Warszawa, 15.03.2023 r.

**Stoen Operator stawia na zarządzanie relacjami z klientami. Firma podpisała umowę z PwC na wdrożenie systemu klasy CRM.**

**Stoen Operator rozstrzygnął przetarg na wdrożenie nowego systemu klasy CRM. Za realizację umowy odpowiedzialna jest firma doradcza PwC Polska. Pomoże ona wdrożyć Salesforce Customer 360, który zastąpi systemy istniejące już w zasobach warszawskiego OSD. Nowy system będzie kompatybilny z wymogami związanymi z cyfryzacją sektora energetycznego i usprawni, m.in., obsługę procesową klienta w ramach Centralnego Systemu Informacji Rynku Energii (CSIRE).**

*PwC zostało wyłonione w procedurze przetargowej, ponieważ ma nie tylko wymagane doświadczenie, ale złożyło najbardziej kompleksową ofertę –* mówi **Andrzej Zwierzchowski, Dyrektor pionu Usługi Dystrybucyjne i Obsługa Klienta w Stoen Operator.** *Propozycja obejmowała również istotny dla nas sposób prowadzenia projektu, czyli podejście hybrydowe. Pozwoli ono, mając na uwadze złożoność i termin realizacji, na szybkie i elastyczne reagowanie na pojawiające się ryzyka i zagadnienia.*

*W PwC Polska pracuje już ponad 2 tysiące osób działających w zespołach technologicznych, z tego ponad 300 ekspertów Salesforce. Wsparcie klientów w transformacji cyfrowej jest jednym z naszych priorytetów biznesowych - dodaje* **Marek Młyniec, partner PwC, Technology Consulting Leader.** *Nasze rozwiązania wykorzystujące technologie Salesforce wybrane przez Stoen Operator przyczynią się do zwiększenia digitalizacji obsługi klientów i wzrostu efektywności procesów biznesowych.*

**Jeden z najważniejszych projektów informatycznych Stoen Operator**

System Salesforce Customer 360 oferuje użytkownikom szerokie możliwości rozwoju. W przypadku Stoen Operator zapewni on ciągłość procesów biznesowych związanych z CSIRE, z którym będzie komunikował się za pośrednictwem systemu Konektor CSIRE. Planowany system będzie cechować się także dużą elastycznością na potencjalne zmiany biznesowe, a zwłaszcza przyczyni się do sprawnego sposobu zarządzania procesami klienckimi. Wdrożony system zgromadzi wszystkie dane dotyczące klientów, historii ich rozliczeń, umów i zgłaszanych spraw, a także przedstawi je w opcji widoku 360 stopni. Docelowo zautomatyzuje liczne procedury i posłuży jako wsparcie cyfrowych kanałów obsługi klienta i podwykonawcy. Ma umożliwić także szybką możliwość reakcji na potrzeby obsługi dystrybucji energii oraz digitalizacji procesów biznesowych *end to end*, jak również pozwolić na otwarcie rozwiązania na Internet rzeczy (*Internet of Things* – IoT).

Wykorzystanie nowego CRM w Stoen Operator będzie wiązać się przede wszystkim z trzema obszarami:

* dostosowaniem systemu do wymogów CSIRE
* obsługą klienta
* procesem zmiany sprzedawcy.

Termin wdrożenia nowego systemu CRM jest zdeterminowany centralnym harmonogramem wdrożenia CSIRE. Zgodnie z nim CSIRE ma zacząć funkcjonować od 1 lipca 2024 roku.