



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Пример разработки концепции CRM в энергосбытовой компании

105082, Россия, г. Москва, Спартаковская пл, д.16/15 стр. 2
тел./факс: (495) 775-87-81; E-mail: info@ouek.ru ; www.ouek.ru



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Цель формирования концепции

- Учитывая специфику деятельности энергосбытовой компании возникла потребность в адаптации стандартной CRM-системы с учетом потребностей энергосбытовой компании.
- Для обеспечения качественной адаптации CRM-системы в соответствии с потребностями разрабатывается концепция CRM-системы.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

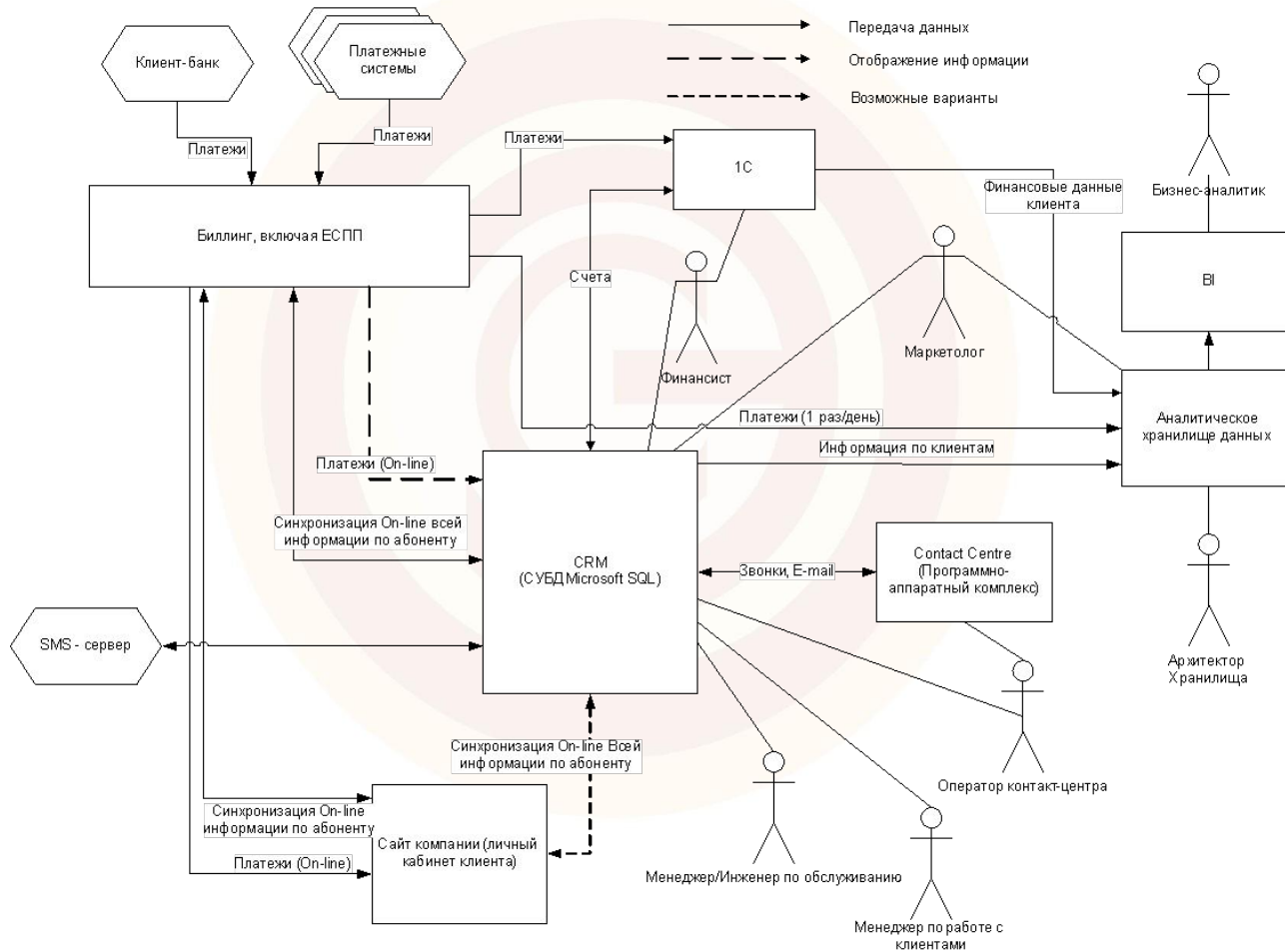
Описание решения

Центральными функциональными компонентами решения являются интегрированные и гибкие в настройке модули управления договорами, биллингом, работой с задолженностью, обеспечивающие полномасштабную поддержку процессов при расчетах как с юридическими, так и с физическими лицами.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Схема решения





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Сбор требований

- Для разработки концепции CRM-системы были использованы следующие методики изучения требований:
- анкетирование клиентов энергосбытовой компании (юридических и физических лиц);
- анкетирование сотрудников энергосбытовой компании;
- проведение интервьюирования с ключевыми сотрудниками энергосбытовой компании для сбора требований к CRM-системе;
- изучение существующих регламентирующих документов;
- проведение мозговых штурмов и совместных обсуждений концепции Заказчиком и исполнителями.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Основные положения концепции CRM

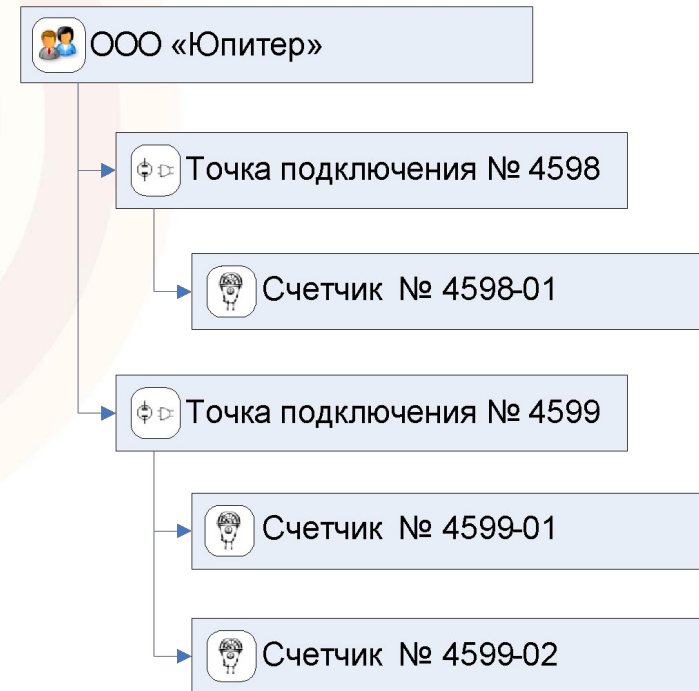
- Концепция CRM-системы разработана в следующих разрезах:
- **общие CRM-задачи компании:**
 - *требования к ведению клиентской базы;*
 - *требования к «личному кабинету» клиента.*
- **CRM-задачи отдельных подразделений:**
 - *требования со стороны отдела по работе с юридическими лицами;*
 - *требования со стороны Отдела по работе с физическими лицами;*
 - *требования со стороны Договорного отдела;*
 - *требования со стороны Юридического отдела;*
 - *требования со стороны Контакт-центра;*
- **требования к аналитическим возможностям CRM-системы.**



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Отдел по работе с юридическими лицами

- В отделе по работе с юридическими лицами необходимо автоматизировать следующие процессы:
- ведение точек подключения и счетчиков;
- сбор прогнозных значений потребления электроэнергии и получение оплат;
- работа с задолженностями;
- маркетинг;
- ведение плановых/профилактических отключений и предупреждение клиентов;
- учет инцидентов.





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Отдел по работе с юридическими лицами

- В отделе по работе с физическими лицами необходимо автоматизировать следующие процессы:
- ведение счетчиков;
- работа с задолженностями;
- маркетинг;
- учет инцидентов.





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Договорной и юридический отделы



Договорной отдел

Автоматизация процесса работы с договорами (юридические лица).

Юридический отдел

Автоматизация процесса по претензионной работе.



Клиентская база

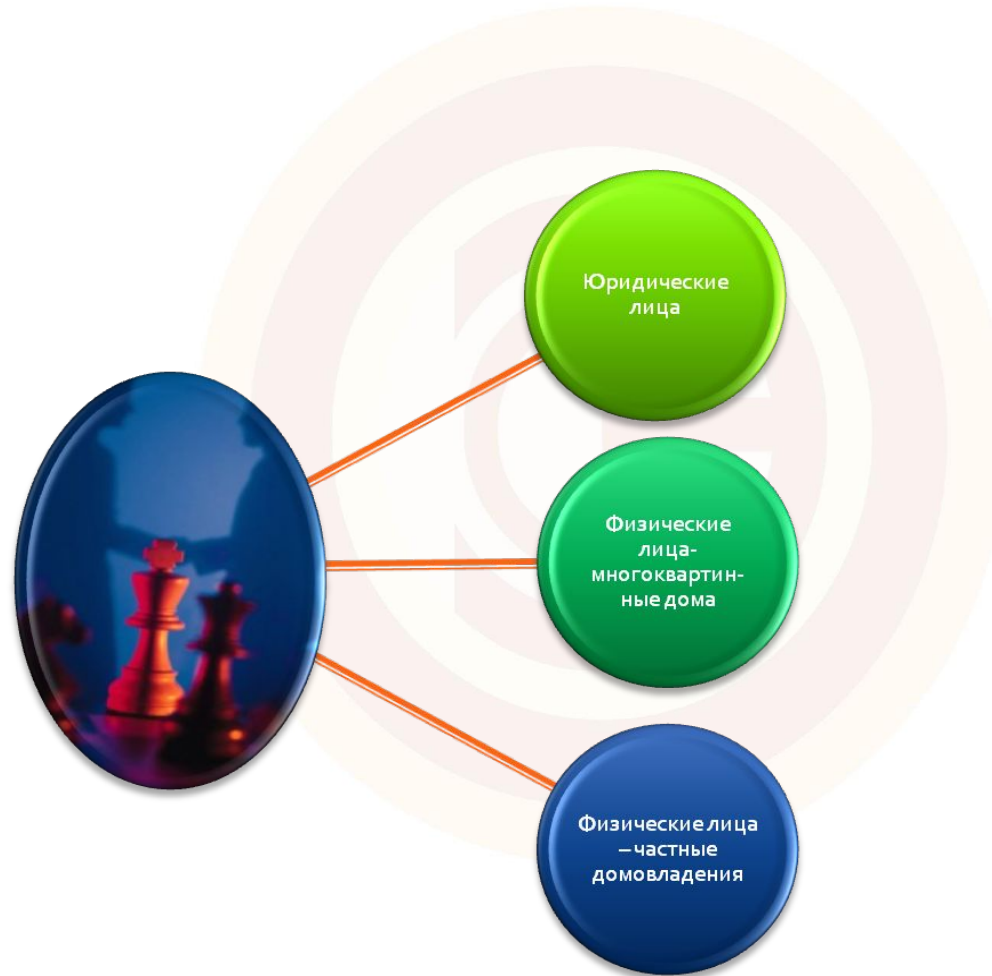
Для энергосбытовой компании ведение единой систематизированной клиентской базы особенно актуально, учитывая огромное количество клиентов.

- Основные функции по работе с клиентской базой в системе:
- основные данные о клиенте должны содержаться в рамках одной карточки для удобства работы пользователя;
- организация сегментации клиентов;
- быстрый поиск клиента в клиентской базе по любому из свойств/связей клиента;
- привязка файлов любого формата;
- гибкая настройка разграничения прав доступа к записям клиентов
- ведение истории взаимоотношений с клиентами.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Сегментация клиентов





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Личный кабинет

- **«Личный кабинет» клиента несет выгоды, как для самого клиента, так и для компании:**
- **Выгоды клиента:**
 - получение актуальной информации о взаимодействии с энергосбытовой компанией в любое время;
 - возможность составлять в электронном виде заявку на изменение своих личных данных (реквизиты, адреса, номера телефонов, e-mail, и др.).
- **Выгоды компании:**
 - быстрое и автоматическое информирование клиента обо всех параметрах и событиях взаимодействия (выставленные счета, даты оплат, просрочки оплат и т.д.) и размещение соответствующих напоминаний;
 - снижение нагрузки на Контакт-центр за счет использования клиентом «личного кабинета» для получения информации;
 - «личный кабинет» - дополнительный канал маркетингового воздействия на клиента;
 - в связи с использованием инновационных технологий («личный кабинет») растет имидж компании в глазах ее клиентов.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

«Личный кабинет» клиента

- В личном кабинете содержится базовая информация по взаимодействию клиента с компанией:
- текущие счета (квитанции) к оплате с указанием граничного срока оплаты и возможностью печати квитанций (физ. лица);
- счета-фактуры и акты с возможностью печати (юр. лица);
- напоминания о необходимости оплаты за несколько дней до граничного срока;
- счета, по которым просрочены оплаты (длительность просрочки, сумма просрочки);
- история выставленных счетов (квитанций) с отметками об оплате или просрочке;
- последние контрольные показания счетчика (физ.лица)
- напоминания о плановой поверке/калибровке электрических счетчиков клиента.

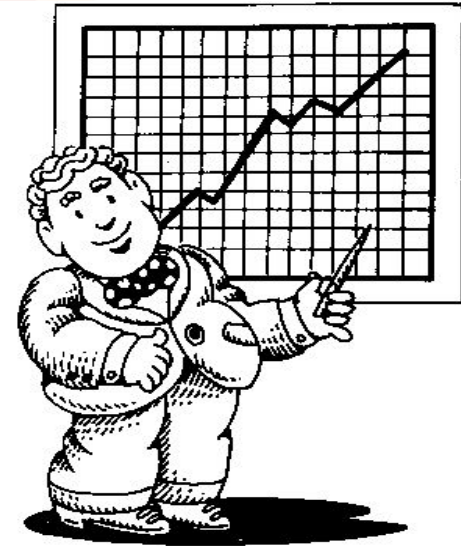




ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Аналитические задачи

- Для энергосбытовых компаний эффективно использовать следующие методы анализа информации о клиентах:
- использование аналитических отчетов;
- использование KPI.





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Аналитические отчеты

Для энергосбытовой компании актуальны отчеты, которые позволят структурировать и анализировать:

Клиентскую базу по:

- объемам потребления электроэнергии;
- объему задолженности;
- регулярности и своевременности платежей;
- количеству и типам контактов с клиентами.

Оборудование по:

- плановым датам поверки;
- прохождению/просрочке поверки.

Счета по:

- оплате/просрочке/частичной оплате;
- срокам просрочки.

Договора по:

- типам;
- состояниям;
- датам завершения.

Маркетинговые объекты (опросы, воздействия) по:

- текущему состоянию;
- уровню эффективности;
- целевым группам клиентов.

Обращения клиентов по:

- типам;
- результатам обработки;
- длительности обработки.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Расчеты KPI

- KPI в энергосбытовой компании необходимы для планирования и контроля основных процессов компании.
- С учетом специфики деятельности компании предлагается контролировать с помощью KPI следующие сферы деятельности:
- работа с задолженностями;
- коммуникации с клиентом по параметрам:
 - скорость обработки обращений;
 - удовлетворенность клиентов обслуживанием.

Учитывая возможности CRM-системы предлагается автоматизировать:

- планирование KPI в различных разрезах;
- расчет фактических значений KPI;
- расчет отклонений факта от плана.





Организация сбора платежей посредством интернет-платежей





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Контакт-центр

- **Контакт-центр выполняет следующие функции:**
- справочная служба (телефоны, адреса центров обслуживания, время работы и т.п.);
- ответы на вопросы клиентов касающиеся задолженностей, плановых платежей, граничных дат оплаты и т.п.;
- прием отзывов, жалоб и предложений клиентов (фиксация инцидентов);
- информирование клиентов о долгах;
- информирование клиентов (маркетинговые задачи);
- опросы клиентов.



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Интеграция CRM с контакт-центром

- **Функциональность интегрированной системы определяется потребностями владельца системы и может быть настроена в соответствии с его требованиями.**
- **Ниже приведен список части возможных функций:**
- **поиск клиента по входящему номеру;**
- **автоматическое создание обращений абонентов через контакт-центр;**
- **высвечивание инструкций для сотрудника в соответствии с номером входящего вызова;**
- **совершение звонка из интерфейса CRM;**
- **планирование звонков;**
- **переадресация вызова из интерфейса CRM с одновременной передачей карточки клиента;**
- **автоматическое внесение новых номеров в CRM.**



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Контакт-центр

Цели автоматизации Контакт-центра:

- регистрация информации, о входящих и исходящих вызовах, принятых и обработанных в контакт центре в единой базе данных;
- автоматизация создания скриптов обслуживания клиентов заказчиков КЦ (входящее обслуживание, исходящее обслуживание, массовые обзвоны клиентов заказчиков КЦ);
- автоматизация выполнения скриптов обслуживания подразделений энергосбытовой компании, обслуживающихся в КЦ;
- автоматизация подготовки и рассылки sms, обработки электронных и факсовых сообщений, сообщений поступающих через War и Web каналы.





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Интеграция CRM с sms-центром

Интеграция CRM системы и системы обработки сообщений означает доставку исходящих sms из CRM системы до мобильного телефона клиента и доставку входящих SMS от мобильного телефона клиента до CRM системы.

При этом система обработки обращений обеспечивает:

- **передачу как одиночных сообщений в реальном времени, так и пакета сообщений;**
- **временное хранение сообщений, ведение журналов обмена, архивов и резервное копирование;**
- **формирование статистики и предоставление отчетов о потребленном трафике;**
- **кодирование информации, передаваемой по каналам связи.**





ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Интеграция CRM с биллингом

- **Биллинг является "сердцем" любой энергосбытовой компании, без него невозможен сам факт предоставления услуг. Основная задача биллинга — быстрая безотказная работа со счетами клиентов.**
- **Необходимо четко разделять функций CRM и биллинга при сохранении информационной целостности!**
Обе системы необходимы и независимы, но отдельно друг от друга недостаточны для достижения успеха в современных условиях. Только совместное их применение позволит компании работать эффективно!



ОБЪЕДИНЕННАЯ
УПРАВЛЯЮЩАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

Интеграция CRM с системой бухгалтерского учета

Сотрудникам не придется работать в двух программах одновременно.

Интеграция двух систем CRM и системы бухгалтерского учета включает в себя одностороннюю (из системы бухгалтерского учета) передачу номенклатуры (продуктов), а также двухстороннюю передачу данных: все бухгалтерские операции по продажам проводятся непосредственно в CRM, а потом отправляются в систему бухгалтерского учета. Одновременно с этим из системы бухгалтерского учета поступает в CRM информация об оплате счетов, поступлении товаров, товарах, остатках товара на складе.

Для реализации концепции CRM-системы необходимо провести изменения, как в IT-инфраструктуре, так и в бизнес-процессах, которые будут автоматизированы.