

Благодаря использованию Terasoft Service Desk компания "Татнефть" достигла:



- Повышения прозрачности процедур обработки жалоб / предложений клиентов АЗС
- Сокращения сроков рассмотрения обращений / рекламаций клиентов
- Создания удобной точки контакта для фиксации обращений клиентов в службу качества компании
- Создания единой базы знаний для оперативного разрешения типовых обращений
- Ощутимого повышения общего уровня предоставляемого сервиса

Непредсказуемость развития отрасли и высокие затраты на поддержание и развитие инфраструктуры диктуют новые требования к осуществлению деятельности топливно-энергетических компаний. Для успешной работы компаний отрасли необходимы инструменты, позволяющие повысить эффективность всех процессов, - от производства и сбыта продукции до управления активами и инвестиционной деятельностью. Применение современных технологий управления позволяет компаниям топливно-энергетического сектора повысить управляемость предприятия, оперативность и качество обслуживания пользователей услуг.

Системы Terasoft позволяют компаниям топливно-энергетического сектора решать широкий круг задач для достижения стратегических целей бизнеса:

Управление взаимоотношениями с клиентами, поставщиками и партнерами

- Формирование единой базы данных о клиентах, партнерах, поставщиках
- Возможность внесения всех необходимых характеристик и выполнения сегментации клиентов
- Ведение архива документов, истории заказов и отгрузок, кредит-контроль по клиентам
- Аналитика в различных срезах, получение сводных данных по клиентам

Повышение эффективности службы сбыта

- Ведение договоров и взаиморасчетов с конечным потребителем
- Организация сбора платежей - автоматическое формирование документов на оплату, с расшифровкой объемов потребления и перечнем предоставленных услуг
- Контроль сроков оплаты, предоставления услуг, выполнения других обязательств обеими сторонами соглашений
- Получение оперативной информации по сбыту

Качественное управление основными средствами, инвестиционными проектами

- Планирование и анализ рентабельности инвестиционных проектов
- Управление закупками и снабжением
- Учет трудозатрат на строительство новых объектов, реализацию инвестиционного проекта
- Автоматизация процедуры расчета прибыли по проекту с учетом трудозатрат и накладных расходов
- Учет основных средств
- Возможность сводного финансового учета

Оптимизация взаимодействия филиалов и офисов

- Доступ к единой информационной базе сотрудников филиалов и отделений
- Единые бизнес-процессы, синхронизация действий сотрудников
- Быстрое обучение сотрудников благодаря использованию единых стандартов

Упорядоченное управление претензиями, рекламациями

- Единая точка контакта для регистрации и отслеживания обращений пользователей услуг
- Инструменты для регистрации и сопровождения всех инцидентов
- Контроль качества предоставления услуг, эскалация и информирование ответственных лиц
- Оперативная работа с инцидентами и проблемами
- Обслуживание клиентов в соответствии с соглашением об уровне сервиса

Организация сервисного обслуживания внутренних служб

- Централизованная база, качественная работа со всеми запросами на обслуживание

- Инструменты регистрации, планирования, контроля работ по сервисному обслуживанию внутренних служб
- Эффективное управление ресурсами и сокращение затрат, благодаря возможности создавать спецификации требуемых услуг и их компонентов
- Рациональное использование имеющихся мощностей, уменьшение простоев, перерывов в работе
- Упрощение взаимодействия сервисной службы компании с другими департаментами

Организация эффективного Call Centre

- Регистрация всех обращений
- Отображение карточки звонящего на экране оператора
- Автоматическая либо принудительная переадресация звонка
- Удержание звонка оператором во время разговора
- Обеспечение общения в режиме «Конференция» между внешними или штатными сотрудниками
- Запись разговора с клиентом с сохранением файла разговора
- Поддержка IVR
- Возможность быстрого поиска в базе знаний информации по теме звонка
- Запуск бизнес-процесса по отработке звонка клиента

Повышение результативности работы сотрудников

- Работа по единому регламенту с использованием бизнес-процесса
- Анализ загрузки сотрудников, распределение задач между ответственными
- Автоматическое формирование отчетов о проделанной работе
- Отслеживание дебиторов по каждому менеджеру, оперативное реагирование на различные ситуации
- Автоматизированная подготовка отчетов

<http://www.basicolution.ru>

info@basicolution.ru

+7 (926) 814 88 48