

Előny a fogyasztónál, de a szolgáltató is jól jár

Elektronikus számla bemutatás és fizetés

Kelen András, TRIAD Számítástechnikai Kft.

A manapság már egyre gyakrabban látott EBPP rövidítés nem mindenkinek jelenti ugyan azt. Elterjedése lassan, de Magyarországon is beindult és mivel mind a fogyasztóknak, mind a szolgáltatóknak előnyös, a folyamat megállíthatatlan. Az Internet használata ehhez már eléggé elterjedt, "csak" a résztvevők bizalmát kell megeremteni.

A közüzemi szolgáltatók a szolgáltatás ellenértékéhez a vonatkozó számla bemutatásával juthatnak hozzá. A számlák jellegzetessége egyrészt a "számosságuk" - Magyarországon évente 300-400 millió "számla levél" keletkezik -, másrészt az ehhez tapadó költségek. Hagyományosan és jogszzerűen a számlákat a szolgáltató papíron állítja ki, eljuttatja a fogyasztóhoz és lehetőséget biztosít arra, hogy az ellenértéket a fogyasztó megtérítse. Ennek a folyamatnak néhány elemét vizsgáljuk meg.

A számla eredeti példányának előállítása jól számítható költséggel jár, attól függően, hogy a számla milyen terjedelmű. Az egyoldalas, egyszerű számláktól kezdve, a távközlési szolgáltatók bonyolult, gyakran sokoldalas, hívás-részletezést is tartalmazó számlái a kinyomtatás után borítékba kerülnek és eljutnak a fogyasztóhoz. A korábban széles körben alkalmazott díjbeszedő rendszerben a kézbesítők személyesen vitték ki a számlákat, egyes esetekben olvasták le a mérőállásokat és szedték be az ellenértéket. Ez a folyamat mára lényegesen megváltozott. A saját vagy vállalkozó útján való kézbesítést jogszabályok korlátozzák. A legtöbb esetben a Posta szolgáltatását veszik igénybe. A mérőállások leolvasására elterjedt a telefonon keresztüli beolvasás, és a díjbeszedő pénzkezelési kockázatának csökkentésére egyéb fizetési módok terjedtek el. Magyarországon a díjak befizetése ma jellemzően postai, úgynevezett sárga csekken történik (az összes számla kb. 80%-a). Az összes szereplő számára kedvező csoportos beszédés elterjedését, feltehetően a bizalom hiánya akadályozza, és így ennek aránya csak kb. 17%. A maradékot egyéb úton, például banki átutalással egyenlítik ki.

A fent leírt folyamat költségelemeinek összeadásával a számla előállításának, kézbesítésének és az ellenérték beszedésének költsége ma jellemzően 150-200 Ft-ra tehető. A fent említett éves számla levél darabszám figyelembe vételével, ez évi több 10 milliárd Ft-os költséget jelent. Nem meglepő emiatt az, hogy a legtöbb szolgáltató keresi a költségcsökkentés lehetőségeit. Erre dolgozták ki az elektronikus számla bemutatási és fizetési rendszereket, mai közkeletű nevén, az angol elnevezés (Electronic Bill Presentment and Payment) rövidítéséből származó EBPP-t.

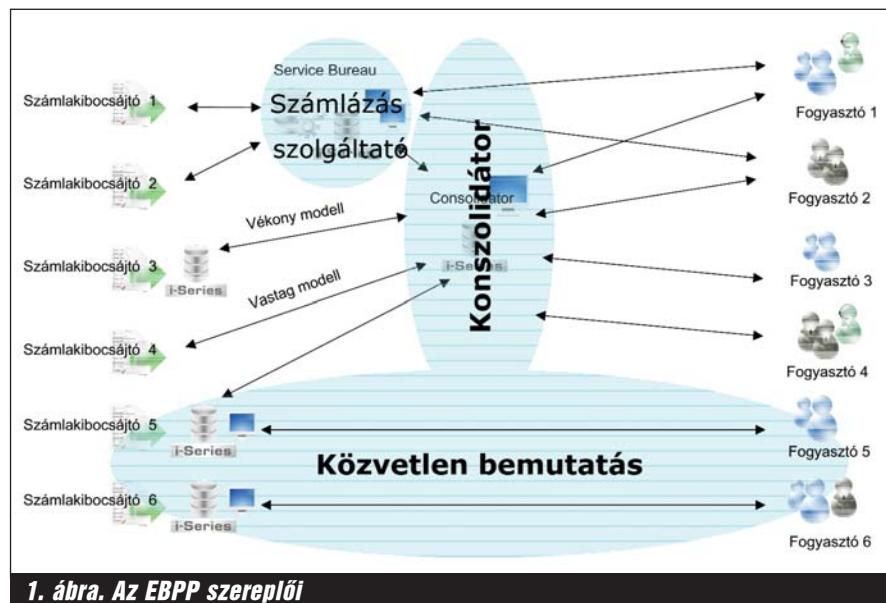
Az EBPP megvalósítása többféleképpen képzelhető el. Legegyszerűbb módja az úgynevezett közvetlen modell, amelyben minden egyes szolgáltató a saját honlapján lehetőséget biztosít a számlák megtekintésére, letöltésére és bizonyos esetekben valamilyen fizetési megoldásra. Ennek a megoldásnak igen nagy hátránya, hogy egy ház-

tartásba érkező 6-8 számla esetében 6-8 különböző honlapra kell bejelentkezni, belépési kódra és jelszóra emlékezni. Egy másik gyakori változat szerint egyes szolgáltatók számla kibocsátását magára vállaló szervezet (számlázási szolgáltató) a saját portálján teszi lehetővé ugyanezt, több szolgáltató számára összevonva. A legnagyobb eredménnyel kecsegtető megoldásnak az úgynevezett Nemzeti Számla Portál, konszolidátor látszik. Egy ilyen rendszer általában azzal a céllal jön létre, hogy legalább területileg, de a lehetőség szerint országosan befogadja a jelentősebb szolgáltatók számláit annak érdekében, hogy azt minél szélesebb kör számára, minél teljesebben tegye elérhetővé. Egy ilyen konszolidátorhoz természetesen nem csak egyes szolgáltatók, hanem például a számlázási szolgáltató által kiszolgált szolgáltatók is csatlakozhatnak (1. ábra).

A legfontosabb tulajdonság annak érdekében, hogy valaki létrehozasson egy számla konszolidátort az, hogy technológiailag és folyamat szinten be tudja fogadni a legkülönbözőbb számlázó rendszerekből származó bizonylatokat.

A számlák befogadása kétféleképpen történhet, ezekből származtatható a két fontos konszolidátor modell, az úgynevezett vastag és vékony modell.

A vastag modell esetében a kibocsátó a számla valamennyi információját számla elemenként kinyerhető módon átadja a konszolidátornak. Ennek a legegyszerűbb és a számlázó rendszereket legkevésbé érintő módja a nyomtatóra küldött álló-



1. ábra. Az EBPP szereplői

mány (print-stream) ájtuttatása. Egyes esetekben műszaki, vagy egyéb megfontolások miatt a kibocsátó a teljes állományt nem tudja, vagy nem kívánja átküldeni. Ilyen esetben, a vékony modellnél a konszolidátor megkapja a számla összesítő adatait, például számlaszám, összeg, fizetési határidő stb., és maga gondoskodik arról, hogy a számlát megtekinteni vagy letölteni kívánó felhasználó ki legyen szolgálva.

Ehhez természetesen létre kell hozni a saját számla-megjelenési megoldást. A számlák megjelenítése (bemutatása) mellett a konszolidátornak rugalmas, biztonságos és lehetőleg többféle fizetési megoldást kell kínálnia. Egy-egy ilyen fizetési megoldás létrehozása általában költséges és a biztonságra való törekvés is azt eredményezi, hogy ilyen megoldásokat általában valóban csak a konszolidátor nyújt.

Kézenfekvőnek látszik, hogy a számla portálba (konszolidátor) bejelentkező ügyfél olyan további szolgáltatásokat is kapjon, amely már túlmutat az EBPP alapszolgáltatásokon. Ilyen például a hatékony ügyfélszolgálat, amit különösen azok tudnak értékelni, akinek már elégük van a nehézkes, barátságatlan "papagáj hangú" call centerekből.

A továbbiakban vizsgáljuk meg egy kicsit mélyebben, hogy mi is az az elektronikus számla.

Gyakran hallható az az álláspont, hogy egy számlának képfarmatumban küldött változata (pl. pdf., tif.) elektronikus számlának minősül. Ezt a megoldást azonban célszerű csak olyan kezdeménynek tekinteni, amelynek megvalósítása a felhasználók számára számos előny igénybe vételét nem teszi lehetővé. Ezekhez ugyanis általában szükség van a számla belső adattartamára is, hogy például a híváslistát rendezni, szűrni, korábbi értékekkel összehasonlítani lehessen. Másrészt az elektronikus számla jogi kategória, amelyet Magyarországon az EU direktívája alapján a 20/2004-es PM rendelet határozott meg.

Eszerint az elektronikus számlát meg kell különböztetni a számítóképen előállított, de papírlapra készülő számlától.

Az elektronikus számlának adott formátumban, adott adattartalommal kell készülnie, és legalább fokozott biztonságú elekt-

ronikus aláírással kell biztosítani azt, hogy a tartalom megfelel az eredetileg kibocsátott számlának. Az elektronikus aláírás olyan védőhálót von a számla tartalmi adatai köré (formátumtól függetlenül), ami kizárja, hogy a számla belsejét, tartalmát valaki anélkül módosíthassa, hogy az észlelhető legyen. A jogszabály további előírása az is, hogy a számla kibocsátásának időpontját időbélyegzővel kell ellátni.

A jogszabálynak ilyen módon megfelelő elektronikus számlát, amelyről fontos tudni, hogy a papírra kinyomott változata már nem hiteles, ugyanolyan értékűnek kell elfogadni, mint az eredeti papírszámlát. A megoldás jellege miatt ez azt is jelenti, hogy az elektronikus aláírt és időpecsételt számlaállományt bárkinek odaadva, elküldve tetszőleges példányban, mindegyik eredetinek minősül. Így például egy banki hitel bírálatnál a papír eredetivel egyenértékűnek kell tekinteni.

Az elektronikus számlához szorosan kapcsolódik a számlák archiválásának kérdése. Ezen a területen némi rendezetlenség figyelhető meg. A jogszabályok szerint a papír alapon kiállított számlák eredetijét egyrészt a kibocsátónak alá kellene írnia (ez alól a számlázó rendszer bizonyítottan zárt voltának esetén felmentés lehetséges), míg a hiteles második példányt a kibocsátónak évekig meg kellene őriznie. Ez manapság a tömeges számla kibocsátások területén már nem jellemző és a korábbi megoldások (pl. mikrofilm) sem tekinthetők igazi megoldásnak. Az elektronikus archiválás és az elektronikus bemutatás szinergiája kézenfekvőnek látszik, ez a kérdés azonban külön tárgyalást igényelne, ezért itt a részletekre nem térünk ki.

A korszerű Internet alapú elektronikus rendszerek egyik kulcskérdése a rendszerbe belépő felhasználók azonosítása. Erre az egyszerű felhasználó név és jelszó megadásától, a digitális tanúsítványig több szint lehetséges. Ez a kérdés különösen akkor válik fontossá, amikor az egyes rendszerek közötti átjárhatóság szükséges (pl. a fent említett vékony modell esetén a konszolidátor honlapjáról a szolgáltató honlapjára kell a felhasználót átirányítani).

Ezekben az esetekben az átjárhatóságot biztosító rendszerek üzemeltetőinek megállapodása szükséges, hogy mit tekintenek köl-

csönösen elfogadható azonosítónak.

Ezen a területen megfigyelhető az a törekvés, hogy egy kapus beléptető rendszereket hozzanak létre (single sign-on).

Vizsgáljuk meg, hogy mik azok a fontosabb tulajdonságok, előnyök, amelyek az EBPP elterjedését indokolják.

A lakossági ügyfelek számos előnyt élveznek az EBPP használata során.

Az alábbiakban, fontossági sorrend nélkül megemlítünk néhányat, hiszen egyes lehetőségek akár egy adott élethelyzettől függetlenül is előbbre sorolhatnak a rangsorban.

A legtöbbször talán a kényelmes használatot élvezik, hiszen így ez a rutintevékenység helytől és időtől függetlenül végezhető el, nem utolsósorban annak az időmegtakarításnak a révén is, hogy a csekkek befizetéseért nem kell a postán akár havonta több alkalommal is sorban állni. Nem szükségszerű, de a legtöbb szolgáltató - a saját megtakarításait is figyelembe véve - az ilyen szolgáltatásokat ingyenesen vagy akár kedvezményesen nyújtja.

Sok egyéni felhasználó számára jelent előnyt, hogy a számlák elektronikus megtekintése révén lehetővé válik a számlák részletes adatainak ellenőrzése, összehasonlítása a korábbi számla adatokkal. Ily módon lehetővé válik a számláknak és a költség tételeknek az elemzése, ami közvetve megnöveli a felhasználó biztonságérzetét és a szolgáltatóba fektetett bizalmát.

Az EBPP rendszerek sajátosságából fakadóan az itt kezdeményezett fizetések biztonságosabbak, mint a legtöbb internetes fizetési megoldás és arra is lehetőség van, hogy a felhasználó több fizető eszközt hatarozzon meg saját maga számára és akár minden egyes számlánál egyedileg dönthesse el, hogy azt mily módon kívánja ki-egyenlíteni.

A szolgáltatók számára a hajlandóság az EBPP rendszer bevezetésére a gazdaságosság miatt indokolt. A nyilvánvaló megtakarítások (nincs nyomtatási, borítékolási, postázási költség), a beszedés költsége csökkenthető, már szinte önmagában elegendő a szolgáltatás igénybe vételére. Amennyiben az előzőekben említett bizalomnövekedést átvetítjük a szolgáltatói oldalra, akkor

ez zömében olyan fizetési módok felé tereli a felhasználókat (csoportos beszedés, banki átutalás) amely jelentősen csökkentheti a pénzkezelési, hitelezési költségeket. Ennek a költségcsökkentésnek az egyik nyilvánvaló magyarázata, hogy a számlázási folyamat lerövidül és ezzel a kinnlevőség csökkenthető. Hasonló előnyökkel járhat a késedelmes fizetések kezelése is.

Egy további jelentős költségmegtakarítási lehetőség az ügyfélszolgálati területen várható. Példaként érdemes azt megemlíteni, hogy egy ügyfélszolgálati ügyintézőnek sokkal rövidebb időre van szüksége egy reklamáció kezelésénél, ha a reklamáció pontos okát az ügyfél az EBPP honlapján már megadta. Az elektronikus számla bemutatás lehetőséget biztosít a célirányos marketing tevékenység beindítására és kiterjeszthető az üzleti intelligencia alapú elemzésekre is.

A megszokás, az újtól való idegenkedés mindenhol jelentős visszahúzó erő. Így van ez az elektronikus rendszerek alkalmazása terén is. Ugyanakkor úgy véljük, hogy az EBPP sokoldalú bemutatásával, és nem utolsósorban a számítógépek és az Internet használat terjedésével ezen a területen is számítani lehet a szokások megváltozására és a jelenleginél sokkal korszerűbb, komfortosabb rendszer szélesebb körű alkalmazására.