

Los 4 principales retos para soportar los nuevos esquemas de facturación



Es un gran momento para que las empresas de servicios públicos amplíen su portafolio de productos y servicios aprovechando las nuevas oportunidades de negocio que está generando la tecnología. Sin embargo, estas oportunidades vienen acompañadas de modelos de monetización más complejos. Por esta razón, es necesario identificar los principales desafíos que enfrenta la industria de servicios públicos para la gestión de la facturación compleja.

Introducción

Diversos factores como el avance tecnológico, las expectativas de los clientes, la regulación y la competencia en el mercado están impulsando a las empresas de servicios públicos a ampliar su portafolio comercial y ofrecer nuevos productos y servicios. Este contexto presenta diversas oportunidades de crecimiento para las compañías de esta industria, las cuales además deben enfrentar el reto de monetizar todos esos nuevos productos y servicios que están surgiendo en el mercado.

En consecuencia, las empresas de servicios públicos deben contar con sistemas flexibles en el modelamiento de las tarifas tanto para hacer frente al dinamismo del mercado como para ajustar fácilmente su oferta comercial. Para superar con éxito estos desafíos, se requieren nuevas capacidades de facturación, que comprendan desde la gestión de grandes volúmenes de datos hasta el diseño de estructuras tarifarias cada vez más complejas. A este conjunto de capacidades normalmente se le denomina *facturación compleja*.

Actualmente, el éxito del negocio de los proveedores de servicios públicos depende de lo innovadora que sea su oferta y de lo bien que puedan manejar el alto nivel de complejidad de sus procesos de facturación. Por estas razones, es fundamental para las empresas de este tipo poder adaptarse a los cambios en la industria e innovar continuamente en sus procesos comerciales.

¿Es la complejidad una característica nueva de los procesos de facturación?

Anteriormente, facturar los servicios de agua, electricidad y gas en una sola factura era una tarea difícil para las empresas de servicios públicos. Sin embargo, la convergencia de múltiples servicios en una misma factura es una característica común en los sistemas de facturación

actuales, por lo que los proveedores de servicios han pasado a enfocarse en otras preocupaciones.

Aunque la complejidad en los procesos de facturación siempre ha existido, continuará aumentando con el paso del tiempo, ya que depende de las condiciones del mercado, la regulación y la tecnología, factores que están en continua evolución.

Lograr procesos de facturación exitosos es un gran desafío para las empresas de servicios públicos, considerando la dificultad que implica el desarrollo de nuevas líneas de productos, la fijación de tarifas, la gestión de programas de incentivos y los cambios propios de mercados competitivos. Por esta razón, en la actualidad, dichas compañías buscan un sistema de información capaz de soportar la facturación compleja y modelar esquemas de precios dinámicos, de modo que puedan satisfacer las necesidades de los clientes y añadir mayor valor a su oferta comercial.

Otro factor que agrega aún más complejidad al proceso de facturación es el incremento de la información de clientes y consumos, que aportan más variables para el diseño de las tarifas. Actualmente, algunas tarifas están diseñadas con base en información de franjas horarias, comportamientos de consumos de los clientes, estaciones y temperatura, entre otros elementos. Sin embargo, las empresas de servicios públicos deben considerar que seguirán apareciendo más variables para el cobro del servicio y prepararse para responder a estos cambios.

Con esto en mente, los proveedores de servicios deben estar muy atentos a lo que está sucediendo en la industria e identificar los desafíos que sus sistemas de facturación enfrentarán. De lo contrario, sus soluciones empresariales se volverán obsoletas y hacer frente a los cambios del mercado será más difícil.

Algunos de los principales retos relacionados con los procesos de facturación que empezarán a enfrentar las empresas de servicios públicos son:

1 Nuevas líneas de productos

Actualmente, los clientes demandan más productos y servicios que faciliten sus vidas, situación que tienen en cuenta las empresas de servicios públicos a la hora de crear portafolios de servicios innovadores. Igualmente, la aparición de diferentes tendencias de industria está reformando el sector de los servicios públicos. En efecto, algunas utilities han comenzado a ampliar su oferta de productos y servicios en torno a estas tendencias:

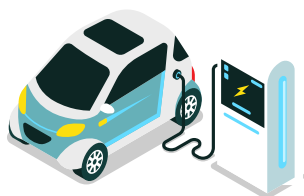
Hogares conectados

Más del 40% de los propietarios de dispositivos domésticos conectados esperan actualizar sus dispositivos en los próximos dos años (excluyendo los medidores inteligentes), especialmente electrodomésticos, iluminación, enchufes y asistentes (60%).¹



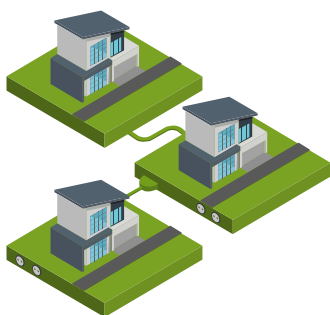
Estaciones de carga

Según el Edison Electric Institute (EEI) y el Institute for Electric Innovation (IEI), la cantidad de vehículos eléctricos aumentará a 7 millones para el año 2025.²



Prosumidores

Más de la mitad de los estados en Estados Unidos vieron el crecimiento de la energía solar residencial en 2017, el mercado residencial de California experimentó un crecimiento tanto anual como trimestral por primera vez en dos años.³



Estos productos y servicios emergentes no son soportados por los sistemas tradicionales de facturación, debido a que demandan que los sistemas de información manejen información en tiempo real, gestionen precios dinámicos y entreguen información oportuna y precisa a los clientes a través de canales digitales.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que la tecnología seguirá dando paso a nuevos servicios, las empresas de servicios públicos deben garantizar que sus sistemas de información son lo suficientemente flexibles para cubrir las necesidades futuras, de modo que puedan seguir siendo competitivas en el mercado.

2 Programas tarifarios emergentes

Las empresas de servicios públicos ofrecen programas que modifican las condiciones comerciales inicialmente contratadas por un cliente, por ejemplo, para los prosumidores y para aquellos que participan de programas de gestión de la demanda, entre otros escenarios. Ofrecer estos programas requiere de los sistemas de información capacidades para el diseño de tarifas, cálculo de consumos y generación de cargos.

Para el caso de los prosumidores, la empresa de servicios públicos debe estar en la capacidad de generar cargos por consumo, pero también de compensar la energía que los prosumidores inyectan a la red principal. Asimismo, los proveedores de servicios necesitan calcular el consumo neto y cobrar a los clientes en función del mismo. En este escenario, la facturación depende de las condiciones fijadas por la regulación, por ejemplo, del método de facturación definido para los prosumidores, ya sea basado en Netbilling o Netmetering.

Sumado a esto, las empresas de servicios públicos también pueden ofrecer a los clientes mecanismos para que se inscriban en programas de adquisición de dispositivos que generan y almacenan energía renovable, a través de modalidades de compra o arrendamiento. Dichas modalidades deben ser soportadas por un sistema de facturación flexible, de manera que puedan fácilmente incorporar nuevos modelos de financiación para la adquisición de nuevos productos y servicios, según las necesidades de los clientes.

1. Price Waterhouse Cooper, Connected Home 2.0: Two years on... what do your customers really want now?, 2018.
 2. Edison Electric Institute, Plug-in Electric Vehicle Sales Forecast Through 2025 and the Charging Infrastructure Required, 2017
 3. Solar Energy Industry Association, Solar Industry Research Data, 2018

Por otro lado, los proveedores de servicios han hecho frente al crecimiento de la demanda de energía mediante el ofrecimiento de programas de respuesta a la demanda. Gracias a esta iniciativa, los clientes industriales, comerciales y residenciales pueden ahorrar dinero en sus facturas reduciendo el consumo de energía durante los períodos críticos. En este contexto, las empresas de servicios públicos necesitan identificar en qué momentos los clientes realizan acciones de respuesta a la demanda y asegurar que sus sistemas de facturación reflejan dichas acciones en un reconocimiento económico en las facturas.

Así pues, las empresas de servicios públicos deben contar con un sistema comercial que soporte estos nuevos escenarios de facturación y que les ayude a hacer frente a los nuevos modelos que seguirán apareciendo en el mercado.

Los programas de incentivos por reducción de consumos en horas pico son apropiados y atractivos para una amplia gama de consumidores. Alrededor del 60% de los consumidores están interesados en participar en uno de estos programas.⁴

3 Programas de incentivos

Ofrecer recompensas e incentivos es cada vez más común entre las empresas de servicios públicos, quienes prefieren ofrecer programas de descuentos para el cumplimiento de las normas de eficiencia energética en lugar de ejecutar costosos y demorados proyectos de expansión de la red eléctrica. Estas recompensas o incentivos pueden ser económicos o no económicos. Por ejemplo, si los clientes adoptan la iluminación de eficiencia energética, la empresa de servicios públicos reconoce un descuento en su factura como incentivo para esta acción.



De acuerdo con Navigant Research, en el 2018 hay disponibles en el mercado \$280 millones para la financiación de incentivos relacionados con iluminación comercial LED.⁵

En los casos en que las empresas de servicios públicos ofrecen programas de incentivos, es importante que éstas definan las características comerciales de cada programa, incluyendo segmentos de clientes objetivo, criterios de calificación y las condiciones para acceder al incentivo. Estas características comerciales deben poder modelarse en sus sistemas de información para la correcta liquidación de los incentivos durante el proceso de facturación.

De ahí la importancia de contar con sistemas cada vez más flexibles que faciliten la definición de nuevos escenarios de negocio, especialmente aquellos relacionados con el cumplimiento regulatorio.

4 Mercados competitivos

En los mercados competitivos, las empresas comercializadoras deben fijar sus tarifas de una manera diferente, definiendo precios estratégicos basados en el costo de la prestación de servicios, las condiciones del mercado y las preferencias de los clientes.

En particular, para definir los costos de la prestación de servicios, las empresas comercializadoras necesitan intercambiar datos con otros participantes del mercado (como empresas de distribución y otros proveedores de servicios) con miras a obtener información relevante y, con base en ésta, establecer sus tarifas. Esta información debe incluir las tarifas y cargos correspondientes a los servicios de generación, transmisión, distribución, comercialización y mantenimiento.

4. Smart Energy Consumer Collaborative, SECC Report Finds Consumers Ready for Clean Energy and New Utility Programs, 2018.

5. Philips, Utility rebates, 2018.

Asimismo, las empresas comercializadoras deben tener en cuenta las condiciones del mercado y comprender los deseos y necesidades de los clientes, a fin de definir tarifas competitivas. De esta manera, es importante que compañías de servicios públicos dispongan de sistemas de información flexibles para diseñar estrategias comerciales innovadoras con estructuras de precios atractivas que les ayuden a modelar dichas condiciones.



Conclusión

La industria de servicios públicos está enfrentando grandes cambios debido a la influencia de factores internos y externos. Esto ha dado origen a nuevas estructuras tarifarias que a su vez generan desafíos en los procesos de facturación. Bajo estas circunstancias, las empresas de servicios públicos tienen la oportunidad de ofrecer productos y servicios innovadores a sus clientes, apoyándose en sistemas que cubran todos los aspectos complejos de los nuevos esquemas tarifarios y que les ayuden a prepararse para los demás cambios que seguirán dándose en el mercado.

Para conocer cómo Open Smartflex soporta los nuevos esquemas de facturación, solicite un demo.

[Clic Aquí](#)



www.openintl.com

USA:
600 California St
San Francisco, CA, 94109
Phone: +1-305-265-0310

COLOMBIA:
Carrera 103 No. 16-20, Cali
Phone: +57-2 – 331 9999
Fax: +57-2 – 331 9911

Copyright © 2017, Open International. Todos los derechos reservados. El contenido de este documento es de carácter informativo y puede ser modificado sin previo aviso. No está permitida su reproducción total ni parcial. Este documento y su contenido no representan una obligación contractual con respecto a las soluciones que provee Open International.

Whitepaper "Transformación digital, 5 caminos para impulsar su participación en la nueva economía global".

Autor Dirección de Producto