

18. konferenca  
Dnevi slovenske informatike

# Uspešno upravljanje odnosov z odjemalci električne energije

*Anton Pevec, Noema Cooperating  
Špela Urh Popovič, Noema Cooperating  
Milan Lampret, Elektro Ljubljana*

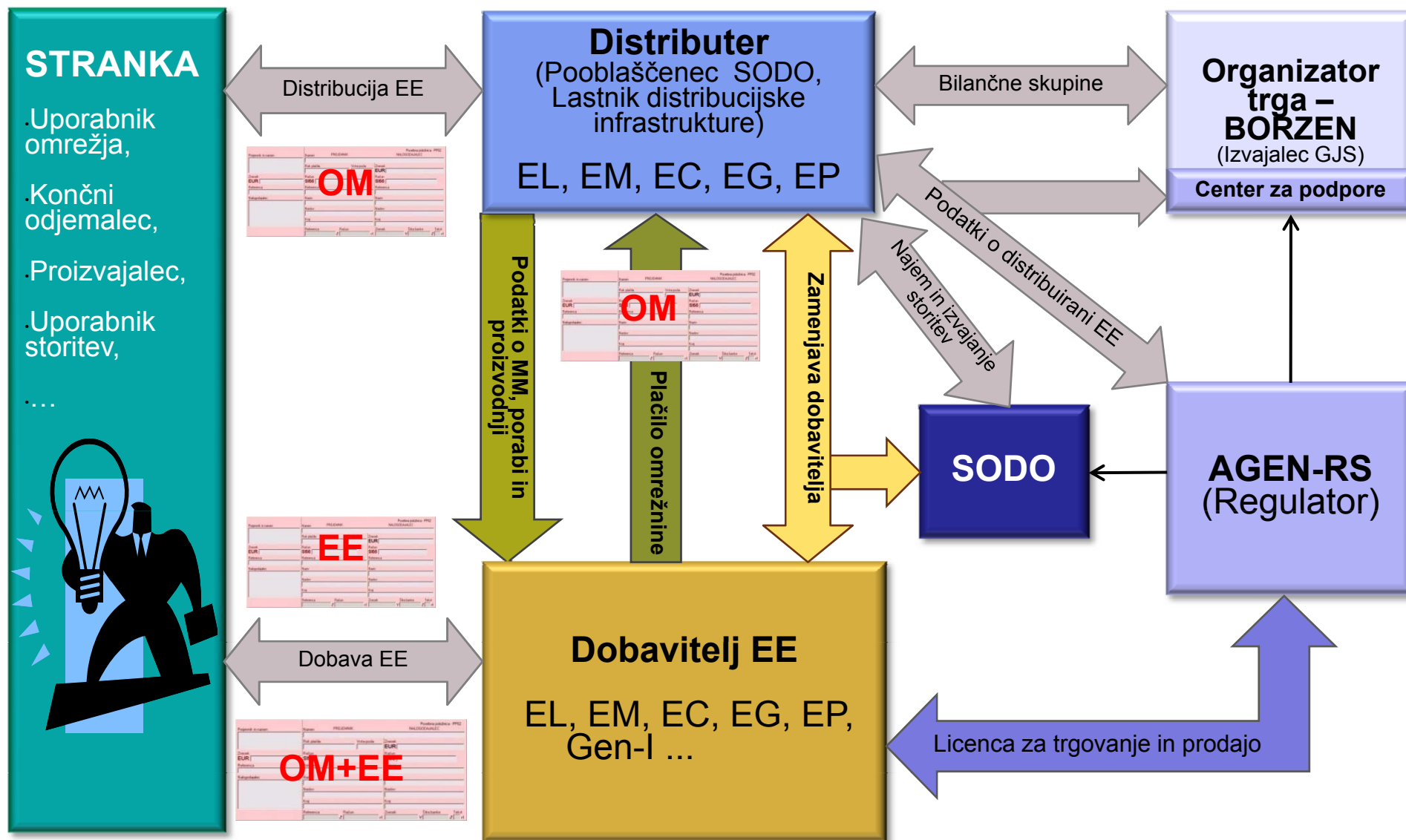
20. 04. 2011

## Agenda

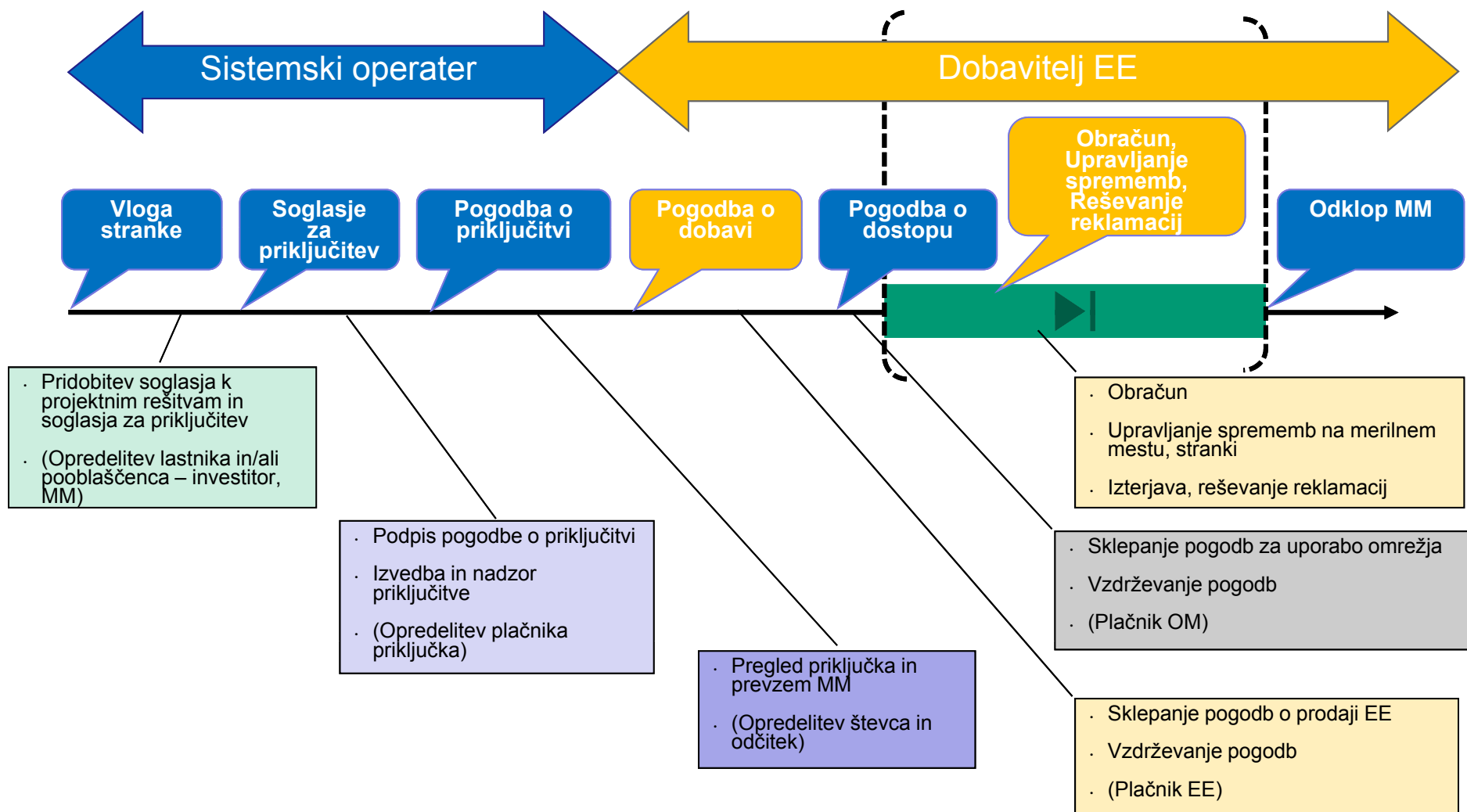
---

- Elektroenergetski trg in procesi upravljanja odnosov z odjemalci
- Predstavitev CRM sistema za dobavitelje električne energije
  - Glavne značilnosti sistema
  - Ključne entitete
  - Uporabniški vmesnik
- Uvajanje CRM sistema v Elektro Ljubljana
  - Projekt uvedbe CRM
  - Podprti procesi in koristi Elektro Ljubljana

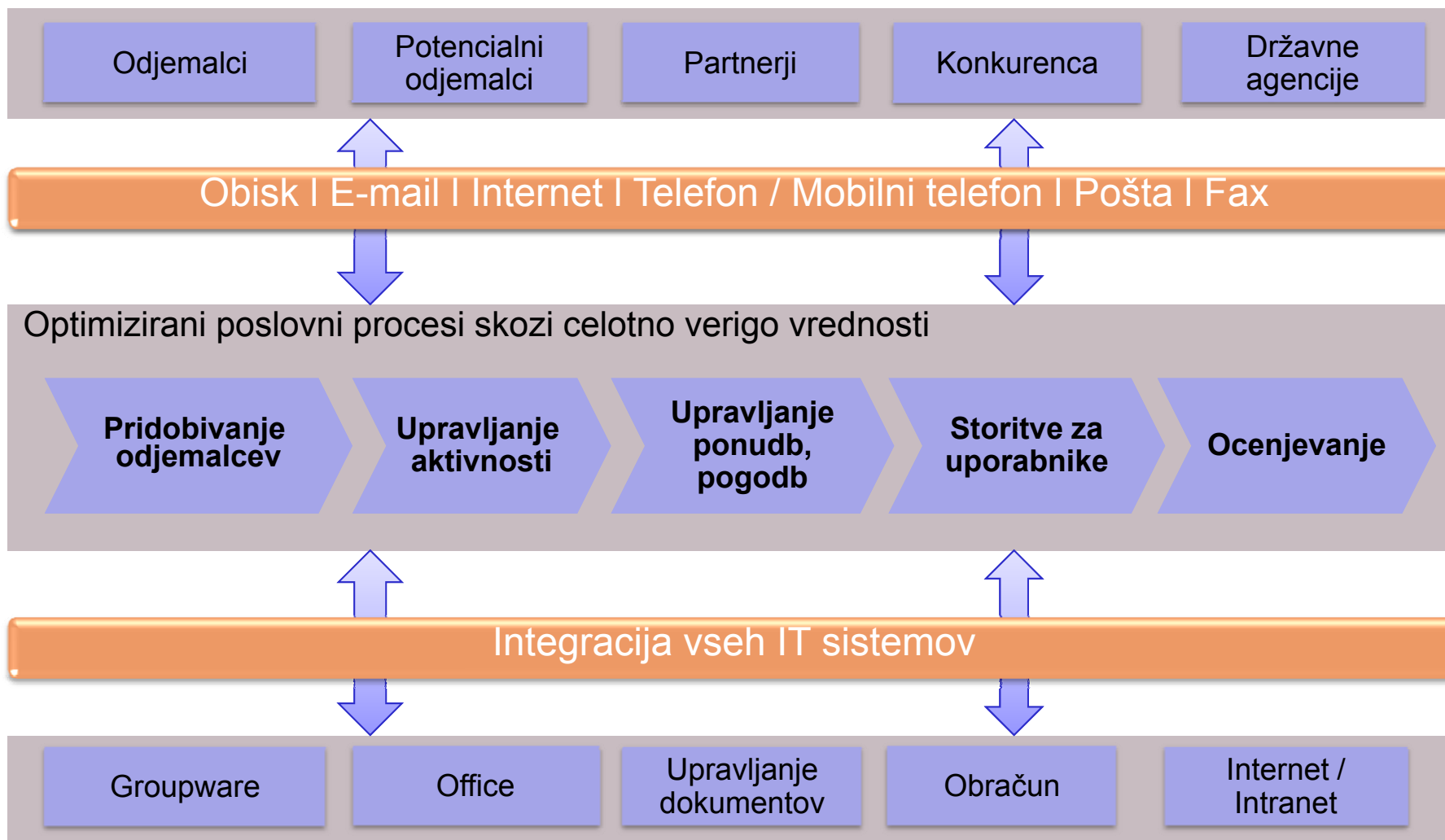
# Slovenski elektroenergetski trg



## Upravljanje odnosov z odjemalci - koraki



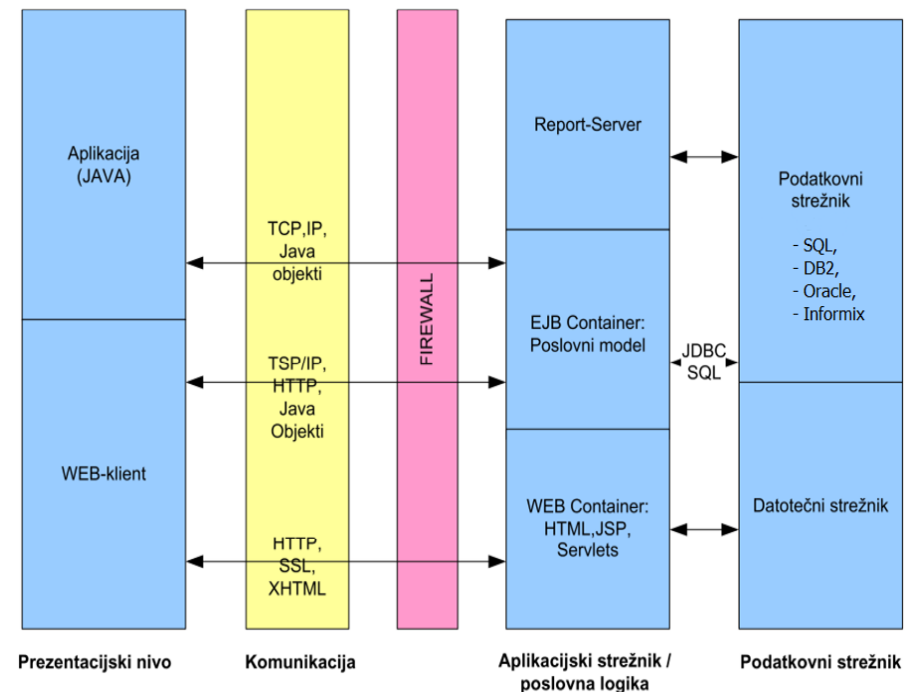
## Upravljanje odnosov z odjemalci - procesi



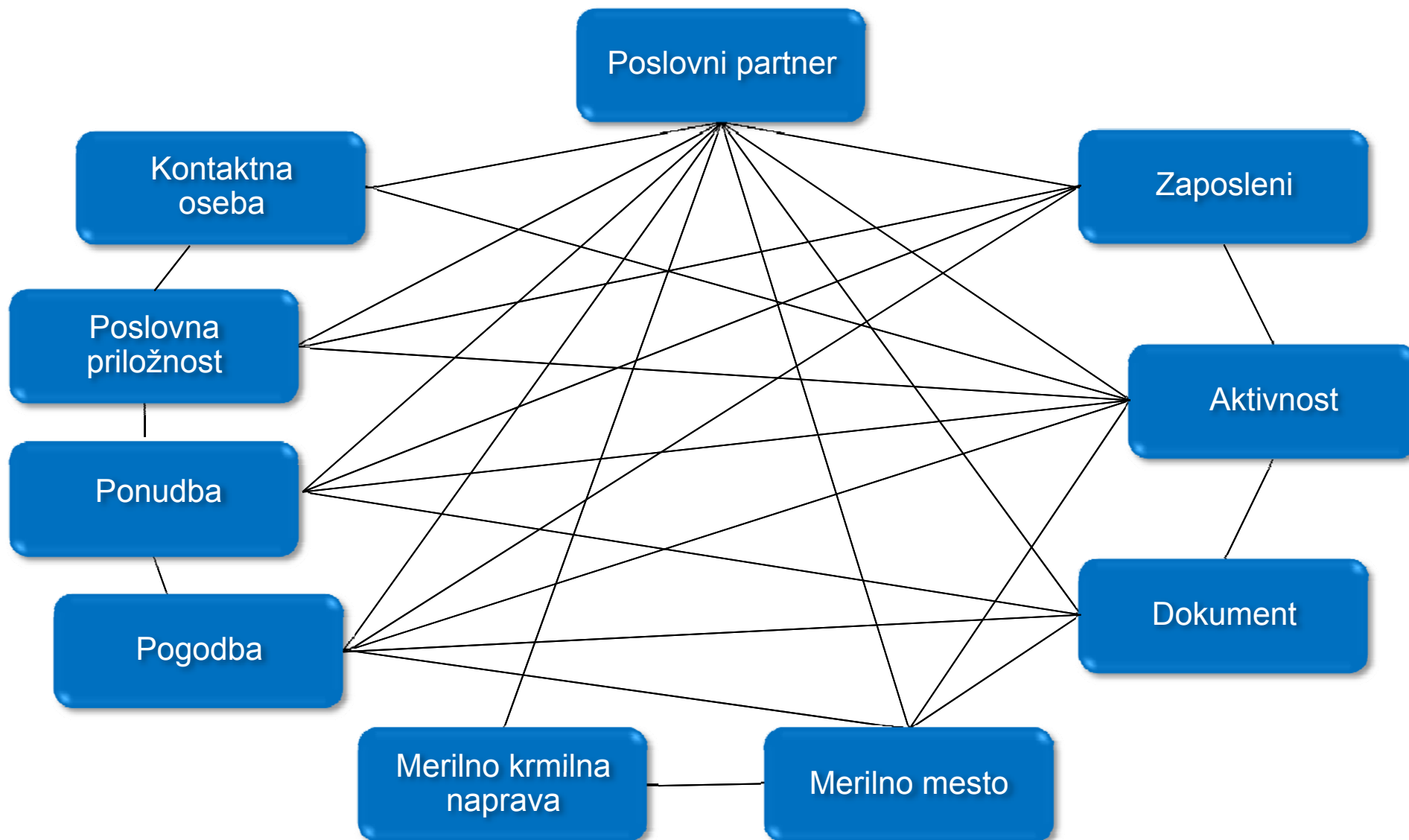


## CRM sistem za dobavitelje električne energije – EVI Jet

- Vključuje znanja in najboljše prakse s podočja elektroenergetike
- Prilagojen zahtevam evropske direktive glede razdruževanja elektrodistribucijskih podjetij
- Vsebuje pripravljen podatkovni model ključnih entitet in povezav med njimi
- Ponuja možnost nadgradnje z vidika poslovnih procesov, modela podatkov in šifrantov
- Omogoča enostavno integracijo z drugimi sistemi
- Ima dovršen model zapisovanja podatkov - preprečeno podvajanje podatkov (model vlog oseb)
- Omogoča popolno prilagoditev podjetju:
  - Prilagoditev uporabniškega vmesnika
  - Priprava delovnih tokov, ki definirajo procese
  - Priprava predlog dokumentov



## Ključne entitete CRM sistema



# Uporabniški vmesnik - Delovna površina

**myEVIJet - Glavna maska**

- Poslovni partner
- Kontaktna oseba
- Zaposleni
- Poslovna priložnost
- Ponudba
- Pogodba

**Poslovni partner**  
 NOEMA COOPERATING, 588303, 2185732, SI48944882

Info | Podrobnosti | Finančni podatki

Naziv: NOEMA COOPERATING

Tip / Spol: P Podjetje

Naziv 1: NOEMA

Naziv 2: COOPERATING

Kategorija: P Plačnik

Dejavnost: ?

Odg. prodajnik: EL2268 MOŽE, FRANC, +386 (01) 230-43-71, 04

Nad. prodajnik: EL2268 MOŽE, FRANC, +386 (01) 230-43-71, 04

Naslov: TRDINOVA ULICA 007  
 SLO - 1000 LJUBLJANA CENTER

Vloga: PE UPORABNIK-PLAČNIK EL.EN.

Št. posl. partnerja IIS: 588303

Št. osebe IIS: 2185732

Matična številka: 5516633000

Davčna številka: 48944882

DŠ z ID: SI48944882

Prizveti partner:

Proračunski porabnik: [ ]

Telefon: +386 (01) 4313 750

Faks: +386 (01) 4313 750

Mobilni telefon: +386 (031) 252 052

E-pošta: info@noema-coop.si

Spletna stran: [ ]

**Trenutni nivo**

**Poslovni partner (1/1)**

- NOEMA COOPERATING, 588303, 2185732, ...
  - Aktivnosti (>100)
  - Boniteta (2)
  - Poslovna priložnost (2)
  - Dokumenti (>100)
  - Povezave poslovnega partnerja (1)
  - Naslovi (1)
  - Telefonska komunikacija (1)
  - ima kontaktne osebe (5)
  - na osnovi osebe (1)
  - Pogodbe (37)
  - Merilno mesto (1)
    - 3, 21530, LETNI OBRAČUN, ?

**Merilno mesto (1)**

DE original	Šifra orig.MM	ŠTOD	Plačnik iz Prijave	Šifra obrač. MM	Tarifna skupina	Način obračuna	DE obračunskega MM
3	21530	603105042024	NOEMA COOPERATING	21530	24	1	3



## Strukturiran prikaz podatkov o poslovnem partnerju

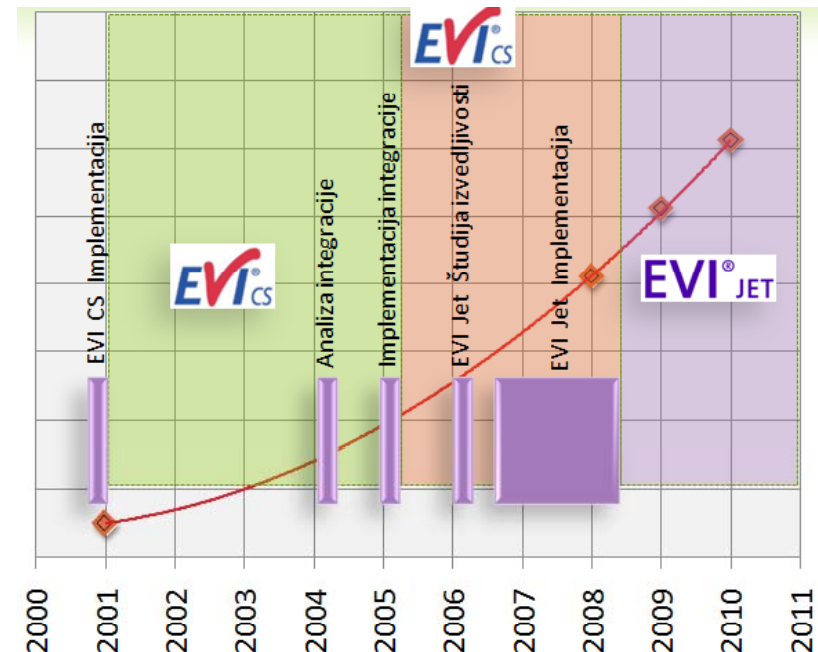
Trenutni nivo

- Poslovni partner (2/2)
  - NOEMA CONSULTING, D.O.O., 511316, 2065243, SI76208753
  - NOEMA COOPERATING D.O.O., 588303, 2185732, , SI48944882**
    - Aktivnosti (95)
    - Boniteta (2)
    - Poslovna priložnost (2)
    - Dokumenti (>100)
    - Povezave poslovnega partnerja (1)
    - Naslovi (1)
    - Telefonska komunikacija (1)
    - ima kontaktne osebe (5)
      - na osnovi osebe (1)
    - Pogodbe (25)
      - Merilno mesto (1)**
        - 3, 123458, LETNI OBRAČUN, ?**
          - Pogodbe (1)
          - Poslovni partner (1)
          - Merilno krmilna naprava (1)**
            - 694112003001, 9039415/210, D
          - Posebnosti MM (1)
            - 396716/123458, 123458, 396716/123458/2004-07-01, 1
              - Cenik (1)
              - Pogodbena povezava (1)
              - Povezava na MM (1)

NOEMA COOPERATING D.O.O., 588303, 2185732, , SI48944882

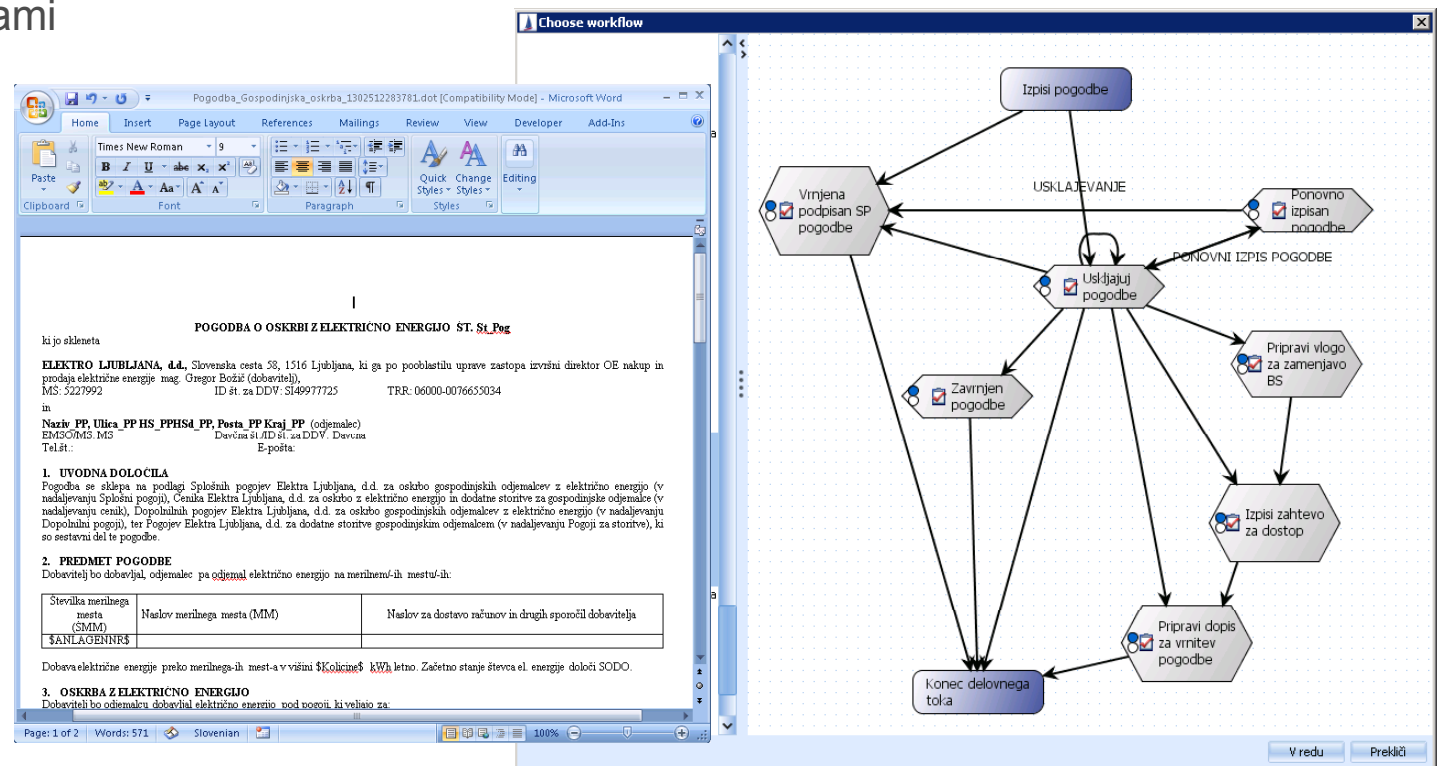
## CRM sistem za podporo prodaji v Elektro Ljubljana

- Prototipna namestitev CRM sistema EVI CS (leta 2001)
  - Priprava na odprtje trga EE in raziskovanje poslovnih procesov
  - Ogled dobre prakse v primerljivih nemških podjetjih za pridobitev poslovnih znanj
  - Prilagajanje in prevajanje CRM sistema
- Integracija z zalednim - ERP sistemom za izmenjavo podatkov (leta 2005):
  - Poslovni partnerji (ERP -> CRM)
  - Merilna mesta (ERP -> CRM)
  - Sklenjene pogodbe (CRM -> ERP)
  - Pregled obračunskih podatkov
  - Pregled izdanih dokumentov (v elektronski obliki)
  - Pregled podatkov o plačilih
- Nadgradnja na novo različico EVI Jet (leta 2007):
  - Prenos CRM-ja na enako platformo kot ERP
- Implementacija podpore za gospodinjske odjemalce (konec leta 2010)
  - Enostavno in hitro sklepanje standardiziranih pogodb
  - Avtomatizirano zvajanje procesa



# Procesi v Elektro Ljubljana, podprti s CRM sistemom

- Segmentacija strank
- Oskrba obstoječih odjemalcev
- Pridobivanje novih odjemalcev
- Upravljanje s ponudbami za dobavo električne energije
- Upravljanje s pogodbami za dobavo električne energije
- Upravljanje z reklamacijami
- Izterjave
- Specifični procesi v:
  - Informacijski pisarni
  - Zaledni pisarni
  - Klicnem centru



## Glavne koristi CRM sistema za Elektro Ljubljana

- Obvladovanje ključnih procesov pri prodaji električne energije na drobno
- Povečanje učinkovitosti poslovanja z avtomatizacijo poslovnih procesov
- Enovit pogled na stranko, ki v poslovne procese podjetja vstopa na več točkah in z različnimi zahtevami
- Sledenje korespondence s poslovnimi partnerji
- Zagotavljanje ustreznega nivoja komercialne kakovosti servisa odjemalcev
- Pregled nad delom zaposlenih in odpravljanje ozkih grl



## Uspešno upravljanje odnosov z odjemalci EE

---

Hvala za pozornost!

Čas za vprašanja?

Anton Pevec

[anton@noema-coop.si](mailto:anton@noema-coop.si)

[www.noema-coop.si](http://www.noema-coop.si)