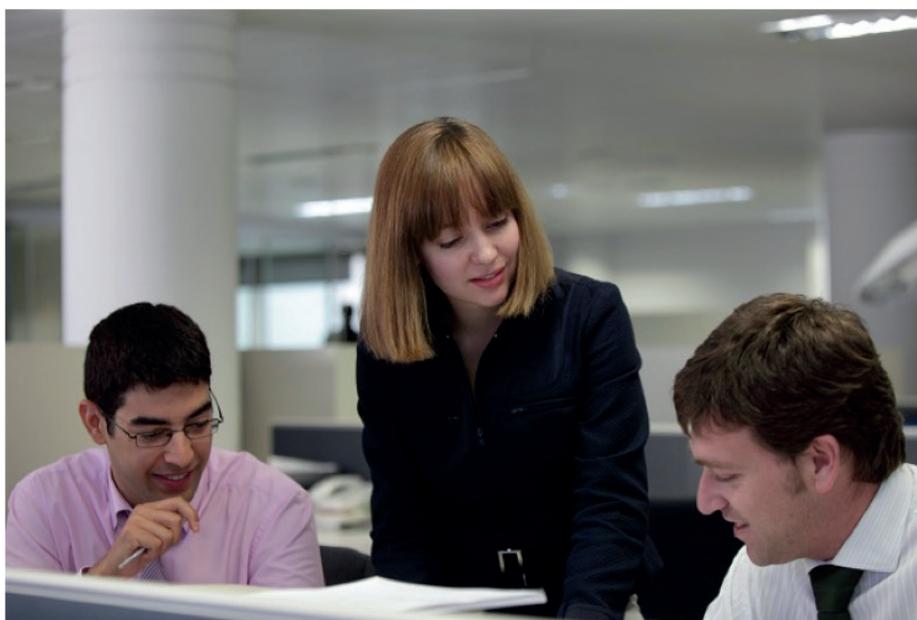


TRANSFORMACIÓN DEL BACK OFFICE EMPRESAS DE GAS Y ELECTRICIDAD

MODERNIZACIÓN DE LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS



Contexto

Adecuación a los cambios regulatorios y de gestión

Multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas natural en España, Latinoamérica, Italia y Francia, donde tiene más de 11 millones de clientes. Es líder en España y en Latinoamérica y cuarta compañía del mundo por volumen de gas transportado. La liberalización energética ha permitido al grupo entrar en el negocio de generación de electricidad y la comercialización de otros productos y servicios energéticos.

La empresa tenía que hacer frente a los siguientes retos:

- Cambios en el marco regulatorio del sector energético español, suponían definir nuevas estrategias para captar al consumidor que ha dejado de ser abonado para convertirse en cliente y, por tanto, disponer de un mayor poder de elección.
- Cambios en los sistemas de gestión de la compañía y en sus modelos de negocio. Las empresas eléctricas, se han visto obligadas a separar sus áreas de generación, transporte, distribución y comercialización, y a redefinir e implantar nuevos modelos de negocio.
- Cambio en la orientación de la estrategia del grupo empresarial al igual que el resto del sector energético, tiende hacia la configuración de grandes corporaciones para ganar masa crítica generándose diferentes procesos de fusiones y adquisiciones como consecuencia de la internacionalización de la compañía, haciéndose necesarias la utilización de herramientas para la gestión del cambio.
- Equipos de trabajo excesivamente complejos y rígidos.

Back Office

Ante los retos planteados, la compañía ha confiado la externalización a Indra de las siguientes actividades:

- Back Office de atención personalizada. Para gestionar la resolución de las reclamaciones e incidencias recibidas a través de las plataformas telefónicas de atención a clientes y organismos oficiales.
- El proceso externalizado abarca todas las operaciones desde el registro de entrada hasta la comunicación de la resolución al cliente y/o organismo oficial. Se establece un plazo de resolución y un procedimiento de actuación, así como un control de calidad de toda la operativa.
- Back Office de gestión de operaciones. Gestiona la activación de operaciones ya realizadas o planificadas para operarios y terceros.
- Back Office de contratación y provisión de servicios/productos. Este servicio aglutina todas las operaciones necesarias, a partir de la captura de los contratos en soporte físico, para su alta en los sistemas de la compañía y activación del suministro con la distribuidora del suministro contratada.
- Back Office de actualización de BBDD y tratamiento de la correspondencia devuelta. Actualización de todos los datos de contratación, suministro y negocio de (titulares del servicio, condiciones, ubicaciones, etc.) de los clientes a partir de la gestión de todas las devoluciones de documentos.
- Back Office de cobros. Se gestiona la recuperación de cobros impagados no habituales. El servicio también trata de forma muy intensiva, toda la actualización de datos de clientes, por ejemplo actualización de NIF erróneos en pólizas muy antiguas, campañas comerciales, etc.
- Back Office de servicios de administración de personal: nóminas y beneficios.

Beneficios

Gestión Inteligente

- Flexibilidad. Independencia de las cargas y volúmenes de trabajo vs. recursos destinados a la gestión. Garantía de una rápida puesta en marcha de nuevos servicios y cambios en los actuales procesos.
- Reducción de Costes. La externalización de estos servicios, permite transformar un coste fijo en variable, además de conseguir un coste por operación más bajo que si se dedicarían recursos propios y una significativa reducción de espacio en las instalaciones.
- Revisión sistemática de la deuda del cliente.
- Disponibilidad. La dedicación en exclusiva al core del negocio por parte del personal de la empresa, incrementa la disponibilidad de recursos en las actividades principales del negocio, delegando en terceros todas las tareas de menor valor para la empresa, pero necesarias para el negocio.
- Calidad de servicio. Nuestro amplio conocimiento de las operativas y sistemas, permite identificar y actuar de forma rápida y eficaz en cada momento. La disponibilidad de especialistas y un exhaustivo control de calidad, nos permite ofrecer una atención personalizada, la identificación temprana de problemáticas y la actuación inmediata de forma preventiva y correctiva.

Resultados

Eficacia y rentabilidad

- Gestiona más de 1,5 millones de operaciones anualmente, respetando sus compromisos de reducción de costes, rapidez y flexibilidad
- Índice de impagos inferior al 1% en los últimos 4 años.
- Aumento operativo de 150 recursos en 25 días.
- Incremento de los flujos de caja con inversiones muy pequeñas

Indra en BPO

Fiabilidad, transparencia y + eficiencia en la externalización de procesos de negocio

Indra es una compañía global de tecnología, innovación y talento, líder en soluciones y servicios de alto valor añadido para los diversos sectores y mercados. Indra sigue una estrategia de creación de valor, con una oferta de gestión global de las necesidades del cliente, desde el diseño de una solución, pasando por su desarrollo e implantación, hasta su gestión operativa.

Como proveedor multinacional de soluciones (TI, consultoría y bpo) Indra es número 1 en España y una de las primeras empresas de Europa y Latinoamérica, con presencia en 94 países. Cuenta con más de 37.000 profesionales repartidos alrededor del mundo. Indra aporta toda su capacidad tecnológica para ayudar a las empresas energéticas de petróleo, gas, electricidad y

agua a alcanzar sus principales objetivos de negocio. Más de 140 compañías de utilities en el mundo usan soluciones de Indra.



Avda. de Bruselas, 35
28108 Alcobendas
Madrid (España)
T +34 91 480 50 00
F +34 91 480 50 80
indracompany.com
indra@indracompany.es

Indra se reserva el derecho de modificar estas especificaciones sin notificación previa.