



Дойти до каждого потребителя



Управление взаимоотношениями с клиентами для компаний Энергетики и ЖКХ

Конкурентная среда требует от российских энергокомпаний и предприятий сферы ЖКХ внимательного отношения к каждому клиенту. Улучшение качества обслуживания, быстрая обратная связь, индивидуализация подхода, учёт персональных предпочтений, упрощение взаимодействия и перевод его в интерактивный формат — всё это сегодня выходит на первый план.

Customer Relationship Management (управление взаимоотношениями с клиентами, CRM) подразумевает под собой и стратегию в отношении потребителей ваших услуг, и инструменты её реализации. Вкупе они напрямую влияют на успешность бизнеса компании, поскольку позволяют:

- повышать удовлетворённость клиентов качеством услуг, а значит, и их лояльность к компании;
- уменьшать стоимость привлечения новых клиентов;
- вести контроль сделок, процессов продаж и сервиса;
- снижать затраты на работу сотрудников с клиентами (в том числе расходы на колл-центр);
- анализировать действия потребителей;
- решать целый ряд других актуальных задач предприятия.

Консалтинговая группа «Борлас» представляет на российском рынке Энергетики и ЖКХ мощный инструмент для работы с клиентами — Oracle Siebel Energy. Это полнофункциональное ИТ-решение для компаний отрасли, охватывающее все стороны взаимодействия с потребителями (как частными, так и юридическими лицами).

О решениях семейства Oracle Siebel CRM

На рынке представлено более 20-ти готовых промышленных решений, адаптированных под особенности конкретных отраслей. Это позволяет минимизировать стоимость CRM-проекта, ускорить возврат инвестиций и получение прибыли. Oracle Siebel CRM уже 12 лет лидирует в «магическом квадрате» Gartner, а также в отчёте Forrester Research (сравнение 13-ти CRM-решений).

Возможности команды «Борлас»

Специалисты «Борлас» оказывают следующие услуги в сфере внедрения решения Oracle Siebel Energy:

- *Разработка и реализация стратегии работы с различными сегментами клиентской базы;*
- *Унификация каналов взаимодействия с клиентами;*
- *Обеспечение индивидуального подхода к каждому заказчику;*
- *Внедрение лучших практик взаимоотношений с клиентами;*
- *Предоставление руководству компании исчерпывающей информации по всем аспектам работы с клиентами.*

CRM-система на основе Oracle Siebel Energy включает в себя следующие основные функциональные области:

Потребители и подключения

- Управление информацией о потребителях, построение иерархий и взаимосвязей;
- Управление различными профилями потребителей (обслуживание, выставление счетов и т.п.);
- Информация об адресах установки и подключениях;
- Данные счётчиков.

Управление договорами

- Управление договорами на предоставление услуг;
- Использование стандартных шаблонов;
- Информация о ценах и тарифах;
- Отслеживание исполнения условий договоров.

Управление биллингом

- Интеграция с биллинговыми системами;
- Запрос и отображение информации из биллинга (объём оказанных услуг, выставленные счета, платежи);
- Управление информацией о платежах, платёжных планах, корректировках и профилях.

Оптимизация колл-центра

- Единое рабочее место оператора для взаимодействия с потребителями по всем каналам;
- Интеграция управления звонками с интерфейсом системы;
- Интеграция с оборудованием ведущих производителей (Avaya, Genesis, Cisco и т.п.).

Управление заказами

- Автоматическая генерация предложений и заказов;
- Управление заказами на работы;
- Настройка и исполнение различных правил создания и процессов (статусов) исполнения заказов.

Управление рисками

- Интеграция с рисковыми системами;
- Обработка сигналов о возможных рисках и создание плана соответствующих мероприятий;
- Управление профилями рисков потребителей.

Управление запросами на обслуживание

- Единая платформа для регистрации и разрешения запросов потребителей, включая инфраструктурные проблемы и сбои оборудования;
- Автоматическое создание плана работ;
- Автоматическое назначение и эскалация запросов;
- Поиск часто встречающихся проблем в базе знаний;
- Уведомление (в том числе проактивное) потребителей по различным каналам связи;
- Интеграция с внешними системами учёта состояния оборудования.

Оборудование и инфраструктура

- Информация об установленном оборудовании и объектах инфраструктуры;
- Связь оборудования с запросами на обслуживание.

Аудит записей

- История всех изменений различных объектов системы;
- Информация об авторе, времени и содержании изменений.

Отчётность

- Преднастроенные аналитические отчёты, показатели эффективности, графики и панели по различным видам деятельности: колл-центр, обслуживание, управление заказами.
- Использование любых источников данных для получения отчётности в реальном времени;
- Настройка и публикация пользовательских отчётов без привлечения разработчиков;
- Интеграция с приложениями MS Office.

Интеграция со всеми каналами взаимодействия:

- Телефон (колл-центр);
- Электронная почта;
- Партнёры (реселлеры);
- Web-портал.

www.borlas.ru/crm

facebook.com/Borlas.CIS

Тел.: +7 (495) 545-59-30

Факс: +7 (495) 545-59-31

E-mail: crm@borlas.ru

Россия, 117105, Москва, Новоданиловская наб., д. 4а

ООО «Группа Борлас»