

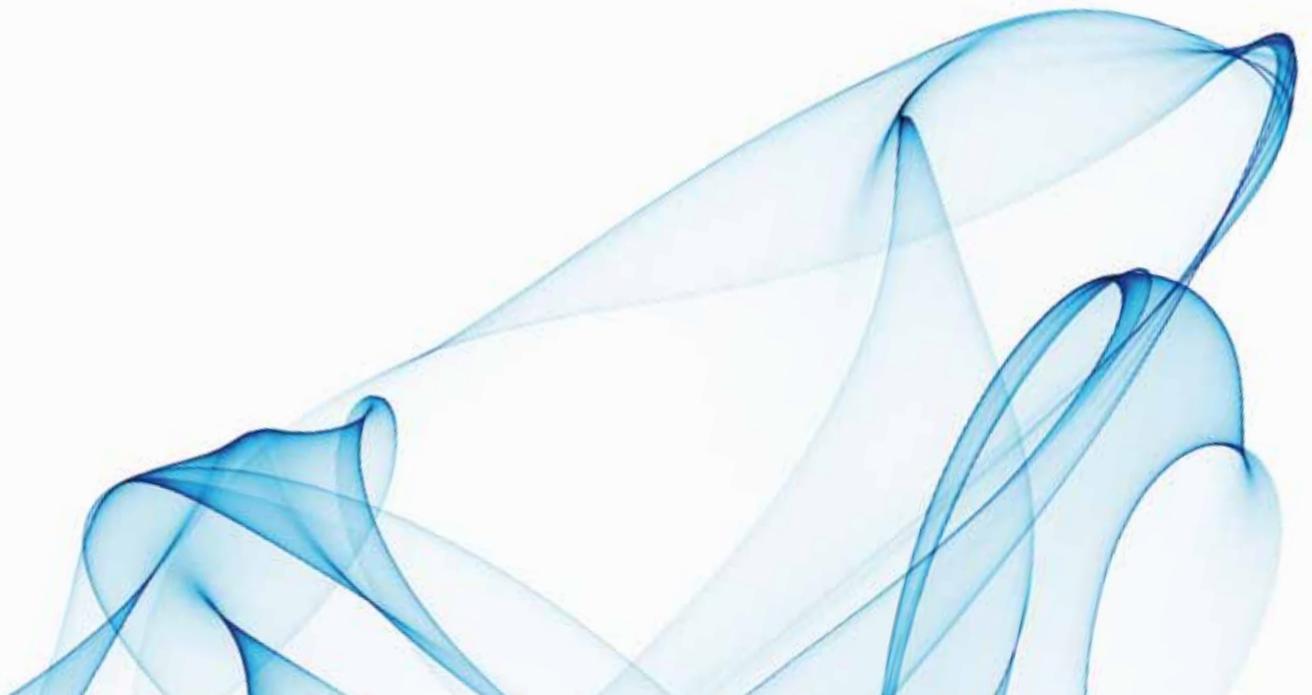
indra

ENERGÍA Y UTILITIES

InCMS CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM

Más de 140 empresas del sector utilities alrededor del mundo utilizan soluciones Indra

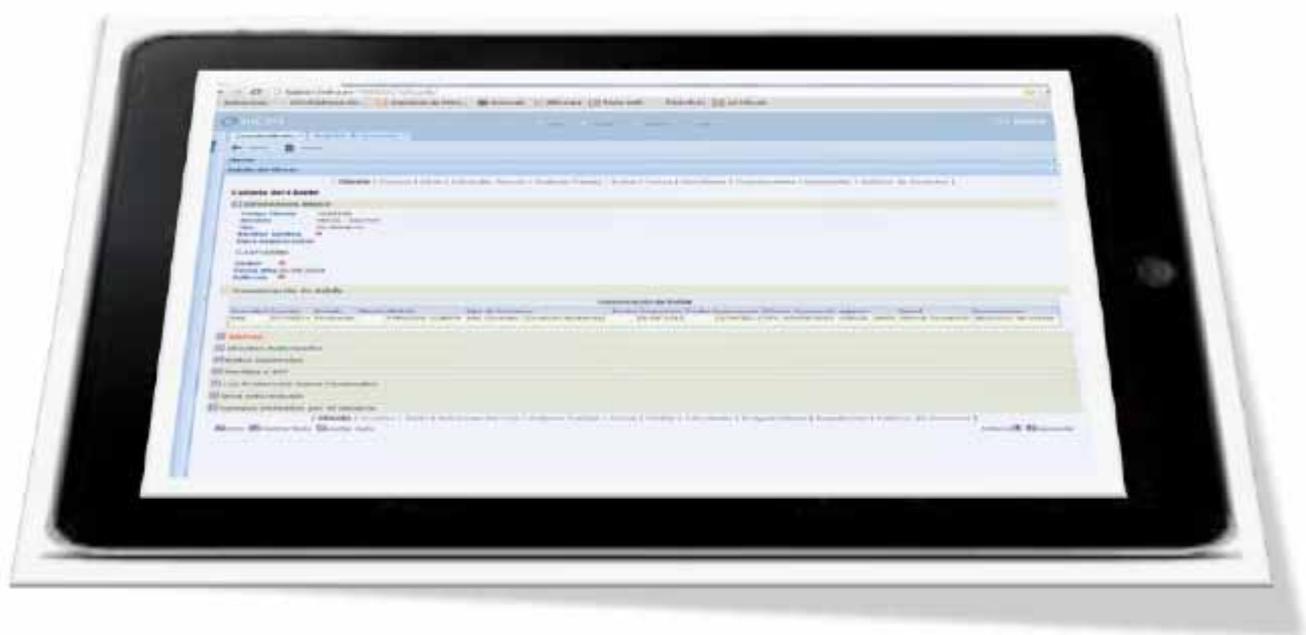
indracompany.com



InCMS

CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM

Con más de 25 años de experiencia probada, InCMS es la solución Indra de gestión comercial que atiende a la necesidades de las empresas de utilities que operan en mercados regulados y/o liberalizados



Un sistema especialmente diseñado para Utilities basado en la experiencia

InCMS es un sistema integrado, modular, diseñado para soportar la gestión de clientes de las utilities.

Su estructura funcional, rica, flexible y altamente configurable, se ha diseñado para dar respuesta a los requerimientos de un mercado dinámico en constante evolución.

El diseño de **InCMS** tiene como principal objetivo optimizar los conceptos más importantes del ciclo comercial de una utility: fidelización de clientes,

incremento de las ventas, reducción de costes y una rápida toma de decisiones.

InCMS ofrece toda la información necesaria relacionada con las operaciones diarias y notifica las actividades a los diferentes niveles de gestión para facilitar la toma de decisiones.

InCMS es el resultado de la evolución de las implantaciones consecutivas en más de 80 utilities de todo el mundo.

Ofrece una solución para gestionar múltiples servicios, para aquellas empresas que gestionan varios servicios

La solución **InCMS** de Indra, esta posicionada como un jugador de nicho de mercado según el Magic Cuadrant de Gartner desde hace varios años y se encuentra en el IDC MarketScape de atención al cliente y facturación.

CRM Características

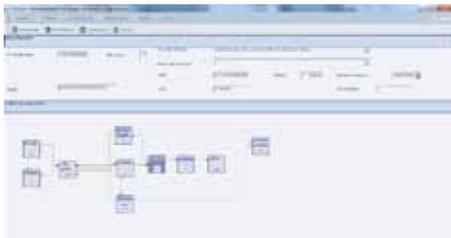


- Gestión de cuentas
- Gestión de las comunicaciones del cliente
- Actividades de Atención al Cliente
- Consultas y reclamaciones de los clientes
- Web de autoservicio.
- Múltiples Canales

Integración de Canales

- El sistema brinda la posibilidad de interactuar con diferentes canales (SMS,EMAIL,WEB)
- Posibilidad de trabajar con diferentes CTI a través de los conectores disponibles en InCMS
- Posibilidad de interactuar con plataformas IVR a través de los web services disponibles

Nuevas Conexiones/Desconexiones



- Utilización de workflows para definir el proceso
- Posibilidad de definir diferentes puntos de actuación (fincas, suministros, aparatos, dirección)
- Gestiona centros técnicos y subcontratistas
- Asignación de grupos de trabajo de manera automática

Ordenes de Servicio

- Ordenes de Servicio: generación, planificación, asignación, gestión de visitas, resolución, aplicación de cargos.
- Posibilidad de resolver ordenes de servicio mediante dispositivos móviles
- Web Services disponibles para enviar y recibir ordenes de servicio a terceros

Contratación



- Gestión de servicios (Electricidad, Gas, Agua) y Servicios de Valor Añadido (SVA)
- Gestión de todos los pasos dentro del proceso de negocio de contratación (Altas, Bajas, Modificación de Contratos, Reconexiones) por medio de workflows parametrizables
- Gestión de contratos prepago y postpago

Marketing y Ventas

- Gestión de ventas personalizadas y ventas masivas desde una única plataforma.
- Catálogo de Servicios de energía y productos de valor añadido. (PVA)
- Gestión de ofertas complejas
- Comercialización de energía eléctrica al cliente final que utiliza medidores de prepago.

Billing

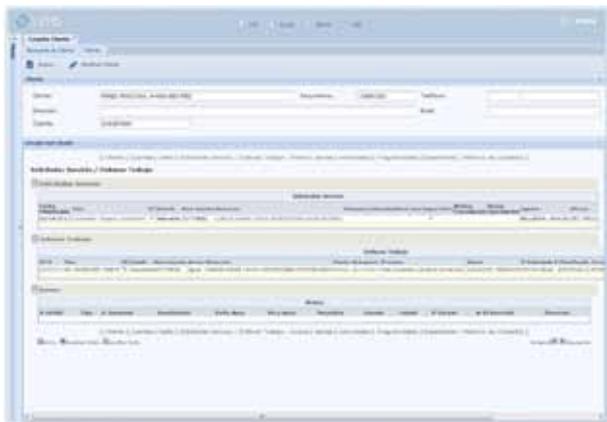


- Configuración de tarifas e impuestos, tarifas complejas
- Estructura totalmente flexible
- Ajuste de facturas: Individual y masiva
- Simulación de Facturación
- Control de la calidad de la facturación
- Factura Electrónica
- Facturas de prepago

Cobros y Gestión de Impagados

- Agrupación de varias facturas en un único aviso de pago
- Gestión de débitos directos, transferencias electrónicas, pasarelas de pago, gestión de cajas
- Acuerdo de pago a plazos
- Gestión de Impagados y Gestión de Incobrables

Servicios de Distribución



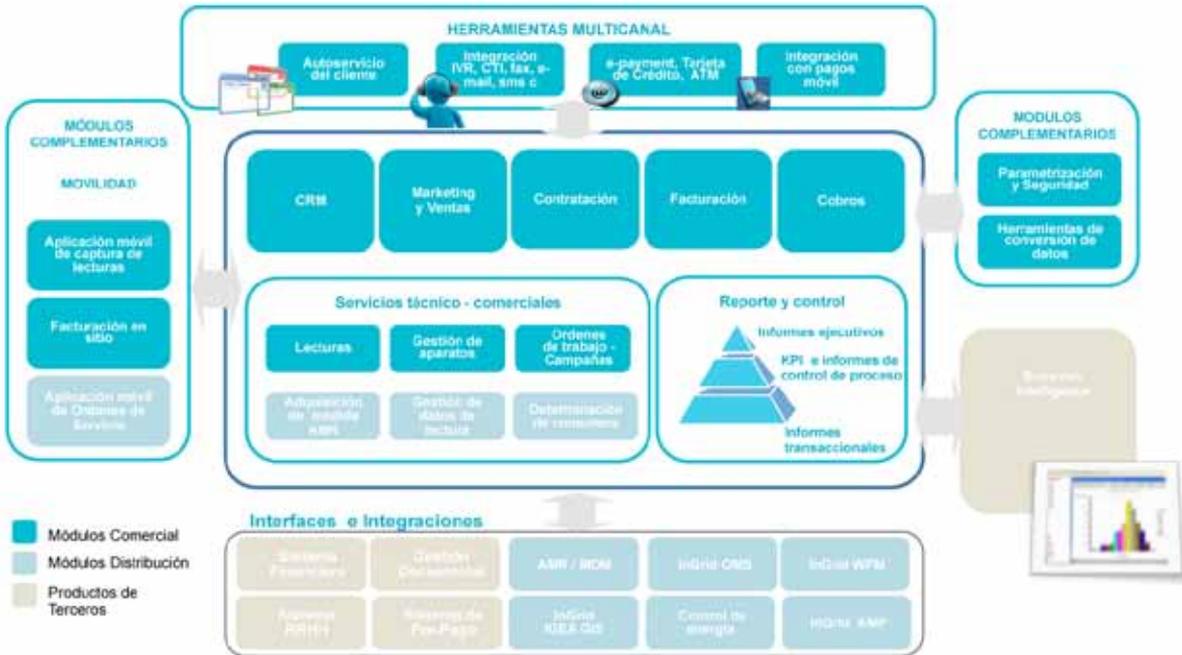
- Gestión de instalaciones: fincas, suministros
- Gestión de aparatos: registro individual y masivo de aparatos
- Seguimiento individual del estado de los aparatos, de las inspecciones y las verificaciones
- Rutas y lecturas: planificación, control de lecturas, carga y descarga de itinerarios.

Movilidad

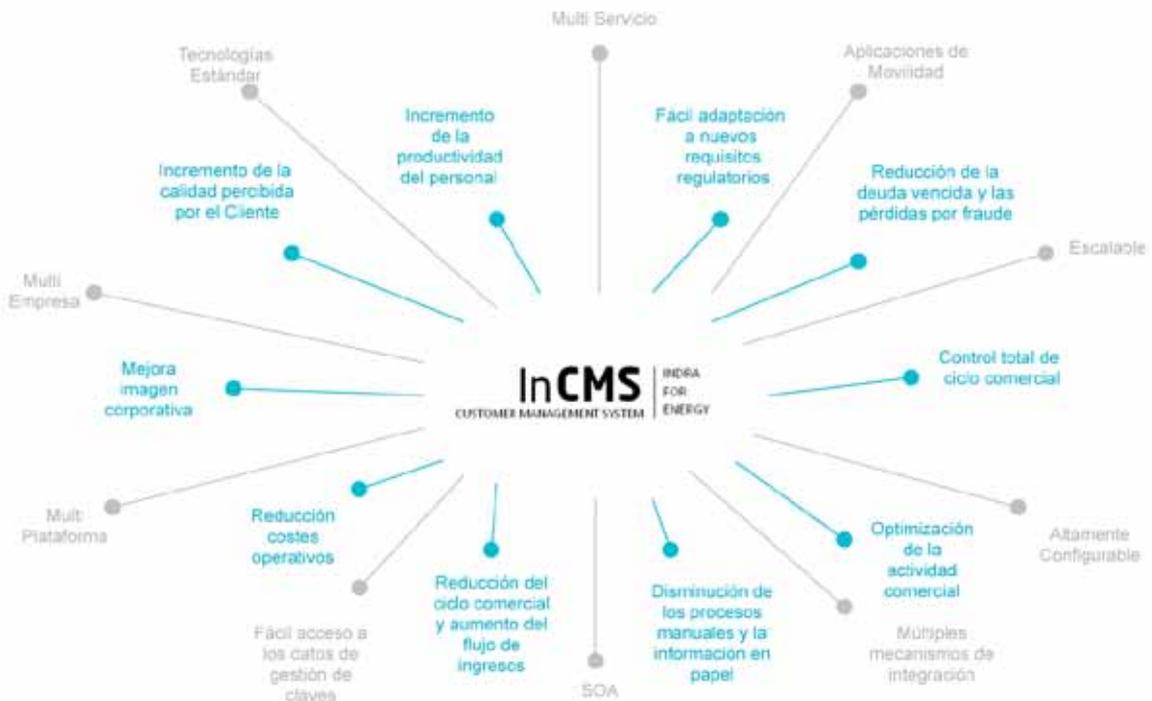


- **Aplicación de Lecturas Móvil**
Sincronización de datos entre el servidor central y la aplicación móvil mediante web services
- **Facturación in-situ**, soportando actividades de lectura y facturación en el terreno
- **Aplicación de Ordenes de Servicio móvil**. Ejecución y actualización de ordenes de servicio en tiempo real
- **Oficina Virtual Móvil**. Realización de las gestiones más habituales desde un dispositivo móvil. (Solicitudes, Reclamaciones, Consultas).

Mapa de Solución



Características y Beneficios





indra

Avda. de Bruselas, 33-35
28108 Alcobendas
Madrid (España)
T +34 91 480 50 00
F +34 91 480 50 80
indracompany.com

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