



# Обединяване и преобразуване на комуналните дейности

ЧЕЗ България разгръща силата на обединените комуникации, за да подобри печалбите, производителността и обслужването на клиентите си

Клиент: ЧЕЗ Груп, България  
Промишленост: Комунални услуги  
Местоположение: България  
Размер на компанията: 4000 служители

Пример от практиката

## Въздействие върху бизнеса

- Намалени телефонни такси и спестяване на разходи за факс апарати
- По-ефикасно и ефективно използване на операторите в центровете за връзка
- По-добро обслужване с по-ниски разходи за персонална връзка с клиентите



## БИЗНЕС ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

ЧЕЗ Груп е водещо електроразпределително дружество и седмото по големина предприятие в областта на комуналните услуги в Европа от гледна точка на пазарна капитализация и брой клиенти. ЧЕЗ стъпи на българския енергиен пазар в средата на 2005 г., придобивайки мажоритарния дял в три електроразпределителни дружества (ЕРД). В рамките на своята дейност днес дружеството доставя електроенергия на близо два милиона домакинства. ЧЕЗ България е поело твърд ангажимент да подобри остаряващата електрическа инфраструктура, да намали разходите, както и да изпълни поставените цели в областта на законовите разпоредби, обслужването на клиентите и околната среда.

Едно от първите предизвикателства, пред които се изправя ЧЕЗ България в началото на дейността си, е сливането на три независими организации чрез обединяването на техните бизнес процеси, успоредно с интегрирането и стандартизацията на придобитите в наследство ИТ инфраструктури. За да подпомогне постигането на тези цели, операторът внедрява IP мрежа на Cisco, която първоначално се използва за свързването на 96 обекта към информационните услуги и бизнес системите и приложенията. Независимо от промените, разнородната телефонна мрежа продължава да създава проблеми, сред които невъзможността за разработване на фиксиран тарифен план. В допълнение към високите сметки, поддръжката на остарелите системи се оказва прекалено скъпа. Екипът по информационни

технологии трудно успява да се справи с всички заявки за модификации, допълнения и изменения.

## РЕШЕНИЕ И РЕЗУЛТАТИ

ЧЕЗ използва мрежата като платформа за подмяна на няколко успоредно използвани остарели вътрешни телефонни централи с едно обединено решение за IP телефония. Cisco® Unified Communications дава възможност за по-икономично маршрутизиране на повикванията по фирмената мрежа на ЧЕЗ. IP телефонията води до значително намаляване на разходите за телефонни такси, а в същото време сключеният централизиран договор за поддръжка подобрява управлението на паричните потоци, осигурявайки предвидимост на разходите. Освен това задачите по системното администриране вече се извършват ускорено, за което е необходим само един човек.

Интегрирането на Cisco Fax Server дава възможност на потребителите да изпращат и получават факс съобщения от персоналните си компютри. С въвеждането на тази функционалност ръчното изпращане и получаване на факсове, печатните документи, телефонните линии и 250 бр. факс апарати стават излишни, с което се пестят още средства. Наскоро ЧЕЗ използва своята единна комуникационна инфраструктура, за да оптимизира своя център за обслужване на клиенти в гр. Плевен. Решението Unified IP Call Center Express на Cisco ще намали в значителна степен разходите за персонална връзка с клиентите, тъй като ще доведе до

повишаване на производителността на операторите чрез въвеждане на функционалности за интелигентно, основаващо се на уменията маршрутизиране и за самообслужване. Предлага се и мащабируема платформа за подпомагане на бъдещия растеж, като се предоставя възможност на виртуалните оператори да работят от други обекти на ЧЕЗ. Бъдещите планове включват използването на мрежата за поддържане на инициативи за интелигентни електрически мрежи и видео контрол.

**„Използването на Cisco Unified Communications доведе до значителни финансови ползи, като същевременно даде възможност за огромни подобрения от гледна точка на производителността и услугите, които предлагаме на нашите клиенти.“**

**Петър Кертиков**  
Мениджър „Операции и инфраструктура“  
ЧЕЗ България

Повече информация за решения на Сиско за Обединени комуникации можете да намерите **ТУК**

Повече информация за решения на Сиско за Енергетика можете да намерите **ТУК**