

CRM v srcu energetskega trga

Energetski sektor se je v zadnjem obdobju srečal z deregulacijo trga, ki je povzročila med obstoječimi in novimi ponudniki konkurenco in možnost, da pridobivajo naročnike tudi izven svoje dosedanje regije poslovanja. Odjemalci imajo tako možnost, da si na trgu zagotovijo ugodnejšo ceno energentov. Internetne tehnologije in drugi mediji, ki so danes preplavili trg, zagotavljajo odjemalcem obilico informacij, ki postavljajo na trgu nove razmere poslovanja. Ponudniki energentov so postavljeni v novo vlogo, ki od njih zahteva posebno skrb do odjemalcev.

Z novimi tržnimi razmerami ima odjemalec možnost odločitve za najboljšega ponudnika ne samo glede na najnižjo ceno, ampak pridobiva v njegovih očeh vse večji pomen tudi kakovost celovite storitve, ki jo lahko dobavitelji zagotovijo. Ta celovita storitev ne obsega le dobave temveč tudi prodajno in poprodajno skrb za odjemalca. Distributerji energentov se bodo vedno bolj morali pozicionirati kot svetovalna podjetja, še posebej na trgu industrijskih odjemalcev.

Novi trgovci, ki so se na tem trgu pojavili z deregulacijo, pogosto sodelujejo s tujimi ponudniki, ki zaradi nižjih stroškov poslovanja in ekonomije obsega zagotavljajo nižje nabavne cene. To predstavlja še dodaten pritisk na ponudnike energentov.

Poleg omenjenih spremenjenih in za oskrbovalce novih razmer na trgu pa je recesija v preteklem letu pustila sledove tudi na finančnem področju, saj se je povečala plačilna nedisciplina. Oskrbovalci morajo tako bistveno pozornost posvečati obvladovanju finančnih tveganj in izterjavi, da bi zagotovili likvidnost poslovanja.

Da bi lahko ponudniki energentov obvladovali nastale razmere, bodo morali:

- spremeniti prodajni pristop k proaktivnemu načinu dela,
- uvesti trženje v svoje poslovanje,
- na trgu se bodo morala pozicionirati predvsem kot storitvena podjetja in ne le kot dobavitelji energentov,
- zagotoviti učinkovito obvladovane poprodajnih storitev,
- povečati pozornost za obvladovanje tveganj in
- zagotoviti učinkovito podporo procesu izterjave.

Za izpeljavo sprememb, ki jih narekuje trg, bodo energetska podjetja morala v svoje poslovanje vpeljati nove pristope in procese, ki do sedaj za njih niso bili ključni za doseganje poslovnih rezultatov. Te spremembe bodo zahtevale tudi vpeljavo novih informacijskih rešitev, ki bodo nudile podporo tem procesom.

»Da bi podprlo in optimiziralo prodajne in marketinške procese, se je nemško podjetje is:energy odločilo uvesti CRM rešitev. Nekaj mesecev po vpeljavi so se začele kazati koristi – vključno z zmanjšanjem ročnega administrativnega dela in konsistentnim, transparentnim vpogledom v informacije o strankah.«

Alexander Urtel, is:energy GmbH

Tehnološke rešitve, ki so na voljo na trgu in omogočajo premik podjetij v energetiki k obvladovanju odnosov z odjemalci, se skrivajo pod imenom **CRM (Customer Relationship Management) rešitve**.

Rešitve CRM oskrbovalcem energentov omogočajo:

»Naše osebje ima sedaj proste roke, da se lahko osredotoča na svoje delo: prodajo in kakovostne storitve.«

Dirk-Jan Middelkoop, ENECO Energie

- **vpogled v vse informacije**, ki jih podjetje zbira o odjemalcih v različnih obstoječih rešitvah na enem mestu, **v eni integrirani platformi**;
- **zniževanje stroškov** obvladovanja prodajnih, trženjskih in servisnih poslovnih procesov ob enaki ali **višji ravni kakovosti** in učinkovitosti storitev;
- CRM rešitve zagotavljajo energetskim podjetjem vhodne podatke za razvoj in izvedbo strategij in taktik za **povečanje** vrednosti strank in **obsega prodaje**;
- kar vse skupaj vpliva na **dvig zadovoljstva odjemalcev** ter dolgoročen in dobičkonosen partnerski odnos;
- **integracija rešitev za podporo delu v kontaktnih centrih in CRM rešitve** zagotavlja energetskim podjetjem dodano vrednost in izboljšanje operativne učinkovitosti.

Na področju poslovnih tehnologij, med katere sodi tudi CRM rešitev, je podjetje SRC zaupanja vreden partner z več kot 20 let izkušenj. Uspešnim podjetjem in vladnim službam pomagamo bistveno izboljšati učinkovitost poslovanja z vrhunsko ekipo 450 strokovnjakov, najsodobnejšo informacijsko tehnologijo in 23 let izkušenj z optimizacijo najzahtevnejših poslovnih procesov iz vseh področij gospodarstva in javne uprave.

Poslovno informacijske rešitve podjetja SRC neposredno uporablja 60.000 uporabnikov, ki uspešno rešujejo potrebe več kot 6,000.000 svojih strank.

Pridružite se nam tudi vi!

↑ storitev + ↓ stroški + ↑ kakovost = zadovoljstvo odjemalcev