

轻松 IP 通信

因为有思科

Enerxenia 和 Gritti Gas 两家天然气公司
凭借思科产品实现轻松通信！

CISCO SYSTEMS

客户满意。powered by



“让客户能随时、
无成本地通过免费电话报告自读取的使用量数据是十分重要的”，
“因此我们需要寻找一个能为我们提供功能出色、
便于扩展、安全且易于管理的解决方案的公司。”

——Pietro Perini

Enerxenia 信息系统经理

这两家公司涉足同一市场领域，均支持创新，并见证了思科 IP 通信的灵活性：

- Enerxenia 和 Gritti Gas 是两家天然气公司，采用了 CallManager Express，这一思科系统公司的新 IP 通信解决方案在单一平台上提供了话音和数据连接。
- 这两家公司也采用了 COMunico，此软件由 Computer Design 开发，可与思科解决方案集成，提供使用量数据记录。
- 这一创新的自读取流程降低了成本并带来极高的用户满意度水平。
- 实践证明 CallManager Express 是实施增值应用的理想解决方案。

在客户满意度取决于用户友好型服务的出色程度的公司中，优化与客户的通信和沟通渠道是一个必要条件。从这个角度来说，投资于 ICT 基础设施是最好的选择，特别是综合考虑技术创新与成本降低时更是如此。

Enerxenia 是一个 ACSM SpA 所有的、涉足多项公用事业的公司，ACSM SpA 则是一家股票交易所上市公司，主要从事天然气配送和销售，为科英省供水，且自 2003 年起为该省提供配电。Gritti Gas 自上世纪六十年代起就在维罗纳和克雷莫纳省的几个城市中销售天然气和管理配送基础设施。这两家公司都一贯支持技术创新，它们发现，使用思科 IP 电话以及经由这一技术，通过在单一网络基础设施中结合话音服务和数据传输而实施的增值应用，可满足其需求。

面向客户的技术

此项目的基础是这两家公司都需要一个自动、平稳的过程，从使用量读取直至为客户各自使用量而开出付费通知为止。“1998 年我们的操作员才执行使用量直接读取”，Gritti Gas 总经理 Emilio Montani 说，“那时我们推出了一个信息系统，来根据客户预计使用量来管理提前付款通知。因为客户不满意预计数据和真实使用量不一致，所以一个非常灵活、对用户友好的读取通信系统变得必不可少。” Enerxenia 也不得不面对 CRM 解决方案暂时不可用的问题。“让客户能随时、无成本地通过免费电话报告自读取的使用量数据是十分重要的”，Enerxenia 信息系统经理 Pietro Perini 说，“因此我们需要寻找一个能为我们提供功能出色、便于扩展、安全且易于管理的解决方案的公司。”

定制解决方案

Enerxenia 和 Gritti Gas 采用了 Cisco CallManager Express，这一 IP 通信解决方案在单一 IP 平台上为中小型企业和企业分支机构提供了语音和数据连接。

此单一思科设备就为这两家公司提供了一个话音——数据集成系统、一个用于内部和外部通信的电话基础设施和一个提供自读取服务的软件应用。实际上，正是凭借这一平台，思科的合作伙伴 Computer Design 才开发出了“COMunico”软件，一个基于思科产品可靠性的自读取通信管理系统。COMunico 可应答呼叫，并通过 IVR 菜单（交互式语音应答）管理交互过程，在此过程期间，识别客户并记录自读取数据。对于任何客户来说，它的操作都简单且易于理解。

“这一新数据收集系统使我们能检查呼叫时间、呼叫号码和自读取数据等在线数据与我们的数据库的一致性”，Emilio Montain 解释说，“这一在付费通知前的控制阶段对于减少客户关于提前付费通知的抱怨十分有用。”

“我们公司选择通过一个免费电话号码提供此服务。电气和天然气管理机构要求，使用提前付款通知系统的公司必须至少为客户提供一个自动自读取通信系统：我们进一步开发了这一工具并免费提供 Web 服务”，Pietro Perini 强调了其他优势，“除了我们不必再雇佣员工来接听呼叫而节约成本外，客户知道他们可随时免费提交自阅读数据，并随后收到基于实际使用量而非预计使用量的付款通知。这使我们的公司更贴近客户的真实需求。”

无限的发展空间

这两家公司均使用 IP 电话来进行内部和外部呼叫；考虑到它们的公司结构和通过设立分支机构而扩展的倾向，该解决方案的灵活性是另一项主要优势。

“Gritti Gas 现在正与同一领域的其他运营商联合，以便在新时代发展；思科解决方案和 COMunico 软件将肯定是共享技术资源的一部分。在此联合后，我们将服务于 12 万用户。目前用户数为 34,000；我们所作的投资有了一个很好的起点。”

Enerxenia 的 Pietro Perini 还讲述了该技术基础设施可支持的其他一些发展：“我们计划在今年底前部署一个基于 IP 的呼叫中心。我们也正考虑在网上集成 CRM 解决方案，以使我们的客户能获得启动、更改或中止合同等服务；为推出这些服务和在线账单支付，我们将与思科一起分析这些服务中所用到的客户数据的安全性问题。”

详情垂询

思科系统公司：

<http://www.cisco.com>

Computer Design:

<http://www.cdesign.it>

Enerxenia:

<http://www.enerxenia.it>

Gritti Gas:

<http://www.grittigas.it>

IP 通信:

<http://www.cisco.com/go/ipcommunications>

实践证明

CallManager 为实施增值应用提供了理想支持。



思科系统（中国）网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街1号东方广场
东方经贸城东一办公楼19～21层
邮编：100738
电话：(8610)85155000
传真：(8610)85181881

上海

上海市淮海中路222号
力宝广场32～33层
邮编：200021
电话：(8621)23024000
传真：(8621)23024450

广州

广州市天河区林和西路161号
中泰国际广场A塔34层
邮编：510620
电话：(8620)85193000
传真：(8620)85193008

成都

成都市顺城大街308号
冠城广场23层
邮编：610017
电话：(8628)86961000
传真：(8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2006 ©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。