben ser precisos y estar sometidos a una rigurosa administración durante todo el ciclo de vida de las relaciones con el cliente.

Energy Retail engloba a SP Dataserve Ltd, la empresa de medición y gestión de datos que administra los procesos de datos que respaldan desde el registro de clientes hasta la facturación y los pagos. El grupo cuenta con más de 5,2 millones de clientes en el Reino Unido. Obviamente, la función de facturación resulta esencial para ScottishPower, máxime durante los últimos años, en que la facturación efectiva se ha convertido en el factor que determina la satisfacción de los clientes. Se trata de un reto que no ha hecho más que aumentar debido al

incremento de los precios mayoristas de la energía, que han redundado en unas tarifas más altas para el consumidor.

La piedra angular de este proyecto era la necesidad de la compañía de reducir el coste que conllevaba proporcionar servicio a cada cliente, así como los costes asociados con la incorporación de nuevos clientes, la facturación y el cobro de pagos. Debido a la complejidad de los procesos industriales y a la cartera de sistemas necesaria para respaldar estos procesos, Energy Retail emplea a un número considerable de personal para gestionar excepciones que surgen durante el proceso que va desde la “lectura hasta la factura”, es decir, los pasos para programar las tareas de lectura, la realización de dichas tareas, el procesamiento de las lecturas y la introducción de las mismas en la cuenta del cliente del sistema de facturación.

La gran mayoría de los clientes piensa que se trata de un proceso en gran medida automatizado, a excepción de la lectura de contadores. A causa de la falta de alineación de los datos entre los sistemas involucrados, existe la probabilidad de que las lecturas de contadores no pasen la validación y, por tanto, no lleguen al sistema de facturación. En este caso, el cliente recibe una factura basada en la estimación de consumo que puede que no se ajuste a sus expectativas. A continuación, el cliente se pone en contacto con la empresa y ésta debe gestionar una excepción.

Las instrucciones del equipo eran claras: minimizar el nivel de excepciones y reducir el coste del servicio para aumentar la rentabilidad de la base de clientes fidelizados.

El reto

La precisión de la facturación y la capacidad de cobrar pagos a tiempo es fundamental para la industria energética moderna. Cuando se suministra energía a un cliente, las facturas suelen emitirse con una frecuencia trimestral, ya sea en base a una estimación de consumo o a las lecturas del contador. La precisión de los datos es un factor decisivo en el proceso de la estimación de consumo y también resulta importante tras la lectura de los contadores para poder realizar la compensación con el verdadero importe a pagar y para que los próximos cálculos de consumo sean más ajustados. Cuanto mayor sea la interacción de ScottishPower con un cliente, más allá de la emisión de facturas y el cobro de pagos, mayor será el coste del servicio. Éste era el mayor reto al que se enfrentaba el equipo: al mejorar la calidad de datos, el incremento de la precisión podía incidir sobre todo el ciclo de facturación y así se podían evitar las costosas visitas adicionales para leer contadores o realizar otras actividades de seguimiento. El reto consistía básicamente en asegurarse de que las lecturas de contadores tomadas durante las visitas rutinarias se validaban y pasaban a la aplicación de facturación para la emisión de las facturas.

El equipo de Servicios Empresariales de IT de ScottishPower usa las metodologías Six Sigma para justificar, planificar e implementar inversiones de IT, así como para garantizar que los proyectos se entregan según las previsiones y que se obtiene el máximo beneficio posible. Six Sigma presenta una metodología y un enfoque disciplinados y basados en datos para eliminar defectos en cualquier proceso (desde la fabricación hasta los procesos transaccionales y desde el producto hasta el servicio).

El equipo aplicó la metodología Six Sigma a su proyecto de calidad de datos no sólo para mejorar la calidad de la información sobre los clientes, sino también para implantar un marco global de gestión de la calidad de datos.

Six Sigma permitió al equipo llevar a cabo

“Lo que hemos iniciado aquí es una lucha continua por lograr una mejor calidad de datos de clientes. Todavía nos encontramos en una fase inicial, pero el nivel de datos imprecisos que hemos podido detectar y los nuevos procesos que aplicamos ahora para gestionar la calidad de datos ya están empezando a transformar nuestra capacidad para abordar estos problemas.”

– Derek Johnston, Application Development Director, ScottishPower

el proyecto de una forma más sencilla de evaluar, así como justificar de manera precisa los beneficios que se extraerían de una mejor calidad de datos a partir de indicadores de rendimiento clave, claramente definidos, para dirigir la cadena de procesos “del contador a la factura”.

La solución

Tras utilizar Six Sigma para crear un marco de calidad de datos, ScottishPower empezó a evaluar las soluciones para la creación de la plataforma de gestión sistemática de la calidad de datos que necesitaba.

La compañía ya había considerado diversas posibilidades para un proyecto anterior con importantes requisitos de migración de datos y escogió los módulos Data Profiler, Data Analyser y Meta Data Manager de Informatica PowerCenter. La elección de Informatica PowerCenter estuvo basada en la complejidad de las fuentes de datos involucradas y en la necesidad de un alto nivel de auditabilidad.

Se trataba, por tanto, de una solución adecuada por lo que respecta a la capacidad para hacer frente a los requisitos particulares de gestión de la calidad de datos.

La resolución de estos problemas de calidad de datos pasaba, en primer lugar, por la consolidación de datos de 12 sistemas de origen en un modelo común y, a continuación, por el perfilado de los atributos clave de los datos para detectar problemas. Gracias a Informatica Data Profiler, se pudo analizar la situación global de calidad, punto por punto y rápidamente, para permitir después la clasificación y cuantificación de los problemas subyacentes relacionados con sistemas y datos. Así, la compañía pudo planificar una estrategia de saneamiento y establecer los recursos necesarios para aplicarla. Esta estrategia estuvo orientada en primer lugar hacia aquellas iniciativas que proporcionasen mayores beneficios y después se reasignaron esos mismos recursos, a medida que el proyecto progresaba.

“Nuestro entorno de facturación recibe todo tipo de datos, por lo que necesitábamos

ScottishPower ha implantado con éxito una plataforma de calidad de datos que detecta problemas en 12 aplicaciones que respaldan el proceso de facturación. Gracias a esta plataforma, el ciclo de facturación es más preciso y eficiente, y se reduce la necesidad de contacto por parte del cliente. A estas ventajas se añade la disminución del coste que conlleva proporcionar servicio a cada cliente. Gran parte de esta capacidad responde a la presencia de un único marco para evaluar, corregir y gestionar la calidad de datos, lo que proporciona a la empresa una vista integral de la precisión de los datos de clientes.

un marco que prohibiese la entrada de datos incorrectos”, afirma Derek Johnston, director de Desarrollo de Aplicaciones para los Servicios Empresariales de IT de ScottishPower. “Así que la primera tarea del proyecto consistió en resolver los problemas específicos relacionados con la mala calidad de datos que ya existían en nuestros sistemas. A continuación, se estableció un marco de detección y gestión de todos los demás problemas de calidad de datos, actuales o futuros”.

El marco de calidad desarrollado permite a ScottishPower extraer datos en la medida en que sus sistemas de origen sean fiables, analizar sus posibles imprecisiones para evaluar con exactitud su calidad y, por último, transformar los datos según los requisitos de las aplicaciones que respaldan el proceso de facturación de clientes.

“Lo que hemos iniciado aquí es una lucha continua por lograr una mejor calidad de datos de clientes. Todavía nos encontramos en una fase inicial, pero el nivel de datos imprecisos que hemos podido detectar y los nuevos procesos que aplicamos ahora para gestionar la calidad de datos ya están empezando a transformar nuestra capacidad para abordar estos problemas. La plataforma de calidad que hemos creado puede ampliarse ahora a otras áreas del negocio, a medida que nuestras necesidades evolucionan”, añade el Sr. Johnson.

La metodología aplicada durante el proyecto

se basó, en primer lugar, en la definición de las reglas de calidad de datos para los archivos y tablas pertinentes; después, en la codificación de esas reglas y el procesamiento de los datos; y, por último, en el análisis de los datos y el diseño de un plan de acción para garantizar la calidad. Ahora, una vez finalizado el proyecto, los niveles de calidad de datos se evalúan oficialmente de forma trimestral.

Los Resultados

ScottishPower ha implantado con éxito una plataforma de calidad de datos que detecta problemas en 12 aplicaciones que respaldan el proceso de facturación. Gracias a esta plataforma, el ciclo de facturación es más preciso y eficiente, y se reduce la necesidad de contacto por parte del cliente.

A estas ventajas se añade la disminución del coste que conlleva proporcionar servicio a cada cliente. Gran parte de esta capacidad responde a la presencia de un único marco para evaluar, corregir y gestionar la calidad de datos, lo que proporciona a la empresa una vista integral de la precisión de los datos de clientes.

“Hemos establecido una estructura equivalente a una línea de producción continua para la gestión de la calidad de datos a través de la división Energy Retail. Gracias a la plataforma implantada, ahora resulta más sencillo abordar cualquier problema nuevo relacionado con la calidad de datos”, concluye el Sr. Johnson. “En estos momentos, podemos considerar la introducción de unos controles apropiados de calidad de datos en cualquier ámbito del negocio. No será un proceso que pueda realizarse de un día para otro, pero los beneficios que puede reportar son obvios en todos los niveles”.

ScottishPower espera obtener más ventajas operativas y de coste de servicio ampliando la iniciativa de calidad de datos a todos los ámbitos de su entorno informático.

ASPECTOS FUNDAMENTALES

- Calidad de datos: Informatica
- Fuentes: 12 aplicaciones de origen distintas que cubren el suministro y el consumo de gas y electricidad, una plataforma de facturación MSP específica del sector y mainframe IBM basado en COBOL con DB2.
- Destino: Datawarehouse Oracle.
- Plataforma: Hardware Sun e IBM; UNIX en algunos servidores.
- Utilización de la función flashcopy de IBM en el proceso de recuperación en caso de desastre para proporcionar acceso a los datos sin afectar el rendimiento de las aplicaciones de origen.

INFORMATICA
The Data Integration Company™

Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona
Teléfono: 902 882 062. Fax: 933 714 895. www.informatica.com/es

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos)
Teléfono: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.9871 www.informatica.com

Sucursales de Informatica en el mundo: Alemania · Australia · Bélgica · Canadá · China · Corea · España · Estados Unidos · Francia · Irlanda · Japón · Países Bajos · Portugal · Reino Unido · Singapur · Suiza

© 2009 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y Data Explorer son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica Corporation en los Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos son nombres comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños.

6930ES (31/03/2010)