

Importanța folosirii unui sistem informatic integrat de către companiile de utilități publice

CRIssoft
Programe care gândesc

În condițiile unei economii moderne, în care cerințele consumatorilor sunt tot mai exigente, companiile trebuie să răspundă prompt cu servicii și produse de calitate. Acest lucru se poate realiza printr-o activitate eficientă care să ducă la creșterea productivității și a profitului și minimizarea pierderilor.

Implementarea unui sistem informațional integrat a devenit astfel, o necesitate, iar alegerea acestuia pentru companiile din domeniul utilităților publice este dificilă datorită factorilor specifici ce trebuie luați în considerare la alegerea unei astfel de soluții.

Emiterea regulată a facturilor, micșorarea pierderilor comerciale și o relație bună cu clienții sunt factori critici care **asigură succesul pentru domeniul utilităților publice**.

O soluție completă include informatizarea proceselor clasice specifice fiecărei companii printr-o soluție ERP (Enterprise Resources Planning), urmată de sistemul de facturare (Billing) și **Relații cu Clienți** - unul din sistemele informatice critice - ce are o pondere de peste 40% din sistemul IT, al unei companii moderne de utilități publice.

CROS Furnizare, Facturare și Relații cu Clienții este o soluție 100% românească ce propune pentru o companie de utilități publice (apă, gaz, electricitate), un sistem informațional modern, complet și ușor de utilizat, pentru atingerea obiectivelor organizației, creșterea eficienței și îmbunătățirea serviciilor oferite.

CROS FRC gestionează în prezent peste 1,65 milioane abonați, fiind implementat și funcționând la:

□ operatori din domeniul furnizării serviciilor de apă/canal din România:

- **Apa Nova Ploiești - grupul Veolia Franța** (~22.000 abonați),
- **RAJAC Iași** (~50.000 abonați),
- **CUP Focșani** (~33.000 abonați) și din 2006 și la **Compania Apa Brașov** (25.000 abonați).

□ operatori din domeniul serviciilor de distribuție și furnizare a energiei electrice:

- **Enel Electrica Banat** (~850.000 abonați, 4 județe),
- **Enel Electrica Dobrogea** (~650.000 abonați, 4 județe).

Anul 2006 a însemnat confirmarea maturității soluției CROS FRC prin:

- **implementarea cu succes** în 3 luni la **Electrica Dobrogea** (~ 650.000 abonați)

• **câștigarea de către Apa Nova Ploiești a Premiului „Best Customer Service”** în cadrul concursului „Contact Center World Awards - Best in Europe, Middle East and Africa”. Acest premiu reprezintă recunoașterea calității serviciilor oferite de Apa Nova Ploiești clienților săi, prin intermediul Centrului de Apel (Contact Center)

• **începerea și trecerea în exploatare parțială la Compania Apa Brașov**

CROS FRC este baza realizării unui sistem informatic modern, integrat la nivel de organizație și a

unui **centru de relații cu clienții** bazat pe un centru de apel telefonic.

Sistemul **CROS FRC - specific companiilor de utilități publice**, realizează o integrare perfectă cu **CROS ERP**, prin utilizarea unei baze de date unice. Astfel se oferă companiilor de utilități publice o soluție software completă care poate să răspundă punctual cerințelor curente, dar și de business ale companiilor.

Apa Nova Ploiești - are ca domeniu de activitate gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și a serviciului de canalizare în Municipiul Ploiești.

La ora actuală Apa Nova Ploiești are unul din cele mai avansate sisteme informatice din România. Probabil în domeniul utilităților publice (apă, electricitate, gaz) cel mai avansat datorită integrării și modului de interacțiune cu clienții.

Este vorba despre un sistem informațional integrat între activitățile comerciale (facturare), relații cu clienții (contact center), financiar - contabilitate și logistică - stocuri - aprovizionare prin sistemul CROS (CRIssoft Organization Server).

Obiectivele implementării CROS la Apa Nova Ploiești:

- îmbunătățirea serviciilor și comunicării cu clienții, asigurând informații accesibile prin eliminarea birocratiei și a deplasărilor inutile a clienților la furnizor
- Urmărirea mult mai riguroasă a contului client, în vederea

reducerii pierderilor comerciale

Beneficii obținute în urma implementării CROS:

- Un management performant al clienților și în consecință reducerea pierderilor comerciale
- Un sistem informațional integrat între activitățile de furnizare, facturare, relații cu clienții, financiar-contabilitate și logistică-stocuri-aprovizionare
- Reducerea costurilor de operare pentru procesul de furnizare-facturare
- O calitate mai bună a datelor concomitent cu creșterea încrederii în informațiile obținute din procese și în consecință un proces decizional focalizat și bazat pe informații reale și on-line
- Îmbunătățirea relațiilor cu clienții
- Respectarea procedurilor de lucru controlate de sistem

www.apanova-ploiesti.ro

„Apa Nova Ploiești a început implementarea sistemului informatic CROS în mai 2002, proiect desfășurat în același timp cu o amplă reorganizare a serviciilor Direcției Comerciale, având ca scop crearea unei interfețe unice cu clienții (Contact Center), eficientizarea proceselor și accesul în timp real la o bază de date integrată cu privire la clienți. Sistemul CROS ne-a oferit o soluție simplă, adaptată nevoilor noastre, performantă și evolutivă.”

Gabriela Mercore, Director Comercial Apa Nova Ploiești

Compania Apa Brașov - are ca domeniu de activitate gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și a serviciului de canalizare în Municipiul Brașov și localități limitrofe fiind beneficiară a fondurilor structurale europene, prin finanțare ISPA, pentru extinderea zonei de operare.

Implementarea sistemului informatic integrat CROS FRC a demarat în iunie 2006, fiind finalizată în februarie 2007. CROS FRC gestionează pentru Compania Apa Brașov aproximativ 25.000 de abonați la nivelul orașului Brașov și localitățile limitrofe cu tot ceea ce

înseamnă bransamente, contoare, citiri, contracte, facturi, încasări, solduri, cereri aferente acestora.

CROS FRC a adus Companiei Apa Brașov:

- o evidență clară a contoarelor și posibilitatea aplicării unei politici coerente pentru înlocuirile de contoare
- posibilitatea accesării aceluiași date, în timp real, de către toate departamentele
- gestionarea cererilor și reclamațiilor clienților indiferent de modul de intrare în organizație, asigurând pentru etapa următoare,

o bază pentru dezvoltarea unui centru de relații cu clienții

- îmbunătățirea modului de gestionare a contractelor - informațiile legate de modul în care este facturat un abonat sunt gestionate centralizat la nivel de contract
- posibilitatea de a avea acces în orice moment, în timp real la datele istorice, indiferent de departamentul sau locația de unde sunt accesate

Pentru perioada următoare este planificată dezvoltarea activității de contact center pentru a acoperi toată gama de cereri primite de la

clienți și urmărirea acestora până la finalizare.

www.apabrasov.ro

Elementul principal care recomandă CRIssoft la nivelul companiilor de utilități publice din România este experiența bogată în activitatea de implementare a sistemului integrat CROS FRC pentru companiile de utilități publice, indiferent de forma de organizare a acestora, fie ca sunt regii autonome sau fac parte din companii multinationale de renume.

www.crisoft.ro