

## D5.3 Наръчник за менторство на стартиращи фирми

---





ПРОЕКТ №	696069
АКРОНИМ НА ПРОЕКТА	START2ACT
НАЧАЛНА ДАТА	01.03.2016
ПЕРИОД	36 месеца
ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР НА ДОКУМЕНТА	D5.3 Наръчник за менторство на стартиращи фирми
КРАЙНА ДАТА ЗА ИЗГОТВЯНЕ	31.03.2017
ВОДЕЩ ПАРТНЬОР ЗА ТОЗИ ДОКЛАД	Startups.be

ИМЕ	ОРГАНИЗАЦИЯ
АВТОР(И)	Диана Пати
СЪ-АВТОР(И)	Марлен Хендрикс

## НИВО НА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

- Публично
- Конфиденциално, само за членове на консорциума (включително ЕК)

ИСТОРИЯ НА ДОКУМЕНТА			
ВЕРСИЯ	ДАТА	ЗАБЕЛЕЖКИ	ИЗДАДЕНО ОТ
01	20.02.2017	Първи вариант на чернова	SBE
02	02.03.2017	Преглед от експерт	SBE
03	16.03.2017	Добавено съдържание	SBE
04	20.03.2017	Финализиран вариант за партньорска проверка	SBE
05	10.4.2018	Translation to BG	SOFENA

Този материал отразява само гледната точка на автора и EASME не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, която съдържа.



## Съдържание

<b>ПРЕДГОВОР</b> .....	<b>4</b>
<b>1. НАЙ-ОБЩО ЗА СТАРТИРАЩИТЕ КОМПАНИИ</b> .....	<b>6</b>
1.1 ПРИМЕРНИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	6
1.2 ЕЛЕМЕНТИ ОТ ДЕФИНИЦИИТЕ .....	7
<b>2. КАК ДА РАБОТИМ СЪС СТАРТИРАЩИ ФИРМИ</b> .....	<b>8</b>
2.1 РЕЧНИК .....	9
<b>3. КАК ДА ПРОВЕЖДАМЕ МЕНТОРСКИТЕ СЕСИИ</b> .....	<b>11</b>
3.1 ПОДГОТОВКА .....	11
3.2 ФОРМАТ.....	11
3.3 НАСТРОЙКА .....	11
<b>4. НАЙ-ОБЩО ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЕНЕРГИЯ (ВИЖ)</b> .....	<b>13</b>
<b>5. ИЗМЕРВАНЕ НА УПОТРЕБАТА НА ЕНЕРГИЯ (ПРОВЕРИ)</b> .....	<b>16</b>
<b>6. ДЕЙСТВИЯ ЗА ПЕСТЕНЕ НА ЕНЕРГИЯ (ДЕЙСТВАЙ)</b> .....	<b>20</b>
<b>7. ПРИЛОЖЕНИЕ</b> .....	<b>24</b>



# Предговор

*“Единственият път напред, ако искаме да подобрим качеството на околната среда, е да включим в процеса всички участници.” - Ричард Роджърс*

## Защо START2ACT?

Изследванията показват, че чрез прилагане на нискоинвестиционни промени, или такива не изискващи изобщо пари, бихте могли да намалите потреблението на енергия и разходите с 20% във вашия офис. Ако погледнете в перспектива, сметката за енергия от 10 000 евро може да бъде намалена на 8000 EUR. 2000 евро спестявания, които може да използвате за една вдъхновяваща вечеря на екипа или да увеличите маркетинговия си бюджет. Можете да постигнете това просто като приложите няколко прости мерки за пестене на енергия!

Мисията на START2ACT е да помогне на младите МСП и стартиращите фирми да пестят енергия и да намалят разходите си на работното място, като въведат в ежедневието си прости, но ефективни мерки за енергийна ефективност. За да постигнете това, ние ви предлагаме безплатно менторство и обучителни дейности в участващите страни: Белгия, България, Хърватия, Чехия, Унгария, Полша, Румъния, Словакия и Обединеното кралство.

## Как да използвате този наръчник?

Този наръчник има за цел да даде общ поглед върху екосистемата на стартиращите фирми и нейните особености и да осигури ефективна и конкретна навигационна програма на тези млади, амбициозни компании. От гледна точка на структурата, на първо място ще получите съвети как да определите и къде да намерите стартиращи компании, какви са характеристиките и езика, използван в екосистемата, и някои прозрения на най-използваните методологии в развитието на стартиращи фирми (виж: речник). Препоръчваният формат и въпроси ще ви насочат към темите за наставничество, като същевременно ви оставят достатъчно свобода да добавите свои собствени прозрения и източници.

В някои части се препоръчва да се използват специфични за отделните държави данни, затова трябва да се синхронизира съдържанието според местния пазар, например: да споделяте съвети за местните възможности за финансиране или да обсъждате с участниците практиката за възлагане на обществени поръчки.

Наръчникът, както и комплектът за обучение, следват структурат на ВИЖ-ПРОВЕРИ-ДЕЙСТВАЙ (SEE-CHECK-ACT). Започвайки с общ, привлекателен и провокиращ мисълта преглед на това, какво е енергия и начина на нейното потребление, участниците ще разберат по-широките последици от използването на енергия, като по този начин ще наблюдават и оптимизират индивидуалното и фирменото потребление. И накрая, конкретните точки за действие ще улеснят промяната в поведението и ще вдъхновят действия от страна на стартиращите фирми. Теми като възлагане на устойчиви поръчки за оборудване, транспорт и мобилност или възможности за финансиране и съвместно инвестиране ще помогнат за избор на точки за действие, подходящи за компании, като същевременно отговарят на текущата им фаза на развитие.

В заключение, новосъздадените компании ще получат контролни списъци и лесни за употреба съвети за пестене на енергия, заедно със списък от европейски и местни програми за ускоряване, специализирани в енергийни или екологични решения (където е приложимо).



---

За Вас наръчникът включва съдържанието на обучението и препратките към детайли за това, до какво води енергийната ефективност за малки, стартиращи фирми, като едновременно с това, вие сте свободни да се позовете на вашите собствени изследвания, най-добри практики и ресурси. Колкото повече информация, толкова по-добре!

Въпросите и забележките са винаги добре дошли. Нека го направим по най-лесният начин за стартиране - *изграждане, измерване и учене!*

# 1. Най-общо за стартиращите компании

Определението, с което наричаме една компания стартираща, е в процес на изготвяне, няма европейска регулаторна рамка, определяща правилата за стартиращи компании. От сега нататък съществуват многобройни подходи, изразът се използва широко - в много случаи също така се описват МСП без стартовите елементи, но експертите се договарят по следния начин:

Стартираща фирма е проект, който е мащабируем, иновативен и базиран на технологии. Тя се нарича стартираща по време на фазата на валидиране и растеж, но няма конкретна времева рамка за това.<sup>1</sup>

*“Стартиращата фирма е проектирана да расте бързо.”*

*Пол Греъм, основател на Y Комбинатор*

## 1.1 Примерни определения

"Стартиращата компания е независима организация, създаваща иновативен, технологичен, мащабируем продукт."

"Стартиращата фирма е проектирана да расте бързо... Единственото съществено нещо е растежа. Всичко друго, което асоциираме със стартираща фирма произлиза от растежа." – Пол Греъм

Пол Греъм разграничава стартиращите фирми от новите по един специфичен параметър, потенциалът за мащаб и свръх растеж. Потенциалът на стартиращата фирма за постигане на свръх растеж и голям мащаб е много свързан с вида на стратегиите за растеж, които компанията осъществява.

### Европейско мониторингово проучване за стартиращи фирми

В рамките на европейското мониторингово проучване на стартиращи фирми, те са определени според 3 основни критерия:

- » Те са на по-малко от 10 години
- » Те се фокусират върху иновациите – било то в технологии или в бизнес модела
- » Те са ориентирани към растеж и целят такъв, по отношение на оборота, и/или на броя на служителите

### Американска дефиниция

Стартираща е компания с технологичен капацитет с висок потенциал за растеж - технологията може да бъде собственост или не. Високият потенциал за растеж се оценява от пазара, към когото потенциално е насочен - не само за първия продукт, но и за визията (въпреки че може да започне да се насочва към ниша, в стила „Прескачане на пропастта“ (Crossing the Chasm), той се стреми да се превърне в изключително важен. В комбинация с дефиницията на Steve Blank, където стартиращи фирми са временни организации, търсеци мащабируем, повторям бизнес модел.

"Мащабната стартираща фирма" възприема новаторска идея и търси по-мащабируем и повтарящ се бизнес модел, който ще я превърне във висока, печеливша компания. Не просто голям, а огромен. Това се постига

1. <sup>1</sup> Source: <http://www.paulgraham.com/growth.html>

чрез навлизане на голям пазар и отнемане на дялове от страна на утвърдените лица или чрез създаване на нов пазар или бързо разрастване.

Мащабността на стартираща фирма обикновено изисква външен "рисков" капитал за създаване на пазарно търсене и мащаб. И учредителите трябва да имат възможност за изкривяване на реалността, за да убедят инвеститорите, че тяхната визия не е халюцинация и да наемат служители, и да спечелят първите си клиенти. Мащабното стартиране изисква невероятно таланти хора да поемат неоправдани рискове с неразумни усилия от страна на учредителите и служителите.

Мащабността на стартираща фирма е проектирана от намерението от първия ден тя да стане голяма компания. Основателите смятат, че имат голяма идея - такава, която може да нарасне до 100 млн. долара или повече в годишни приходи - или като разруши съществуващ пазар и вземе клиенти от съществуващи компании, или като създаде нов пазар. Тези фирми имат за цел да осигурят неприлична печалба на своите учредители и инвеститори, като използват всички налични външни ресурси.

## 1.2 Елементи от дефинициите

- » Възможността за мащабно развитие е способността на една система, мрежа, или процес да се справи с нарастващото количество работа, или потенциала ѝ да бъде разширен, за да се приспособи към този растеж.
- » Мащабност в контекста на стартираща фирма: бързо разширяване на бизнеса – бизнес модел, който позволява мащабност.
- » Иновациите могат да се разглеждат като прилагане на по-добри решения, които отговарят на новите изисквания, несъществени нужди или съществуващи пазарни такива. Това се постига чрез по-ефективни продукти, процеси, услуги, технологии или бизнес модели, които са лесно достъпни за пазарите, правителствата и обществото. Терминът "иновация" може да се определи като нещо оригинално и по-ефективно и вследствие на това ново, което "влиза в" пазара или обществото.
- » Технологията е събирането на техники, умения, методи и процеси, използвани в производството на стоки или услуги или в постигането на цели като научно изследване. Технологията може да бъде познаване на техники, процеси и т.н. или може да бъде вградена в машини, компютри, устройства и фабрики, които могат да бъдат управлявани от хора без подробно познаване на работата на такива неща.

**Следователно, както стана дума по-горе, определението за стартираща фирма препоръчва да се използва:**

“Стартиращата фирма е независима, скрита, иновативна, технологично активна, мащабна, проектирана с намерението от първия ден да се превърне в голяма компания - или чрез разрушаване на съществуващ пазар и вземане на клиенти от съществуващи вече компании, или чрез създаване на нов пазар - с цел да осигури неприлични печалби на своите учредители и инвеститори, използвайки всички налични външни ресурси.” (Европейска мрежа на стартиращи фирми)

Къде:

- » **независима:** правната дефиниция - друга компания или организация не притежава повече от 25% (трябва да провери това) на нейния акционерен капитал
- » **скрита:** означава МСП, което не е включено в официалния списък на фондова борса, с изключение на алтернативните платформи за търговия.
- » **иновативна:** съгласно Общото определение на регламента за групово освобождаване, посочено по-горе (General Block Exemption Regulation Definition)
- » **технологично активна**
- » **с възможност за растеж в големи мащаби**

## 2. Как да работим със стартиращи фирми

*Къде да намерим тези “специални видове”, тайнствените стартиращи фирми?*

В повечето страни, екосистемите от стартиращи фирми се развиват бързо, като създават все повече нови заглавия и статии в местните медии. Столиците са по принцип място за размножаване на стартиращи фирми, но в цяла Европа се появяват инкубатори, ускорители и съвместни общи работни площи. Национални **асоциации на стартиращи фирми** като белгийската - Startups.be, австрийската - Austrian Startups, тази в Естония - Startup Estonia или немската асоциация - German Startup Association събират информация и се показват в централизирани платформи и карти. Не само на национално ниво, но в много случай най-важните градове също стартират програми за такива фирми, като например: в Амстердам - Startup Amsterdam или в Лисабон - Startup Lisboa. Повече информация за Европейската екосистема и стартиращите фирми, играчи в нея, може да намерите тук: [www.europeanstartups.org](http://www.europeanstartups.org)

### Проучване

Първата стъпка е да проверите дали вашата собствена организация вече работи заедно с университетски центрове за знания, обикновено подкрепящи иновативни компании, които се обръщат към тях (типична целева аудитория!). Препоръчва се също и проучване на инкубаторите и ускорителите във вашия град, като обикновено те са най-добрият източник на информация и порталът за стартиращи компании. Като алтернатива, списъкът със съвместните работни помещения в града може да помогне за идентифицирането на стартиращи фирми, ако проучването на бюро не даде достатъчни резултати. Инициативите и фондовете, подкрепяни от правителството, също са преобладаващи, поради което политиката в областта на цифровите технологии на вашата страна може да ви предостави информация относно развитието на екосистемата на стартиращи фирми.

### Работни площи

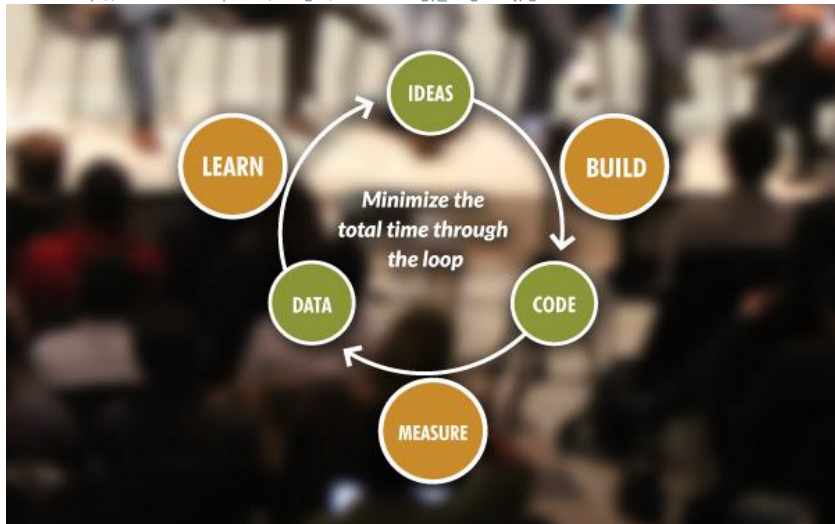
Стартиращите фирми обикновено работят в съвместни офис площи, офиси предоставяни от инкубатори и ускорители, или просто от вкъщи или публични места. Обикновено, когато получат признание на продуктивния пазар и започнат да генерират приход или придобият финансиране, тогава започват да мислят за придобиване на офис. Случаите на това придобиване се различават, тъй като няма сценарий, който да е универсален, затова е по-добре да поискате информация от нововъзникващите фирми в кой етап на



развитие са те в момента, дали участват в програмата за инкубиране или ускоряване и колко служители работят по проекта.

## Лесната философия на стартиращата фирма

Source: [http://theleanstartup.com/images/methodology\\_diagram.jpg](http://theleanstartup.com/images/methodology_diagram.jpg)



Лесната философия на стартиращата фирма е методология и световно движение, измислено и разработено от Ерик Райс. Стартиращите фирми, обикновено го използват за итерация на продукти или услуги с бърза скорост и с минимално време за обработка чрез гъвкаво разработен софтуер. Цели да съкрати цикъла на итерация чрез осъществяване на комбинация от експерименти, основаващи се на бизнес хипотези и итеративни версии на продукти с утвърдено значение. Негова

основна теза е **научи-създай-измери**. Това означава, че ако една стартираща фирма инвестира времето си в итеративно изграждане на продукти и услуги, за да задоволи нуждите на първите си клиенти, тя ще намали пазарните рискове и ще минимизира влиянието на първоначалното финансиране на проекта, както и евентуалното оскъпяване на продукта и неговия провал.<sup>2</sup>

## 2.1 Речник<sup>3</sup>

Светът на стартиращите фирми използва свой собствен език, подобно на всеки специфичен, за икономически отрасъл, жаргон. Когато говорим за стартиращи фирми, той е полезен за изучаване на термините, използвани от тези предприемачи. Възможен сценарий е, че предприемачите може да не осъзнаят, че говорят в жаргон, който не се използва много извън тяхната вселена. Също така, финансирането на рисков капитал, лесната методология на стартиращи фирми и самата разработка на гъвкави продукти са привлекателни теми, за да научите повече за тях.

**Table 1: Речник на стартиращата фирма.**

ИМЕ	СЪКРАШЕНИЕ/СИНОНИМИ	ЗНАЧЕНИЕ
УСКОРИТЕЛ	-	<p>В ускорителя началната инвестиция е направена в замяна на собствения капитал и обикновено е в рамките на \$15K - \$50K. Стартиращите фирми се включват в класове и работят в групи. Обикновено получават краен срок, за завършване на интензивното обучение и итерация (най-често от 1 седмица до 6 месеца). Фирмите завършват програмата в ускорителя с Демо ден, в който се обръщат директно към инвеститори.</p>

2. <sup>2</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Lean\\_startup](https://en.wikipedia.org/wiki/Lean_startup)

<sup>3</sup> <http://fundingsage.com/entrepreneur-dictionary-for-startups/>; <http://fi.co/glossary> & <http://www.techrepublic.com/article/glossary-startup-and-venture-capital-terms-you-should-know/>

<b>ИНВЕСТИТОР „АНГЕЛ“</b>	Ангели/бизнес ангели	Човек, който влага малка сума капитал в стартиращата фирма, в замяна на дял от нея.
<b>ИЗПРАВЯНЕ</b>	-	Една фирма се изправя, когато е финасирана с лични средства на предприемача или от нейните собствени приходи. Произлиза от фразата „да си стъпиш на краката“
<b>РАЗРУШЕНИЕ</b>	-	Иновация или технология бива определяна като разрушителна, когато "разруши" съществуващ пазар чрез правенето на неща като: промени цените на пазара, измести стара технология или промени пазарните играчи.
<b>ИНКУБАТОР</b>	-	Организация, която помага за развитието на фирми в начална фаза, обикновено в замяна на собствения им капитал. Компаниите в инкубатора получават помощ за неща като изграждане на управленски екипи, на стратегии за техния растеж, предоставяне на офисен площ за по-дългосрочен период, например 6-18 месеца.
<b>ИТЕРАЦИЯ</b>	- (гъвкаво развитие)	Итерациите са кратки времеви рамки, за осигуряване на набор от функции. Всяка итерация обикновено съдържа дейности като анализ, проектиране, разработване и тестване.
<b>МИНИМУМ ЖИЗНЕСПОСОБНОСТ НА ПРОДУКТА</b>	МЖП	Евтин прототип, който показва дали идеята предизвиква интерес.
<b>ОПОРНА ТОЧКА</b>	-	Действие на стартиращата фирма, което бързо променя посоката с нейната бизнес стратегия. Например, изработване на корпоративен сървър, който да превърне фирмата в корпоративен „облак“.
<b>УВЕЛИЧАВАНЕ НА МАЩАБ/МАЩАБИРАНЕ</b>	-	Стартираща фирма във фаза на растеж (валидираща се на пазара, с показателен растеж, обикновено, получила инвестиции за рисков капитал, и функционираща в повече от една страна)
<b>НАЧАЛНА ИНВЕСТИЦИЯ</b>	-	Ранно финасиране на стартиращи фирми. Обикновено първият официален кръг на инвестиции.
<b>СОФТУЕР КАТО УСЛУГА</b>	СкУ	Софтуер като услуга. Софтуерен продукт, който се хоства от разстояние, обикновено през интернет (т.е. "в облак").
<b>ЕТАП</b>	-	Използва се за описание на фазата на развитие, в която се намира стартиращата фирма (откриване, валидиране, ефективност, мащабност) според доклада за стартиращи фирми на Геном (Startup Genome Report). <sup>4</sup>
<b>СТАРТИРАЩА ФИРМА</b>	-	Малка фирма с иновативен продукт или услуги, технологично активна, с мащабен бизнес модел и глобални амбиции
<b>ЕДНОРОГ</b>	-	Използва се за описание на фирма, която струва най-малко

3. <sup>4</sup> [https://s3.amazonaws.com/startupcompass-public/StartupGenomeReport1\\_Why\\_Startups\\_Succeed\\_v2.pdf](https://s3.amazonaws.com/startupcompass-public/StartupGenomeReport1_Why_Startups_Succeed_v2.pdf)

---

един милиард долара и все още е частна собственост.

---

РИСКОВ КАПИТАЛ

РК

---

## 3. Как да провеждаме менторските сесии

### 3.1 Подготовка

Стартиращите фирми обикновено нямат време, тъй като тяхната гъвкавост определя успеха или неуспеха им. Уверете се, че съдържанието съответства на техните нужди, например: не говорете за енергийно ефективна продукция, ако нито една от участващите компании не работи върху физически продукт (хардуер или потребителски стоки).

По принцип съвместните работни помещения, инкубаторите и ускорителите имат основен организатор на общността, който наблюдава събитията и програмата за обучение. Като се свържете с него/нея, можете да организирате сесия и зала с необходимото оборудване.

Препоръчва се предварително да изпратите покана с подробна програма, която да се разпространи сред стартиращите фирми.

### 3.2 Формат

Презентацията отнема между 45-60 минути, за да минете през нея. Трябва да се изчисли време около 15-минути за въвеждане и още 15 минути за въпроси, така че да се разпределят общо час и половина на сесия.

В идеалния случай между 10-20 стартиращи фирми ще присъстват на сесия. При по-голям брой, става по-трудно да се провежда ефективно менторство. Разбира се, са възможни отделни случаи, например: няма достатъчно заинтересовано стартиране в един инкубатор, докато в друг, залата е препълнена. Обикновено менторската сесия е подходяща и за по-широка аудитория, но за да се приложи по-персонализиран подход, за предпочитане са по-малки групи. Личният подход, като цяло, се очаква да доведе до по-добро взаимодействие, за да се ангажират фирмите и да станат потребители на платформата на проекта START2ACT.

### 3.3 Настройка

Енергийната ефективност е свързана с намаляването на разходите и така, опазване на околната среда, но нашият подход цели да станете енергийно ефективни и устойчиви по начин, който поддържа комфорта на служителите и клиентите, които посещават вашия офис. Липсата на комфорт в офиса може да доведе до значителна загуба на производителността.<sup>5</sup>

---

4. <sup>5</sup> <https://eit.europa.eu/newsroom/climate-kic-new-energy-saving-system-estimates-productivity-loss-due-high-indoor-co2-levels>

## Въведение

Първата стъпка е представяне на участниците: име, компания, домейн (виж: сфери на дейност в Приложението) и дали те използват енергия в техните операции, дали работят в съвместни офиси или притежават собствени такива, и дали са наясно с използването на енергия в ежедневната им работа (например: въглеродния отпечатък на складираните данни). Това помага да насочите менторството в посока, полезна за всички участници.

- » Представете себе си: кои сте, за коя компания работите и в каква сфера е активна вашата стартираща компания
- » Офис: от къде работите? Съвместен офис, наета офис площ, собствен такъв или от разстояние?
- » Използване на енергия: колко енергия потребявате във вашия офис или за вашите операции?

## Обучение

Комплектът за обучение на стартиращи фирми дава основата на сесията с препоръчана поредица от теми. Раздел „Въпроси&Отговори“ може да бъде добавен, а теми, които не представляват интерес за аудиторията могат да се пропуснат. Ако всички участници работят в споделена офис площ, тогава е добре да се попитат искат ли да чуят и за останалите варианти за наема и ползване на офис. Подобно е и, ако аудиторията се състои основно от компании, свързани с енергопотреблението, тогава първата част – за възможностите – трябва да се съкрати, тъй като те вече са запознати с важността на темата за пестене на енергия.

## Форма за обратна връзка, попълнена на място

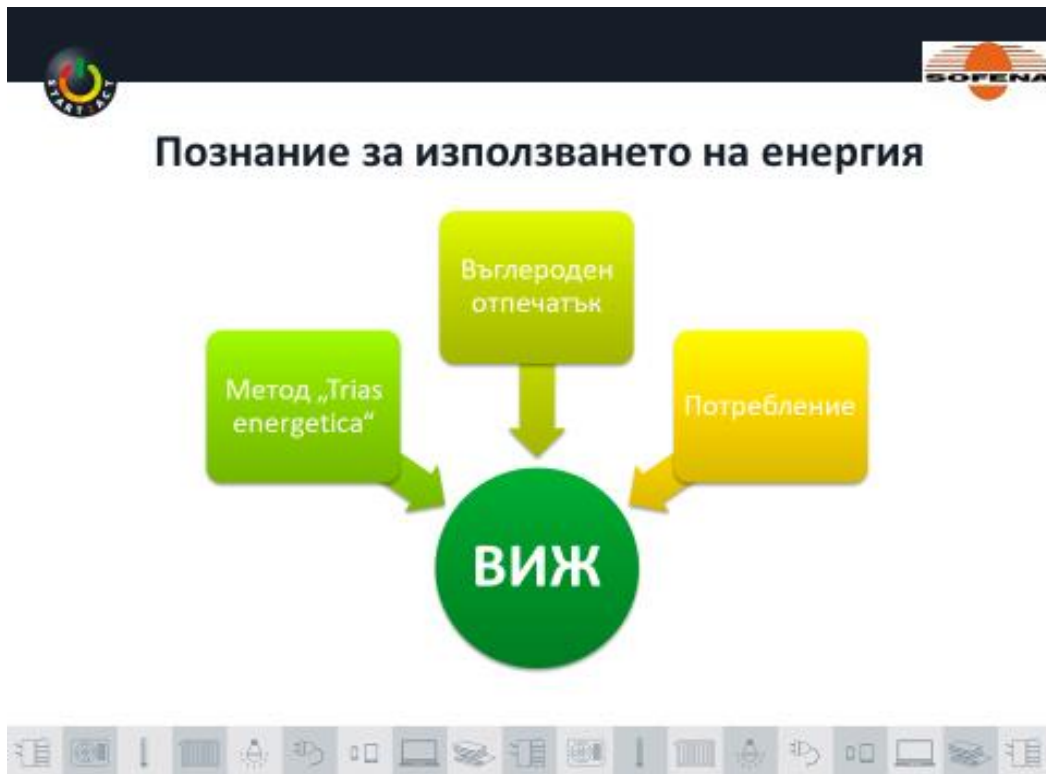
Не само да се съберат директно мнения, но също и да се съберат имейл адреси (при получено съгласие от страна на фирмите!) и последващи действия. Формулярът за обратна връзка цели да събере обратна информация за сесията, като примерен такъв е достъпен в Приложението.

## Последващи приложения

В зависимост от възможността и капацитета Ви, можете да предложите последващи услуги на участниците от онлайн платформата на проект START2ACT.

## 4. Най-общо за използването на енергия (ВИЖ)

Целта е да се разбере потреблението на енергия и нейното ежедневно прилагане. Информираността се повишава чрез последиците от широкото използване на енергия и предаването на послания, които можете да прилагате на индивидуално и фирмено ниво, като намалите вредните последици (дългосрочно мислене). Целта е да се увеличат познанията за енергията и нейното влияние върху благосъстоянието.



### Методът „Trias energetica“<sup>6</sup>

Методът е разработен от холандския университет Delft и цели да насърчи интелигентния подход към неутралитет на климата. Следвайки неговата логика, първо, ние трябва да ограничим търсенето на енергия, чрез спестяване на енергия. Второ, използване на възобновяеми източници, които да отговорят на останалото търсене. Само тогава изкопаемите горива може да се използват възможно най-ефективно и чисто.

5. <sup>6</sup> <http://www.eurima.org/energy-efficiency-in-buildings/trias-energetica>

## Концепцията на Trias Energetica е: Най-устойчивата енергия е спестената енергия



Триизмерното определение включва:

- » Трябва да ограничите използването на енергия;
- » Ако ви е необходима енергия, трябва да използвате зелена такава;
- » Ако това не е възможно, тогава използвайте класическата енергия, но по устойчив начин

### Въглероден отпечатък

Въглеродният отпечатък е исторически дефиниран като „общият обем емисии на парникови газове, причинен от [човек, събитие, организация, продукт] изразен като еквивалент на въглероден диоксид.<sup>7</sup> Наскоро събрани данни за България показват:

- » Общ размер на CO2 емисии: 58.9 млн. т eq.
- » Тон на глава от населението: 8.26 т.
- » На глава от населението в сравнение с Европа: 8.23 т

Важно: целта да се говори за въглероден отпечатък не е да се накарат участниците да се чувстват неудобно или виновни. Целта е да се повиши информираността за нашия енергиен отпечатък и така да се предизвика промяна в поведението, когато компаниите вземат ежедневни решения, например за бизнес пътувания.

Калкулатор: <http://www.travelmath.com/flight-emissions/>

Например, повечето от нас биха се отказали от второ участие в конференции или срещи в чужбина, знаейки въздействието върху околната среда – и биха пътували само, ако е много наложително.<sup>8</sup>

6. <sup>7</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Carbon\\_footprint](https://en.wikipedia.org/wiki/Carbon_footprint)

7. <sup>8</sup> [http://www.bilans-ges.ademe.fr/en/accueil/contenu/index/page/calculation\\_methods/siGras/0](http://www.bilans-ges.ademe.fr/en/accueil/contenu/index/page/calculation_methods/siGras/0)

## Данни за потреблението на енергия (специфични за всяка страна)

Потреблението на електроенергия се измерва като се отчете производството от електроцентрали и от комбинирани топло и електро централи, с намаляване загубите от пренос, разпределение и преобразуване , от една страна и собственото потребление от топлоелектрическите централи от друга страна.<sup>9</sup>

### Потребление на енергия в България

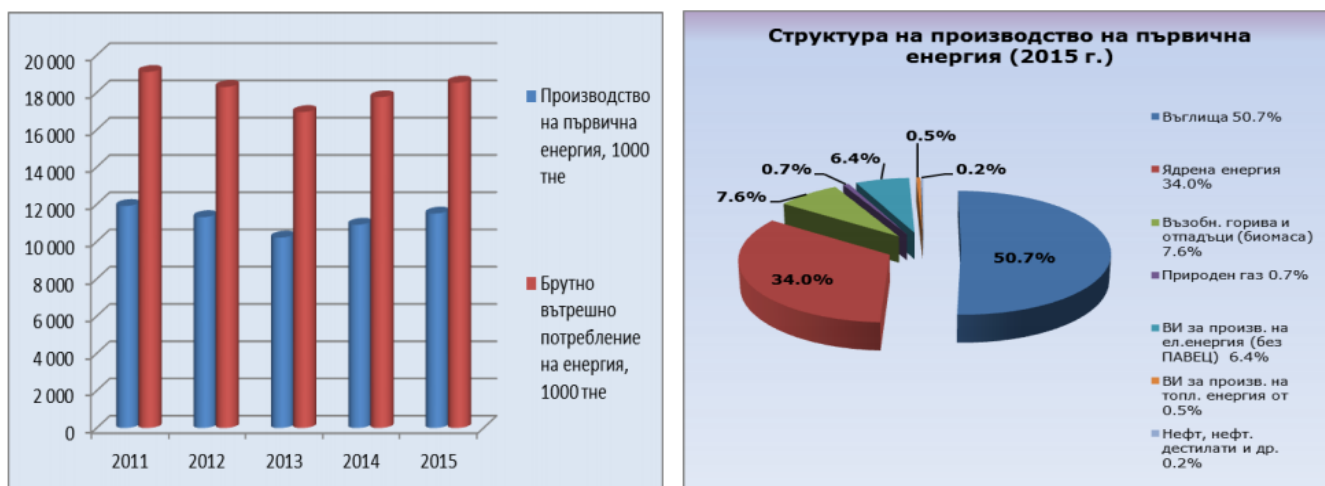


Fig. 1 [https://www.me.government.bg/files/useruploads/files/buletin\\_energy\\_2017.pdf](https://www.me.government.bg/files/useruploads/files/buletin_energy_2017.pdf)

Производството на първична енергия в България задоволява 62% от брутното вътрешно потребление на енергия при сравнително неизменна структура през последните години и при динамика, произтичаща от тази на потреблението (данни на НСИ).

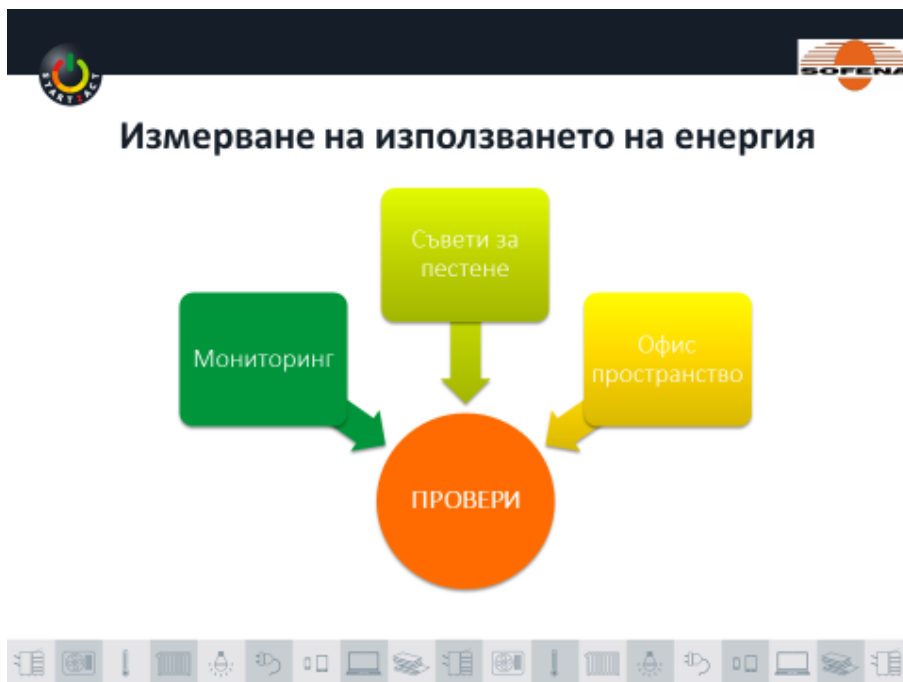
Както и във всички държави-членки на ЕС, голямо предизвикателство за България е декарбонизирането на икономиката, като същевременно се гарантира сигурност на доставките и достъпност на енергията. Делът на емисиите парникови газове от всички енергийни дейности, включени в секторите енергетика, индустрия, транспорт, селско стопанство и домакинства, представлява 70% (Национални инвентаризации на парниковите газове, 2005 - 2008.). Намаляването на емисиите на парникови газове може да бъде постигнато чрез:

- » Използване на по-малко енергия, т.е. подобряване на енергийната ефективност при производството и при потреблението на енергия;
- » Използване на по-чиста енергия, т.е. подобряване на енергийния микс чрез увеличаване дела на нискоемисионната енергия;
- » Бърз технологичен напредък, в т.ч. въвеждане на нови енергийни (чисти въглищни) технологии.

8. <sup>9</sup> <http://data.worldbank.org/indicator/EG.USE.ELEC.KH.PC?end=2013&start=1971&view=chart>

## 5. Измерване на употребата на енергия (ПРОВЕРИ)

*“Всеки ден ние плащаме повече за енергия, заради лоша изолация, неефективно осветление, уреди и оборудване за отопление и охлаждане – пари, които може да спестим чрез инвестиране в енергийна ефективност.” – Бърни Сандърс*



### Енергиен мониторинг

Как да измерим енергията, която използвате като физическо лице и като компания?

Няколко инструмента и услуги са на разположение, за да вземем съзнателни решения относно мониторинга на използването на енергия от физически лица и фирми. Препоръчва се да се направи разлика между индивидуалното потребление, това в офис, и при фирма с производство.

- » **Индивидуално потребление:** съвети за пестене на енергия
- » **Фирмено ниво:** използването на енергия и сметки за наемане на офис площ срещу използването на съвместен офис или работа от разстояние
- » **Производство:** енергиен мониторинг

Източници за преглед по темата:

[http://www.iea.org/publications/freepublications/publication/EnergyEfficiencyIndicatorsHighlights\\_2016.pdf](http://www.iea.org/publications/freepublications/publication/EnergyEfficiencyIndicatorsHighlights_2016.pdf)

Инструменти и контролен списък: <https://www.energinvest.be/tools>

Пример: Инструмент за управление на вашето потребление на енергия у дома и на работното място



**PEAKapp** е приложение за вашия телефон или таблет, което ви помага да пестите енергия и да контролирате потреблението на енергия във вашето домакинство. Това иновативно приложение ще позволи на търговците на дребно да продават на домакинствата евтина, зелена и нисковъглеродна енергия от свободния пазара.

Съвет „За“: търсете и предлагайте местни решения на вашите стартиращи фирми!

### Енергийни спестявания срещу други разходи

#### Как вашето потребление на енергия и потенциал за спестявания се сравняват с другите ви разходи (например: за маркетинг)?

Чрез представяне на сравнително лесни мерки, които в идеалния случай биха станали навик, може да се постигне значително намаляване на разходите, което понякога се пренебрегва от мениджърите. Проучване показва, че  $x$  % спестявания на енергия водят до спестени  $x$  EUR.

#### Упражнение:

След като сумата се определи на база на средния размер на присъстващите компании (ако има по-големи компании, които се занимават с производство, сумата трябва да се коригира, за да се осигури реалистично сравнение), да се попитат стартиращите компании какви пари ще са им необходими за маркетинг/продажби/HR.

#### Примери:

- » Маркетинг: Колко преглеждания на страницата, реклама може да закупите за  $X$  лева?
- » Ръководство на екип: Ще можете ли да наемете студент за половин година?
- » Операции: Ще покрият ли разходите за офиса, възнаграждения като безплатни напитки и плодове за 6 месеца?

### Ползване на съвместна офис площ или собствен офис?

В тази сесия ще бъдат обсъдени различни варианти, основани и съобразени с отговорите, получени по време на представянето. Ако повечето участници ползват съвместна офис площ, тогава трябва да се обсъди дали планират да се преместят в собствен офис, а ако го направят, тогава какви аспекти трябва да вземат предвид в офертите. От друга страна, ако повечето от тях работят в собствени офиси, обсъдете условията за пестене на енергия, например: дали имат индивидуално отчитане или плащат еднократна обща сума; каква възможност за контрол имат върху начина, по който неизползваемите помещения се отопляват/ охлаждаат/ осветяват и т.н.<sup>10</sup>

Във всички сценарии, анализът за плюсовете и минусите би осигурил общ преглед на различните варианти. Обикновено комбинацията от методи ще доведе до най-подходящата и енергийно ефективна опция, пригодена за съответната фирма. Няма най-добър или най-лош вариант, важно е да се покажат преимуществата и недостатъците, като целта на упражнението е да информира участниците за богатството от възможности и как те трябва да вземат под внимание разходите за наем.

9. <sup>10</sup> <https://www.wellcertified.com/>

### Примерни въпроси от собственика на обекта/мениджъра на сградата:

- » Как се съставят сметките за комунални услуги?
- » Има ли възможност за инсталиране на индивидуално измерване?
- » Какви са общите пространства, които се използват/измерват?
- » Притежава ли сградата енергийни сертификати?
- » Какво е нивото и състоянието на изолацията?
- » Проверете и местоположението на отделния офис: разположение на прозорци, ежедневно слънцегреене, съседни офиси
- » Предвиждат ли се възможности за съвместни инвестиции и производство на собствена енергия на сградата?

### Сценарии с предимства и точки за разглеждане:

#### Работа от вкъщи, работа от разстояние:

ЗА	ПРОТИВ
Най-енергийно ефективната възможност	Може да повиши потреблението на енергия у дома
Без пътуване до работното място	Изолация, липса на общуване с екипа
Без необходимост от отдаване под наем или собственост	“няма базов лагер”, т.е. Нужда от допълнителна логистика за екипна дейност или приемане на клиенти

#### Ползване на съвместна офис площ – гъвкаво работно време

ЗА	ПРОТИВ
Гъвкаво работно място	Липса на определена офис площ или работно място
Усещане за общност	По-малко възможности за изпадане в състояние на „бездействие”
Лесно за пресмятане на разходите, без разходи за управление на офиса	Няма връзка между платената цена за енергия и състоянието на общите пространства

### Наемане на офис – с общи пространства (сгради с офиси под наем)

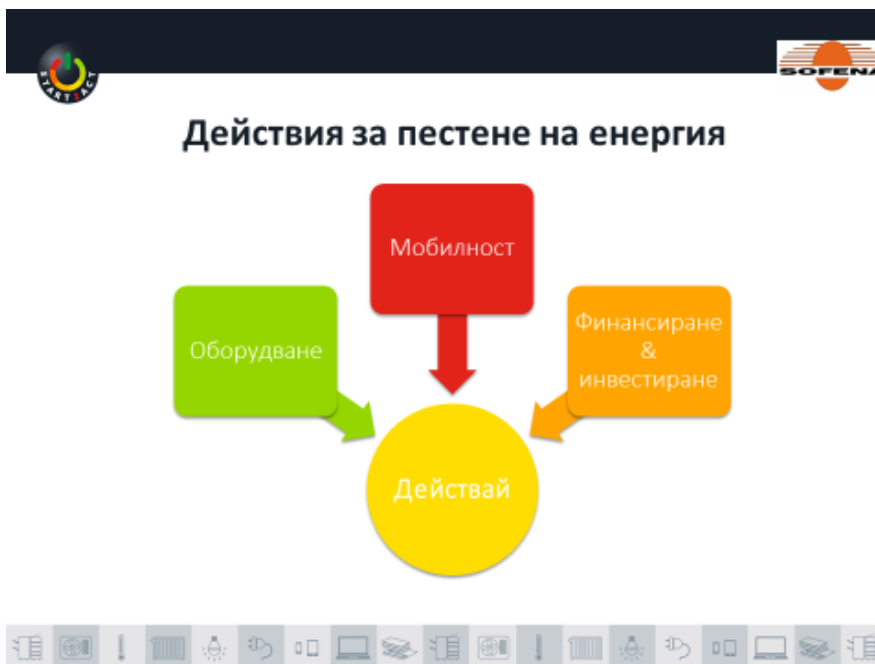
ЗА	ПРОТИВ
Определена офис площ или работно място	По-малко гъвкавост, по-скъпо
Екипът може да работи заедно	Затворен или отворен план на етажа може да предизвика спорове
Лесно за пресмятане на разходите & допълнителните средства	Разходите за комунални услуги се нуждаят от допълнителни изчисления -> фиксирана цена или измерване?*

\*Има ли изпълнен договор с гарантиран резултат?

Ако имате индивидуални сметки за енергия, решения и калкулатор можете да намерите на този сайт:

<http://www.enterprises-climate-cup.eu>

## 6. Действия за пестене на енергия (Действай)



### Устойчиво оборудване & покупки

Закупуването може да звучи толкова страшно, особено за малката стартираща компания. И все пак митът трябва да бъде разкрит, а възможностите за закупуване трябва да достигнат до малките предприятия, тъй като това би довело до значителни икономии на разходи. Закупуването на офис оборудване се равнява на значителна част от оперативния бюджет, да не говорим за допълнителната работа, свързана с избора/поръчването/инсталирането им.

Ценови етикет за оборудване

Анализатор на цените Amazon: <https://de.camelcamelcamel.com/>

### Ежедневни съвети за пестене на енергия<sup>11</sup>

- » Изключете всички ненужни осветителни тела извън работното време - за да спестите 10% от разходите за осветление
- » Изключете всички компютри, лаптопи и монитори, когато не ги използвате - за да спестите 5% от разходите за енергия
- » Експериментирайте с времето за включване и изключване за отопление и климатизация и изключете преди края на работния ден - за да спестите 20% от разходите за отопление и охлаждане
- » Уверете се, че използвате енергийноефективно осветление във вашите сгради. Сегашните LED крушки са най-ефективни, последвани от флуоресцентни лампи. Тези крушки са почти с 90% по-ефективни от традиционните крушки, а разходите са почти аналогично толкова по-ниски през последните години.

10. <sup>11</sup> <https://www.virginstartup.org/how-to/how-startups-can-reduce-their-energy-costs>

- » Контролирането на отоплителните и охладителни системи само с няколко градуса може да има значителен ефект върху разходите ви. Завъртане на термостата с един градус по-малко може да спести 100 лири годишно за малък магазин.
- » Ако можете, променете настолните компютри с лаптопи, тъй като те използват с 85% по-малко енергия.
- » Ако можете, променете настолните компютри за лаптопи, тъй като те използват с 85% по-малко енергия

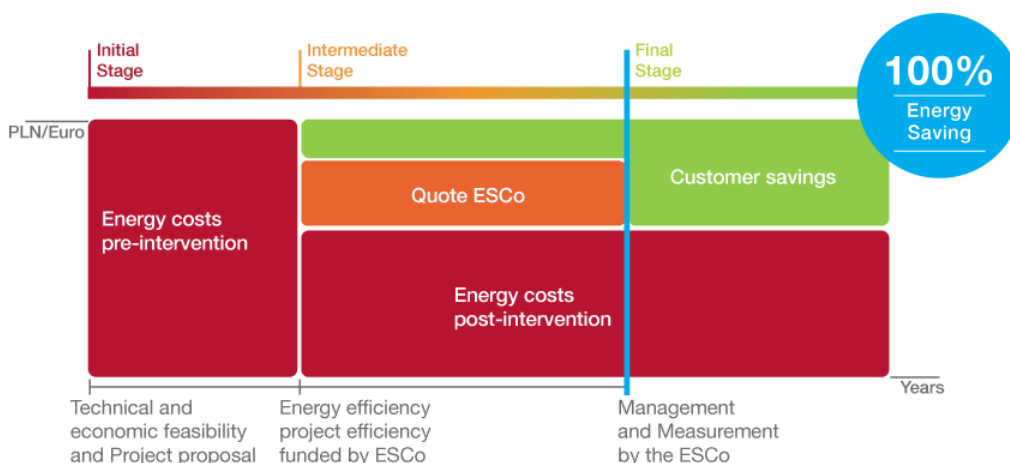
**Моля, добавете тук, колкото можете повече съвети, които използвате в други обучения!**

Съвети ЗА:

- » Отидете на почивка в хотел, който е спочти нулево потребление на енергия: [Хотели с нулево потребление на енергия](#) помага хотелите в Европа да станат по енергийно ефективни и да достигнат целите за почти нулево потребление на енергия. Хотелите, присъединяващи се към тази инициатива показват как секторът на хотелиерството може да намали парниковите газове и консумацията на енергия в сградите си. Виж [16 пилотни хотела](#) които вече действат!<sup>12</sup> 😊

### Съвместно инвестиране & възможности за финансиране (специфични за всяка страна!)

Енергийните инвестиции обикновено са скъпи, което изисква планиране и експертиза. Тъй като възобновяемите енергийни източници започнаха да печелят популярност, местните власти отделят най-разнообразно финансиране и субсидии за енергийна ефективност. Съвместните инвестиции за производство на собствена енергия стават достъпни за по-голям брой дружества, също под формата на енергийни кооперативи (вж. REscoop). Като цяло възвръщаемостта на инвестициите в методите за енергийна ефективност отнема години, затова най-доброто време за инвестиране е "колкото по-рано толкова по-добре". Също така е полезно да се проучат наличните варианти, които се предлагат в съответния регион, тъй като винаги трябва да се вземат под внимание местните особености в производството на устойчива енергия.



Възможности за финансиране са достъпни на: [https://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/eu-programmes/index\\_bg.htm](https://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/eu-programmes/index_bg.htm)

11. <sup>12</sup> <https://ec.europa.eu/easme/en/news/5-ways-save-energy-2017>

Източници на финансиране на проекти за подобряване на енергийната ефективност и на проекти, използващи енергия от възобновяеми източници в България за търговски дружества може да намерите на сайта на Агенцията за устойчиво енергийно развитие (АУЕР):

<http://www.seea.government.bg/bg/finansirane#targovski-druzhestva>

През последните години Договорите с гарантиран резултат придобиха популярност, тъй като позволяват на собственика на съоръжението и неговите наематели да използват варианти за финансиране, при които бъдещите (гарантирани) енергоспестявания възвръщат първоначалните инвестиции, често по бюджетно неутрален начин.<sup>13</sup>

### Мобилността като начин за пестене

Икономическата рецесия доведе до намаляване на емисиите от замърсяване чрез намаляване на търсенето на транспорт. Той все още носи отговорност за 25% от емисиите на парникови газове в ЕС и допринася значително за замърсяването на въздуха, шума и разпределение на населението.<sup>15</sup> За да пестите енергия, има лесни начини, с които да започнете, например като разгледате начина, по който служителите пътуват до работа. Използване на обществения транспорт вместо автомобил (стимулиране чрез осигуряване на бонуси), проверка на възможностите за пътуване с колело (възможности за споделяне на велосипеди, притежаване на парк от велосипеди, закупени от фирмата) или ако никой от тези опции не работи при дадените обстоятелства, организиране и поддържане на система за обмен на автомобили може значително да намали въглеродните емисии. Въвеждането на опция за работа от разстояние, когато работното натоварване позволява, или стимулирането на използването на съвместни офис помещения или общи пространства за работа може също да намали разходите и да осигури ползи за служителите (повече свободно време).

- » Инициативи за споделени автомобили
- » Преговори и договаряне с петролни компании
- » Разположението на офиса е добре да бъде близо до ж.п. гари (обществен транспорт)
- » Електрически велосипеди

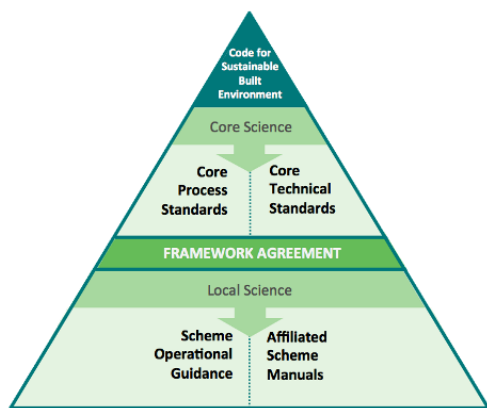
Тук може да намерите калкулатор, който да покаже въздействието на едно пътуване върху околната среда:

[https://co2.myclimate.org/en/car\\_calculators/new](https://co2.myclimate.org/en/car_calculators/new)

Схемата за оценка на сгради BREEAM<sup>14</sup> (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology) също е добър показател за устойчивост на сградите (материали и енергия) при комбинация с транспорт и местоположението.

### Залени ускорители & инкубатори

Интелигентните градове символизират нов начин на ангажираност между самия град и неговите граждани. Интелигентните решения в



12. <sup>13</sup> <https://www.energinvest.be/insights/how-to-implement-energy-performance-contracts-in-multi-tenant-building-pools-using-the-smartepc-model>

13. <sup>14</sup> <http://www.breeam.com/>

областта на мобилността, логистиката, транспорта, енергетиката или образованието ще моделират начина, по който живеем в градовете. Трансформацията понастоящем се случва, тъй като все повече и повече инициативи стартират, за да създадат общности от новата вълна на икономика на сътрудничество. Следователно, ако сте ангажирани с темата и проявявате интерес към интелигентни решения, ето списък с наличните програми за стартиращи фирми, които ги подкрепят и допринасят за тяхното развитие в инкубатори/ускорители и т.н. Дори ако вашият продукт не се вписва в тези категории в момента, има възможност да научите нови, иновативни методи и да се запознаете с идеи, които могат да повлияят позитивно на вашата работа. Обратно, проучването на потенциалните възможности за сътрудничество с интелигентните градове е доказан начин за постигане на въздействие чрез кръстосана обмяна на информация между различни сектори и бизнес идеи.

### План за действие за пестене на енергия на стартиращи фирми

#### Инициативи в Европа и в страните-участнички

##### В цяла Европа:

- » Rockstart: <https://www.rockstart.com/accelerator/smart-energy/>
- » Climate-KIC: <http://www.climate-kic.org/>
- » Startupbootcamp: <https://www.startupbootcamp.org/accelerator/smart-transportation-energy/>

ДЪРЖАВА	ПРОГРАМИ
БЕЛГИЯ	Watt Factory, GreenBizz, GreenVille
БЪЛГАРИЯ	LaunchHub, <a href="#">Cleantech Bulgaria</a> , Eleven
ХЪРВАТИЯ	ZIP
ЧЕХИЯ	Startup Yard, StarCube
УНГАРИЯ	Traction Tribe, Digital Factory, Hiventures, iCatapult, Design Terminal, Oxo Labs, CEED Tech HU
ПОЛША	GreenEvo, Starter Rocket, Bitspiration Booster, StartupHub Warsaw, AIP Seed Capital, hub:raum, Huge Thing
РУМЪНИЯ	Innovation Labs, Connect Accelerator, Spherik, Simplon, TechHub
СЛОВАКИЯ	The Spot, CEED Tech, RubixLab
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ	<a href="#">Bethnal Green Ventures</a> , <a href="#">Digital Greenwich</a> , <a href="#">EcoMachines Incubator</a> , <a href="#">Catapult</a> , Collider, Ignite



---

## 7. Приложение

- » Формуляр за обратна връзка направена на място
- » Сфери на дейност на стартиращи фирми





## ФОРМУЛЯР ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

[Дата, времетраене, място,]

[имена на партньора по проект S2A и на презентатора]

Вашето име:	
Вашата организация/фирма:	
Как ще оцените сесията от 1 до 5 (1 – безполезна, 5 – много полезна)?	
Кое беше най-интересно и кое ще запомните?	
Каква е вероятността да използвате онлайн платформата на проект S2A? (1 – изобщо не, 5 – много вероятно)	
До колко е запозната вашата компания от темата за енергийна ефективност и интересува ли я пестенето на енергия? (1-5)	
Идеи за подобряване на съдържанието или формата?	
Как оценявате презентатора? (1 – неподготвен, лоши умения за презентирание, 5 – напълно подготвен, завидни презентаторски умения)	
Интересувате ли се от последващи дейности? (да/не)	
Ако сте отговорили положително на предходния въпрос, моля посочете ваш имейл:	

Дата, място:

Подпис:

Обобщена таблица с най-често използваните термини в сферите на дейност на стартиращите фирми (неизчерпаема):

Дейност	Значение
3D Печат	3D печат е всеки от разнообразните процеси, използван за направата на триизмерен обект
Счетоводство	Счетоводството е измерване, обработка и обмяна на финансова информация за икономическите субекти
AdTech	Описва технологията и услугата, която поставя реклами на уебстраници.
Aerospace	Аеро пространство е човешкото усилие в науката, инженерството и бизнеса да лети в атмосферата на Земята (аеронавтика) или в открития Космос (астронавтика).
AgriTech	Селскостопанска технологична индустрия, използваща специфична технология за подобряване на глобалните селскостопански практики.
Автомобилна индустрия	Автомобилната индустрия е широка гама от компании и организации, участващи в проектиране, разработване, производство, маркетинг и продажба на моторни превозни средства.
Бизнес услуги	Специализирани услуги, предоставяни от една компания на друга, подпомагащи бизнеса ѝ по начин, по който тя изисква.
Строителство	Строителството е процес на създаване и изграждане на инфраструктура или съоръжение.
Консултиране & Услуги	Компаниите предоставят професионален съвет или експертиза, които задоволяват нуждите на клиентите в дадена стопанска област.
Потребителски услуги	Потребителските услуги се отнасят до формулиране, преформулиране, техническо консултиране и тестване на най-потребяваните продукти или други услуги, специфични за потребителите.
Киберсигурност	е защита на информационните системи от кражби или повреда на хардуера, софтуера и на информацията в тях, както и прекъсване или неправилно предоставяне на услугите, които предлагат.
Данни & Анализ	Анализ на данни е науката за изследване на необработени данни с цел да се направят изводи от тях. Той се използва в много отрасли, за да позволи на компаниите и организациите да вземат по-добри бизнес решения.
Дизайн	Дизайн е създаване на план или конвенция за изграждане на обект или система
EdTech	Образователна технология е ефективно използване на технологични инструменти в обучението.
Енергия & Чисти технологии	Енергия & Чисти технологии се фокусират върху иновативни начини за производство, пестене и разпределение на енергия, като същевременно въздействат на околната среда възможно най-малко.
Забавления	Забавлението е форма на дейност, която привлича вниманието и интереса на аудиторията или им доставя удоволствие и наслада.
FashionTech	Използване на технологии в модната индустрия
FinTech	Индустрия, базирана на използването на софтуер за предоставяне на финансови услуги.
FoodTech	Използване на технологиите в хранително-вкусовата промишленост
Gaming	Дейност по играене на игри.
GeoTech	Приложение на научни методи и инженерни технологии при експлоатация и използване на природни ресурси (като минерални ресурси)

GovTech	Технологични решения за държави & местни правителства
HealthTech	Прилагане на набор от знания и умения под формата на устройства, лекарства, ваксини, процедури и системи, разработени за решаване на здравни проблеми и подобряване на качеството на живот.
Гостоприемство	Гостоприемството се отнася до връзката между гост и домакин, където домакинят приема госта с добра воля, включително приемане и забавление на гости, посетители или непознати.
HRTech	Технология за човешки ресурси
Информационни технологии	Информационните технологии (ИТ) са приложение на компютри и телекомуникационно оборудване за съхранение, извличане, предаване и обработка на данни, често в контекста на бизнес или друго предприятие.
Интернет на нещата	Интернет на нещата (IoT) е мрежа от физически обекти или "неща", вградени в електроника, софтуер, сензори и свързаност, за да позволят на обектите да обменят данни с производителя, оператора и/или други свързани устройства въз основа на инфраструктура
Наука за живота	Науките за живота обхващат областите на науката, които включват научното изследване на живите организми
Логистика & Верига за доставки	Логистика е управление на поток от неща от мястото на произход до точката на потребление, за да се отговори на изискванията на клиентите или корпорациите; Веригата на доставки е система от организации, хора, дейности, информация и ресурси, свързани с доставянето на продукт или услуга от доставчик до клиент.
Производство	Производството е производството на стоки за употреба или продажба, като се използват труд и машини, инструменти, химическа и биологична обработка или формулиране.
Морска индустрия	Включва компании, чиято дейност осигурява иновативни продукти и услуги, свързани с традиционния морски сектор.
MediaTech	Технологии, свързани с медиите
MICE	Срещи, инициативи, конференции и изложби - вид туризъм, в който големи групи, обикновено планирани с достатъчно време предварително, се събират за определена цел.
Мобилни технологии	Индустрия, която се състои от всичко, което е свързано с мобилни устройства, смартфони, мобилни операционни системи ...
Мобилност	Модел за преместване на човек от точка А в точка Б, т.е. използване на автомобили, автобуси и т.н.
Музикални технологии	Технологии, свързани с музиката
Издателска дейност	Издателска дейност е процес на производство и разпространение на литература, музика и информация
Недвижими имоти	Бизнесът с недвижими имоти е бизнес на закупуване, продажба и отдаване под наем на недвижими имоти.
Търговия на дребно	Търговия на дребно е процес на продажба на потребителски стоки и / или услуги на клиентите чрез множество канали за разпространение, за да се реализира печалба
Социално въздействие	Социално въздействие възниква, когато човек се опитва да повлияе върху емоциите, възгледите или поведението на друг, като направи нещо специално (като започне движение, кампания ...)
Социални мрежи	Социална мрежа е социална структура, съставена от набор от социални участници (като индивиди или организации) и набор от взаимодействия между тези участници. Перспективата за социалната мрежа предоставя

	набор от методи за анализ на структурата на цели социални единици, както и множество теории, обясняващи моделите, наблюдавани в тези структури
Софтуер & Компютърни услуги	Това представлява всички производители и доставчици на компютърен софтуер, SaaS и други компютърни услуги.
Спортни технологии	Технологични приумици в спорта
Хардуер	Хардуерната индустрия се състои от компании, занимаващи се с монтаж и производство на (компютърен) хардуер.
Телекомуникации	Телекомуникацията се осъществява, когато обменът на информация между две единици (комуникация) включва използването на технология.
Пътуване	Пътуване е движение на хора между сравнително далечни географски местоположения и може да включва пътуване пеша, с велосипед, с автомобил, с влак, с лодка, със самолет или други средства, с или без багаж и може да бъде еднопосочно или двупосочно пътуване.
Комунални услуги	Обществена услуга (обикновено само комунални услуги) е организация, която поддържа инфраструктурата за обществена услуга: Терминът "комунални услуги" може да се отнася и за услугите, предоставяни от тези организации, използвани от обществеността: електричество, природен газ, вода и канализация. Понякога телефонните услуги могат да бъдат включени в определението.