



Segmentacija kupaca i promocija digitalnih usluga u Elektroprivredi BiH korištenjem Oracle Siebel CRM i Oracle BI alata

Selma Kovačević
Elektroprivreda BiH
Sektor za IKT

17.10.2019
Rovinj

Sadržaj

- Izazovi i prilike u procesu digitalizacije
- Uvod u CRM
- Digitalne usluge EPBiH
- Odlazna kampanja-OBIEE
- Odlazna kampanja-CRM
- Primjeri kampanja
- Postignuti efekti
- Zaključak

Izazovi i prilike u procesu digitalizacije

- Otvaranje tržišta električne energije
- Novi trendovi na tržištu javnih usluga
- Novi zahtjevi i navike krajnjih kupaca koji su neminovno išli u pravcu digitalizacije usluga

Izazovi i prilike u procesu digitalizacije

- Digitalizacija poslovanja
- Optimizacija poslovnih procesa
- Tehnološka unapređenja informacionih sistema

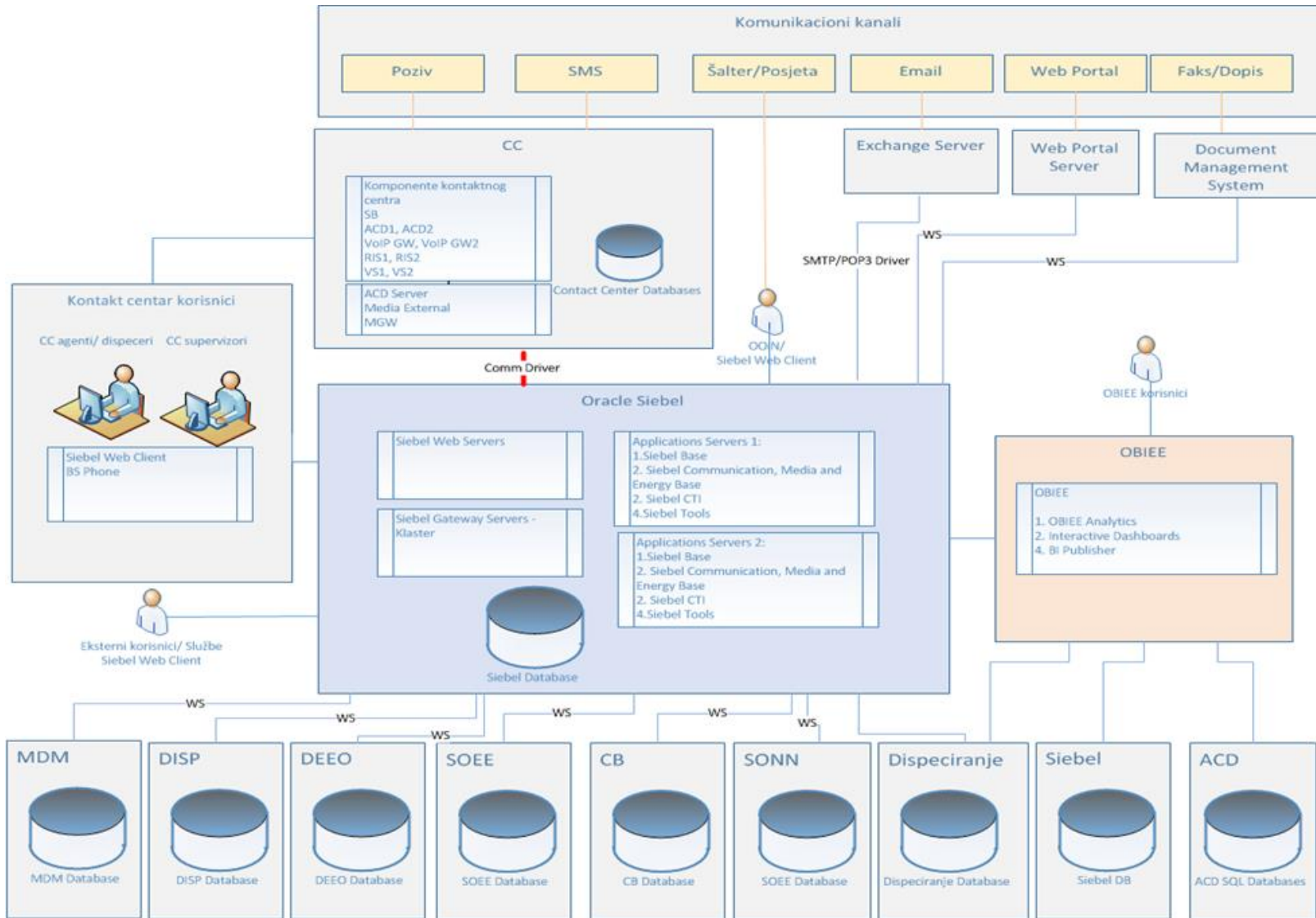
Customer Relationship Management (CRM)

Implementacijom informacionog sistema za komunikaciju sa kupcima (CRM) u Elektroprivredi BiH napravljen je značajan iskorak u pravcu digitalizacije poslovanja kompanije, prije svega u segmentu komunikacije sa kupcima i pružanja elektronskih usluga.

Uvod u CRM

- Uspostava prve dodirne tačke s kupcima
- Evidentiranje svih prijava i zahtjeva kupaca
- Praćenje cijelog procesa obrade zahtjeva
- Dostupnost informacija o kupcima
- Historija korisničkih zahtjeva
- Napredne poslovne analize i izvještavanje

CRM arhitektura



Digitalne usluge

- *e-račun* (dostava računa za električnu energiju putem email-a)
- *e-planska* (obavješćavanje kupaca o planiranim isključenjima na distributivnoj mreži putem email-a)
- *e-uplatnica* (usluga elektronskog plaćanja računa za električnu energiju putem poslovnih banaka)
- *sms-stanje računa* (provjera stanja računa putem sms poruke)

Pregled korisnika digitalnih usluga

Podružnica	Broj korisnika e-računa	Prijava-CRM	Prijava-Web	Broj korisnika e-Uplatnice
ED Bihać	3.047	2.769	278	
ED Mostar	1.656	1.503	153	
ED Sarajevo	11.260	8.896	2.364	
ED Tuzla	5.448	4.875	573	
ED Zenica	7.429	6.809	620	
UKUPNO:	28.840	24.852	3.988	4.558

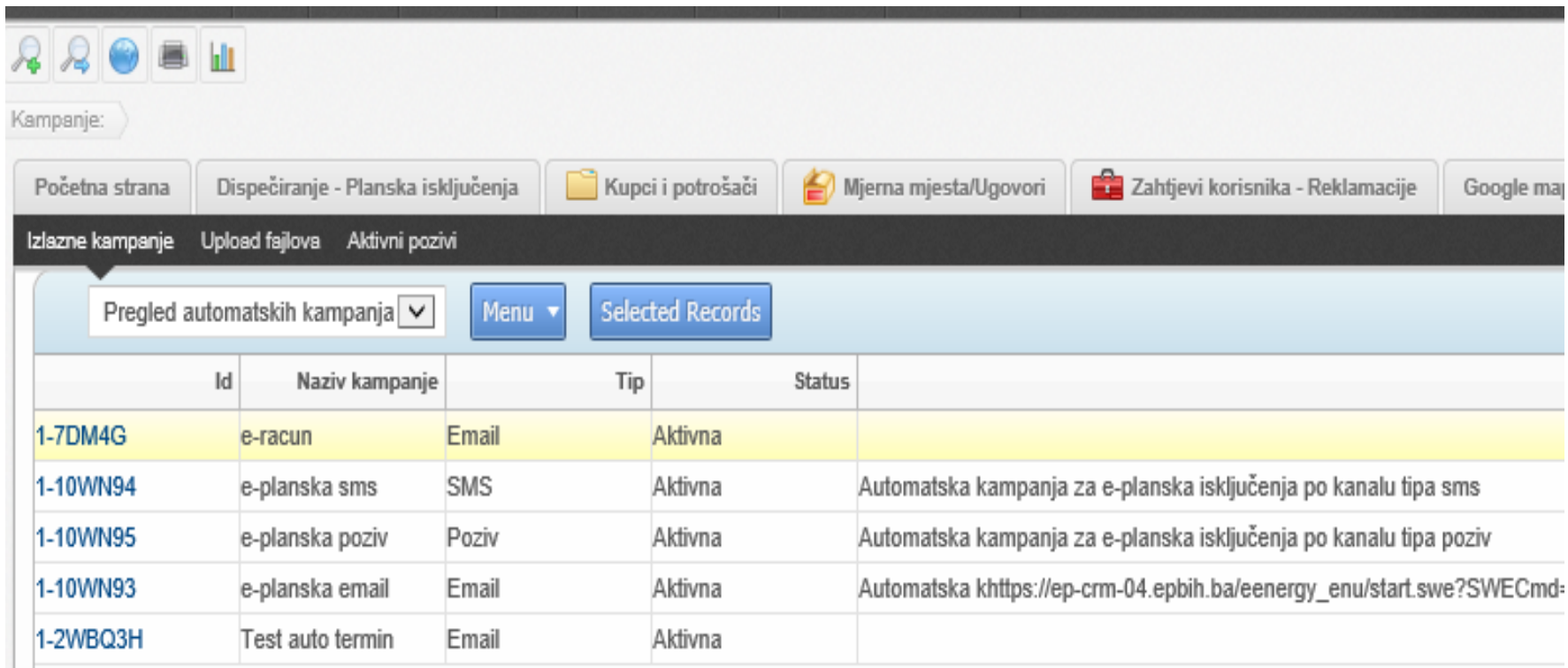
Tržišni prostor za kampanje

- Kupci iz kategorije „Domaćinstva”: cca. 690.000
- Kupci iz kategorije „Pravna lica”: cca. 70.000

Odlazne kampanje

- CRM i OBIEE (Oracle Business Intelligence) alati
- Segmentacija kupaca i definiranje ciljne skupine korisnika kampanje
- Priprema template-a mail notifikacije
- Priprema dokumenata za slanje
- Podešavanje skripti i job-ova za realizaciju odlazne kampanje

Automatske odlazne kampanje



The screenshot shows a web application interface for managing outgoing campaigns. At the top, there is a navigation bar with several menu items: "Početna strana", "Dispečiranje - Planska isključenja", "Kupci i potrošači", "Mjerna mjesta/Ugovori", "Zahtjevi korisnika - Reklamacije", and "Google ma". Below this, there is a sub-navigation bar with "Izlazne kampanje", "Upload fajlova", and "Aktivni pozivi". The main content area features a dropdown menu set to "Pregled automatskih kampanja", a "Menu" button, and a "Selected Records" button. Below these controls is a table with the following data:

Id	Naziv kampanje	Tip	Status	
1-7DM4G	e-racun	Email	Aktivna	
1-10WN94	e-planska sms	SMS	Aktivna	Automatska kampanja za e-planska isključenja po kanalu tipa sms
1-10WN95	e-planska poziv	Poziv	Aktivna	Automatska kampanja za e-planska isključenja po kanalu tipa poziv
1-10WN93	e-planska email	Email	Aktivna	Automatska khttps://ep-crm-04.epbih.ba/eenergy_enu/start.swe?SWECmd-
1-2WBQ3H	Test auto termin	Email	Aktivna	

Primjeri odlaznih kampanja

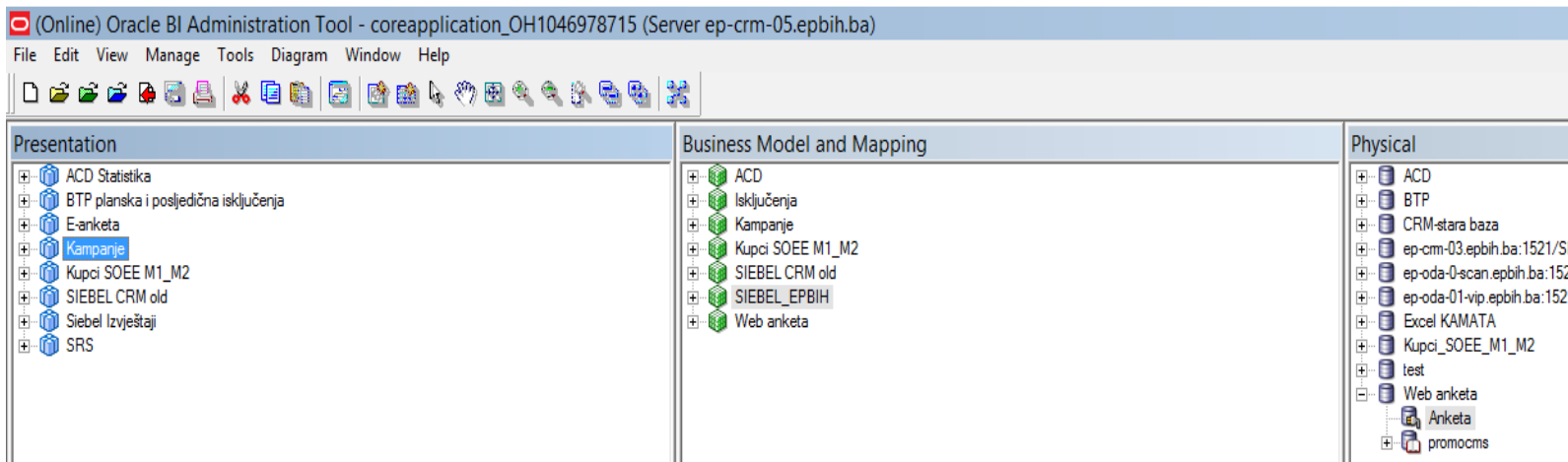
- Promocija usluga ePaymenta (plaćanje računa za električnu energiju preko eUplatnica komercijalnih banaka)
- Mail čestitke kupcima (Nova godina i sl.)
- Mail obavijest kupcima o ukidanju naplatnih mjesta u Odjeljenjima obračuna i naplate
- Mail obavijest o neophodnosti unosa reference prilikom plaćanja računa
- Mail obavijest kupcima o mogućnosti plaćanja e-računa na šalterima

CRM/OBIEE arhitektura

- CRM database server (Oracle Database 11.2.0.4)
- CRM app server (Siebel 8.1.1.11)
- OBIEE server (Oracle Business Intelligence 11.1.1.7)
 - Oracle BI Server
 - Interactive Dashboard
 - Oracle BI Answers
 - Oracle BI Publisher

OBIEE model

- Physical Layer
- Business layer
- Presentation Layer



(Online) Oracle BI Administration Tool - coreapplication_OH1046978715 (Server ep-crm-05.epbih.ba)

File Edit View Manage Tools Diagram Window Help

Presentation

- ACD Statistika
- BTP planska i posljedica isključenja
- E-anketa
- Kampanje
- Kupci SOEE M1_M2
- SIEBEL CRM old
- Siebel Izveštaji
- SRS

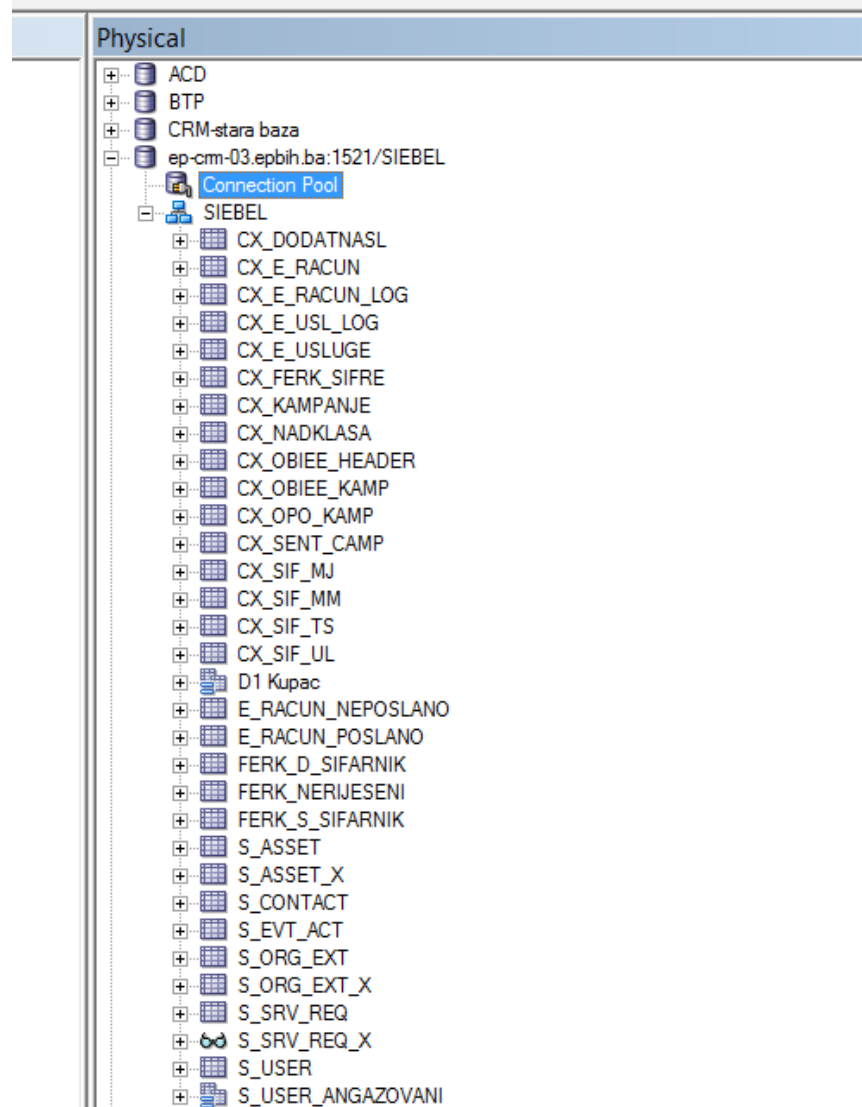
Business Model and Mapping

- ACD
- Isključenja
- Kampanje
- Kupci SOEE M1_M2
- SIEBEL CRM old
- SIEBEL_EPBIH
- Web anketa

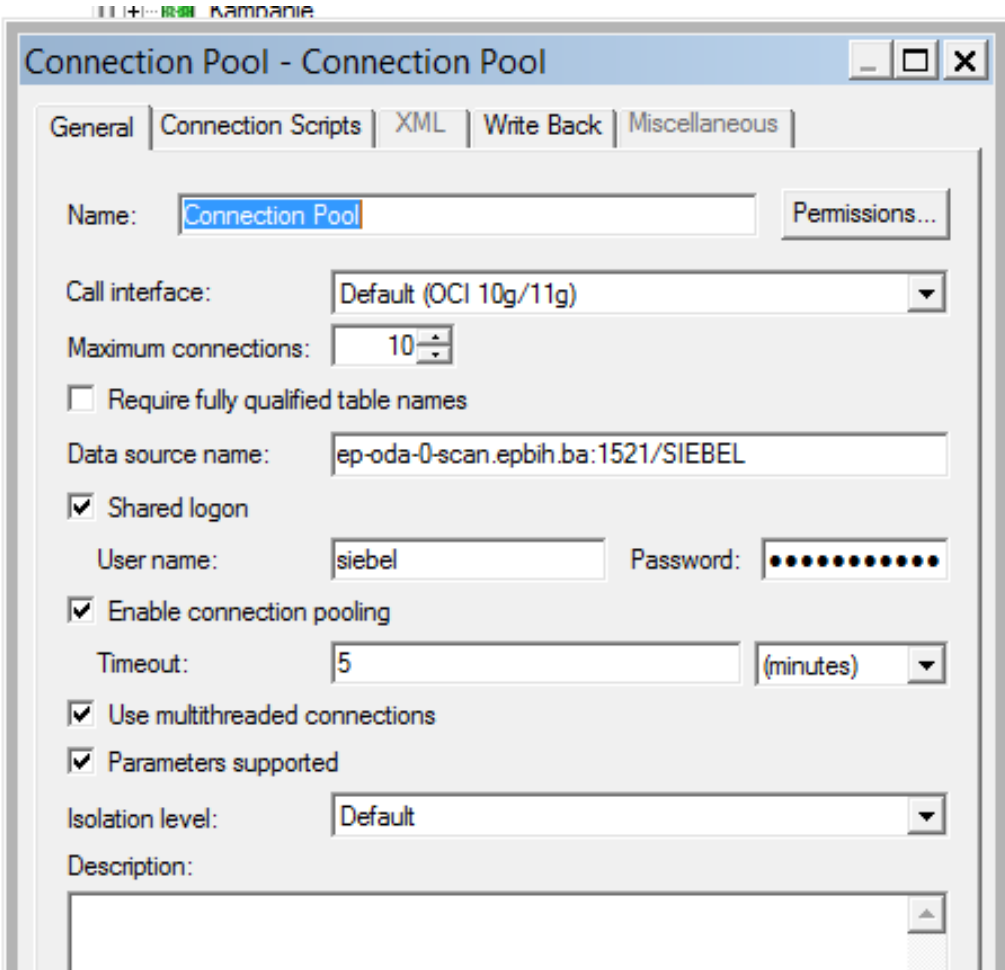
Physical

- ACD
- BTP
- CRM-stara baza
- ep-crm-03.epbih.ba:1521/SIE
- ep-oda-0-scan.epbih.ba:1521
- ep-oda-01-vip.epbih.ba:1521
- Excel KAMATA
- Kupci_SOEE_M1_M2
- test
- Web anketa
 - Anketa
- promocms

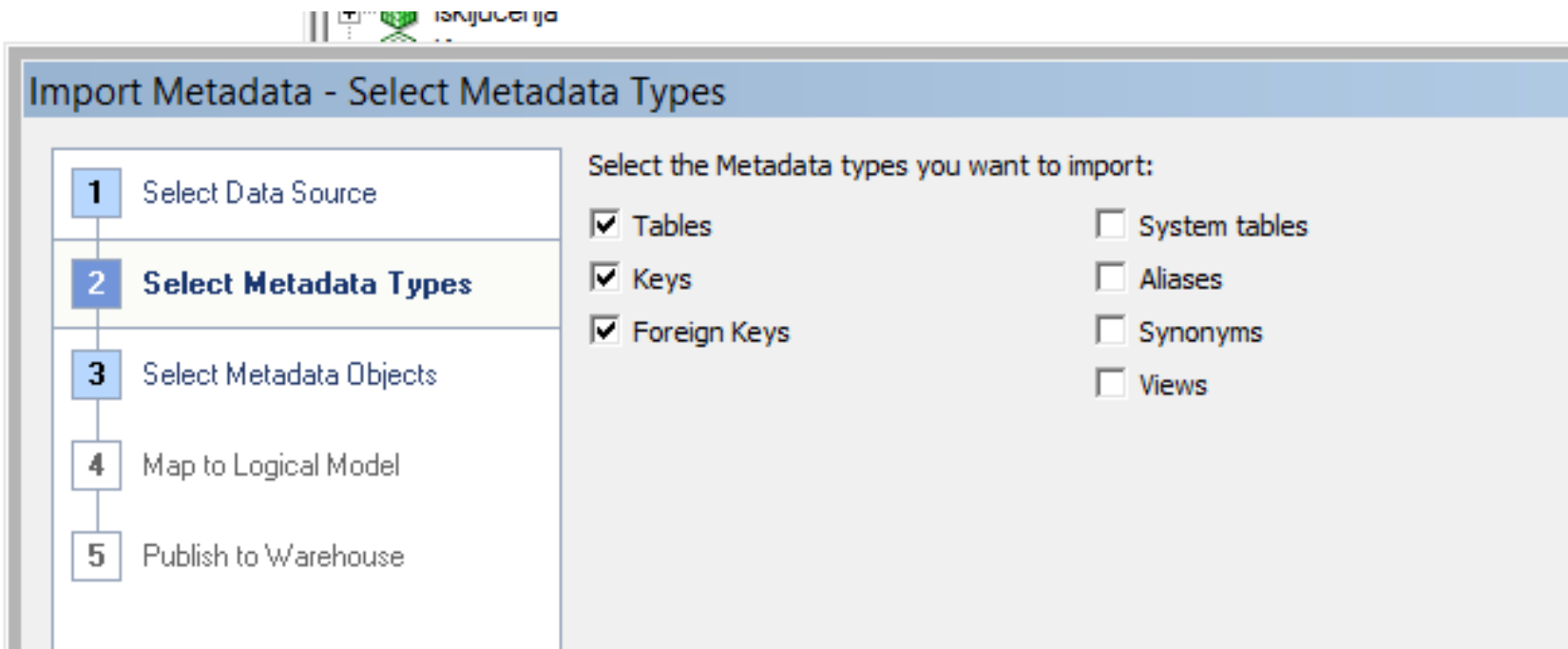
OBIEE model-physical layer



OBIEE model-physical layer



OBIEE model-physical layer



Import Metadata - Select Metadata Types

1 Select Data Source

2 Select Metadata Types

3 Select Metadata Objects

4 Map to Logical Model

5 Publish to Warehouse

Select the Metadata types you want to import:

- Tables
- Keys
- Foreign Keys
- System tables
- Aliases
- Synonyms
- Views

OBIEE model-physical layer

Import Metadata - Select Metadata Objects

Select the metadata objects you want to import into the physical layer of the repository.

Find:

1 Select Data Source

2 Select Metadata Types

3 Select Metadata Objects

4 Map to Logical Model

5 Publish to Warehouse

Data source view:

- ep-crm-03.epbih.ba:1521/SIEBEL
 - APPQOSSYS
 - CRM_DISP
 - DBSNMP
 - DEEO_WEB
 - DEV1_BIPLATFORM
 - DEV1_MDS
 - EIM
 - EXFSYS
 - MDSYS
 - OPERATOR
 - ORDDATA
 - ORDSYS
 - OUTLN
 - PUBLIC
 - SI_INFORMTN_SCHEMA
 - SIEBEL**
 - SYS
 - SYSMAN
 - SYSTEM
 - WMSYS
 - XDB

Repository View:

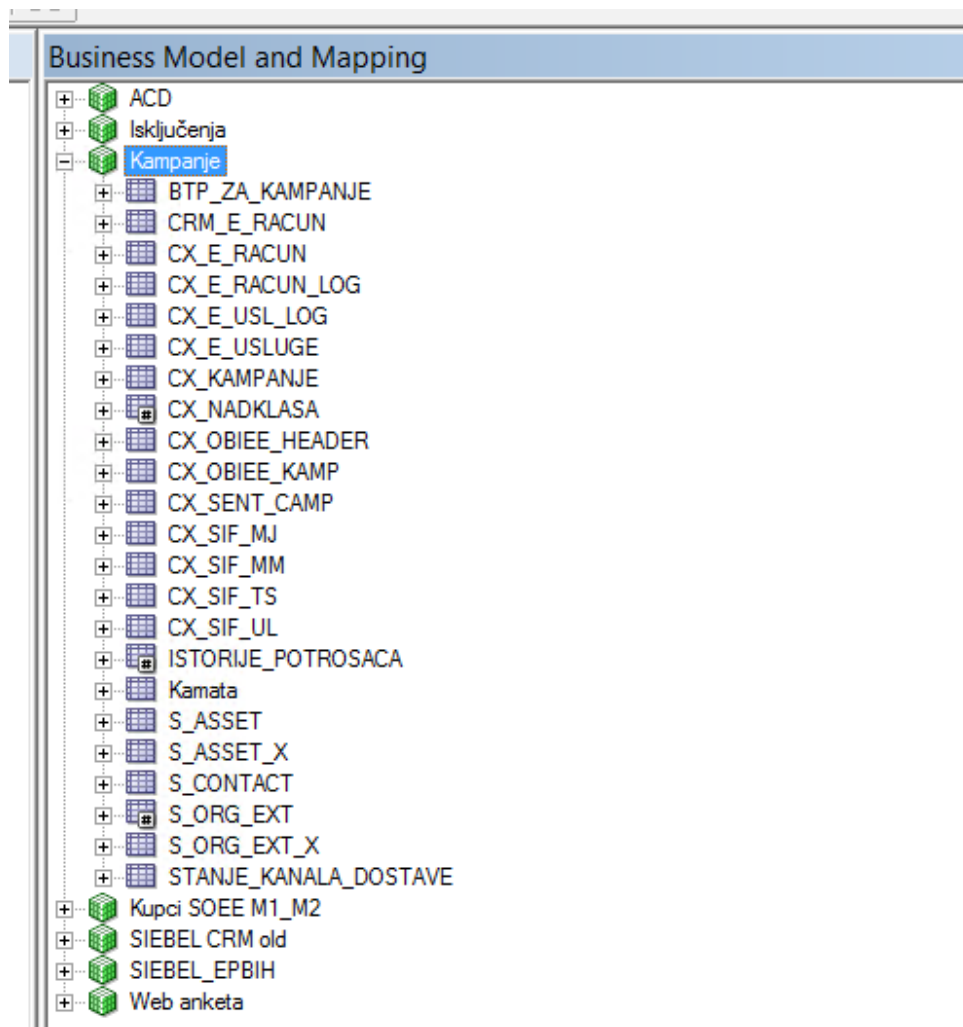
- ACD
- BTP
- CRM-stara baza
- ep-crm-03.epbih.ba:1521/SIEBEL
- ep-oda-0-scan.epbih.ba:1521/SOEE
- ep-oda-01-vip.epbih.ba:1521/SIEBEL
- Excel KAMATA
- Kupci_SOEE_M1_M2
- test
- Web anketa

OBIEE model-physical layer

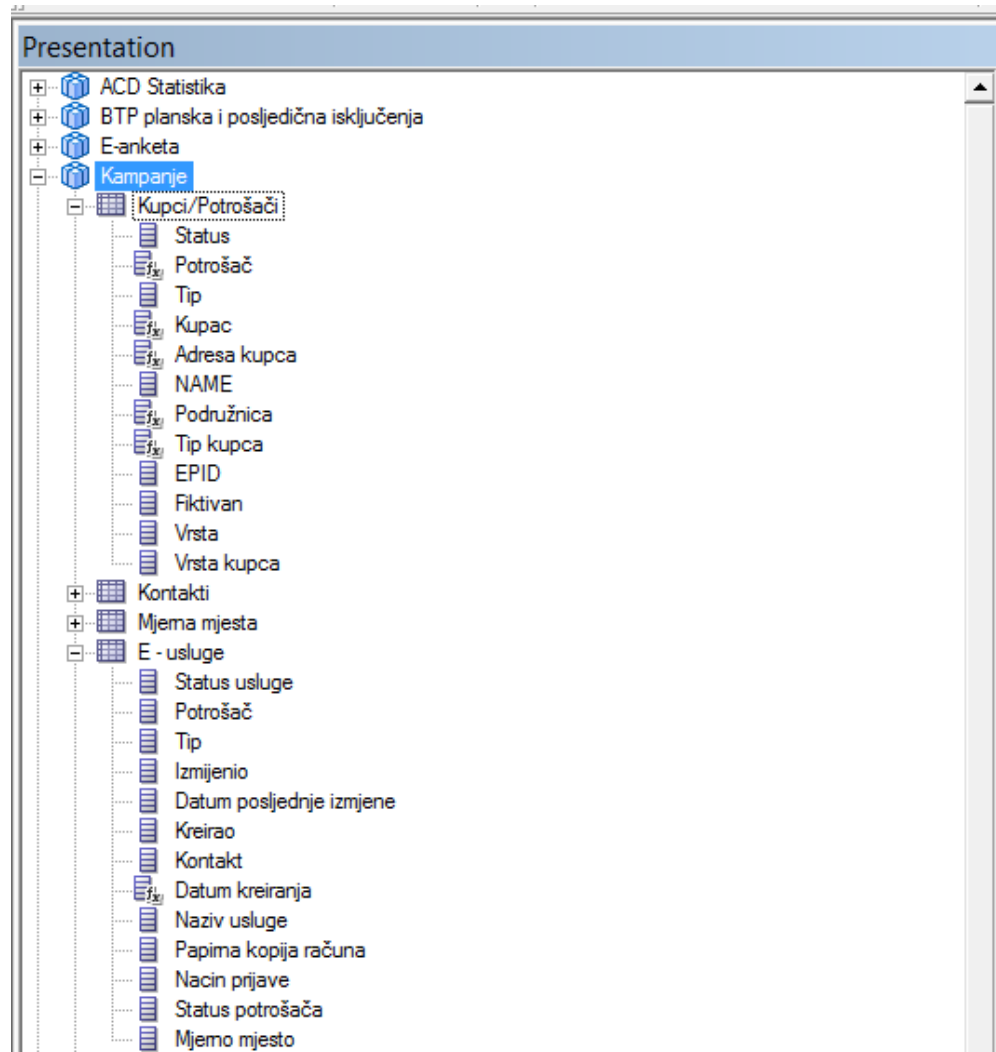
CRM database objekti:

- CX_E_USLUGE (Podaci o korisnicima e-usluga)
- S_ASSET (Podaci o mjernim mjestima i ugovorima)
- S_ORG_EXT (Podaci o kupcima i potrošačima)
- S_ORG_EXT_X (Podaci o kupcima i potrošačima)
- S_CONTACT (Podaci o kontaktima kupaca i potrošača)

OBIEE model-business layer



OBIEE model-presentation layer



OBIEE model-presentation layer

Presentation Table - Kupci/Potrošači

General | Columns | Hierarchies | Aliases | Child Presentation Tables

↑ ↓ + × ✎

Name	Column
<input checked="" type="checkbox"/> Status	"Kampanje"."S_ORG_EXT_X"."Status"
<input checked="" type="checkbox"/> Potrošač	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."Potrošač"
<input checked="" type="checkbox"/> Tip	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."ACCNT_TYPE_CD"
<input checked="" type="checkbox"/> Kupac	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."Kupac"
<input checked="" type="checkbox"/> Adresa kupca	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."Adresa kupca"
<input checked="" type="checkbox"/> NAME	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."NAME"
<input checked="" type="checkbox"/> Podružnica	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."Podružnica"
<input checked="" type="checkbox"/> Tip kupca	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."Tip kupca"
<input checked="" type="checkbox"/> EPID	"Kampanje"."S_ORG_EXT_X"."EPID"
<input checked="" type="checkbox"/> Fiktivan	"Kampanje"."S_ORG_EXT_X"."Fiktivan"
<input checked="" type="checkbox"/> Vrsta	"Kampanje"."S_ORG_EXT_X"."Vrsta"
<input checked="" type="checkbox"/> Vrsta kupca	"Kampanje"."S_ORG_EXT"."OU_TYPE_CD"

OBIEE model-presentation layer

Presentation Table - Kontakti

General | Columns | Hierarchies | Aliases | Child Presentation Tables

↑ ↓ + × ✎

Name	Column
<input checked="" type="checkbox"/> EPID	"Kampanje"."S_CONTACT"."X_EPID"
<input checked="" type="checkbox"/> Datum kreiranja	"Kampanje"."S_CONTACT"."CREATED"
<input checked="" type="checkbox"/> Datum izmjene	"Kampanje"."S_CONTACT"."LAST_UPD"
<input checked="" type="checkbox"/> Datum izmjene u bazi	"Kampanje"."S_CONTACT"."DB_LAST_UPD"
<input checked="" type="checkbox"/> Izvor izmjene	"Kampanje"."S_CONTACT"."DB_LAST_UPD_SRC"
<input checked="" type="checkbox"/> Izmijenio	"Kampanje"."S_CONTACT"."LAST_UPD_BY_LOGIN"
<input checked="" type="checkbox"/> Kreirao	"Kampanje"."S_CONTACT"."CREATOR_LOGIN"
<input checked="" type="checkbox"/> Ime kontakta	"Kampanje"."S_CONTACT"."FST_NAME"
<input checked="" type="checkbox"/> Prezime kontakta	"Kampanje"."S_CONTACT"."LAST_NAME"
<input checked="" type="checkbox"/> Email adresa	"Kampanje"."S_CONTACT"."EMAIL_ADDR"
<input checked="" type="checkbox"/> Mobilni telefon	"Kampanje"."S_CONTACT"."CELL_PH_NUM"
<input checked="" type="checkbox"/> Fiksni telefon	"Kampanje"."S_CONTACT"."HOME_PH_NUM"
<input checked="" type="checkbox"/> Izvor	"Kampanje"."S_CONTACT"."X_IZVOR"
<input checked="" type="checkbox"/> Vlasnik kontakta	"Kampanje"."S_CONTACT"."OWNER_LOGIN"

OBIEE model-presentation layer

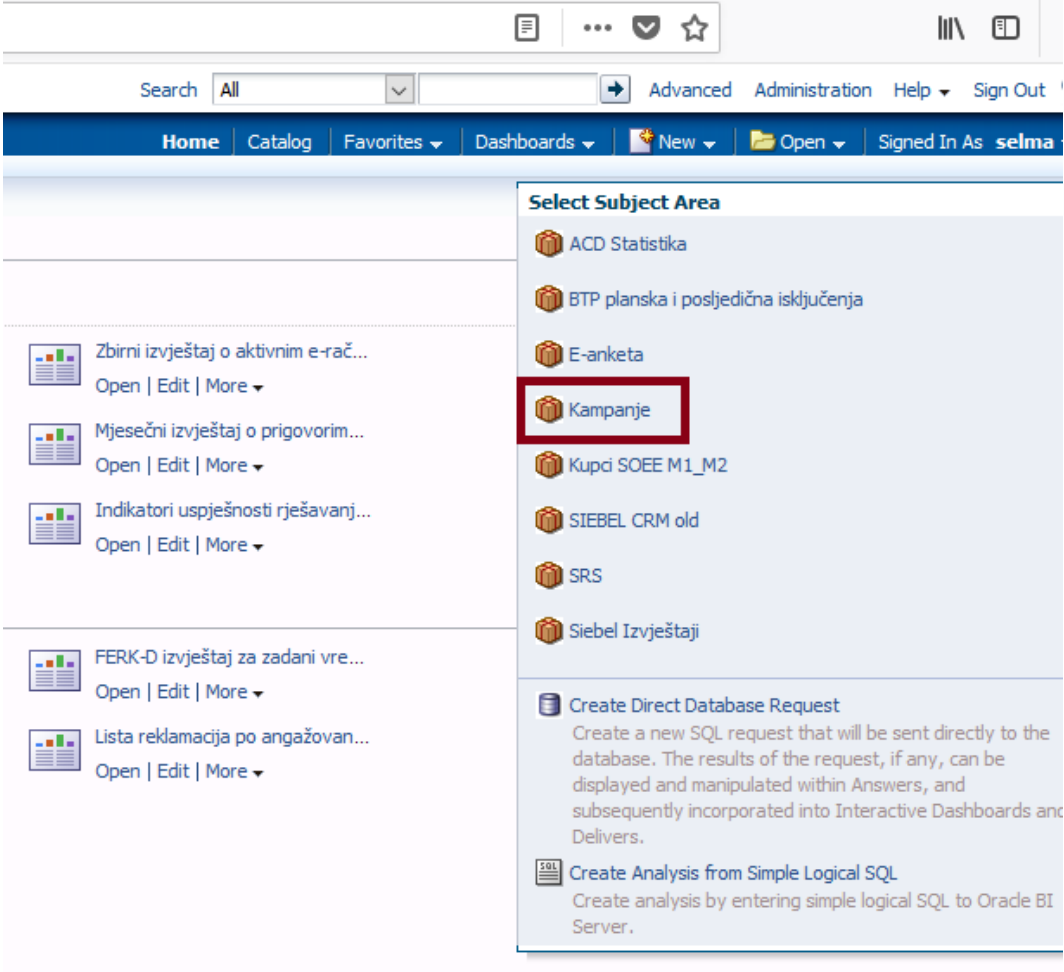
Presentation Table - E - usluge

General | Columns | Hierarchies | Aliases | Child Presentation Tables

↑ ↓ + × ✎

Name	Column
<input checked="" type="checkbox"/> Status usluge	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_STATUS"
<input checked="" type="checkbox"/> Potrošač	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_POTROSAC"
<input checked="" type="checkbox"/> Tip	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_TIP"
<input checked="" type="checkbox"/> Izmijenio	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."LAST_UPD_BY"
<input checked="" type="checkbox"/> Datum posljednje izmjene	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."LAST_UPD"
<input checked="" type="checkbox"/> Kreirao	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."CREATED_BY"
<input checked="" type="checkbox"/> Kontakt	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_KONTAKT"
<input checked="" type="checkbox"/> Datum kreiranja	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."Datum kreiranja"
<input checked="" type="checkbox"/> Naziv usluge	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_NAZIV_USLUGE"
<input checked="" type="checkbox"/> Papirna kopija računa	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."PAPIR"
<input checked="" type="checkbox"/> Nacin prijave	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."X_NACIN_PRIJAVE"
<input checked="" type="checkbox"/> Status potrošača	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."Status potrošača"
<input checked="" type="checkbox"/> Mjemo mjesto	"Kampanje"."CX_E_USLUGE"."MM"

OBIEE model-presentation layer



The screenshot displays the Oracle BI EE user interface. At the top, there is a search bar with the text 'All' and a dropdown arrow. To the right of the search bar are icons for document, menu, checkmark, and star. Below the search bar is a navigation bar with the following items: Home, Catalog, Favorites (with a dropdown arrow), Dashboards (with a dropdown arrow), New (with a dropdown arrow), Open (with a dropdown arrow), and Signed In As selma. The main content area is divided into two columns. The left column contains several report cards, each with a small chart icon and a title: 'Zbirni izvještaj o aktivnim e-rač...', 'Mjesečni izvještaj o prigovorim...', 'Indikatori uspješnosti rješavanj...', 'FERK-D izvještaj za zadani vre...', and 'Lista reklamacija po angažovan...'. Each report card has 'Open | Edit | More' links below it. The right column is titled 'Select Subject Area' and contains a list of subject areas, each with a folder icon: 'ACD Statistika', 'BTP planska i posljedična isključenja', 'E-anкета', 'Kampanje' (highlighted with a red box), 'Kupci SOEE M1_M2', 'SIEBEL CRM old', 'SRS', and 'Siebel Izvještaji'. Below this list are two sections: 'Create Direct Database Request' with a description: 'Create a new SQL request that will be sent directly to the database. The results of the request, if any, can be displayed and manipulated within Answers, and subsequently incorporated into Interactive Dashboards and Delivers.' and 'Create Analysis from Simple Logical SQL' with a description: 'Create analysis by entering simple logical SQL to Oracle BI Server.'

Odlazne kampanje

➤ OBIEE

- Segmentacija kupaca i definiranje ciljne skupine korisnika kampanje

➤ CRM

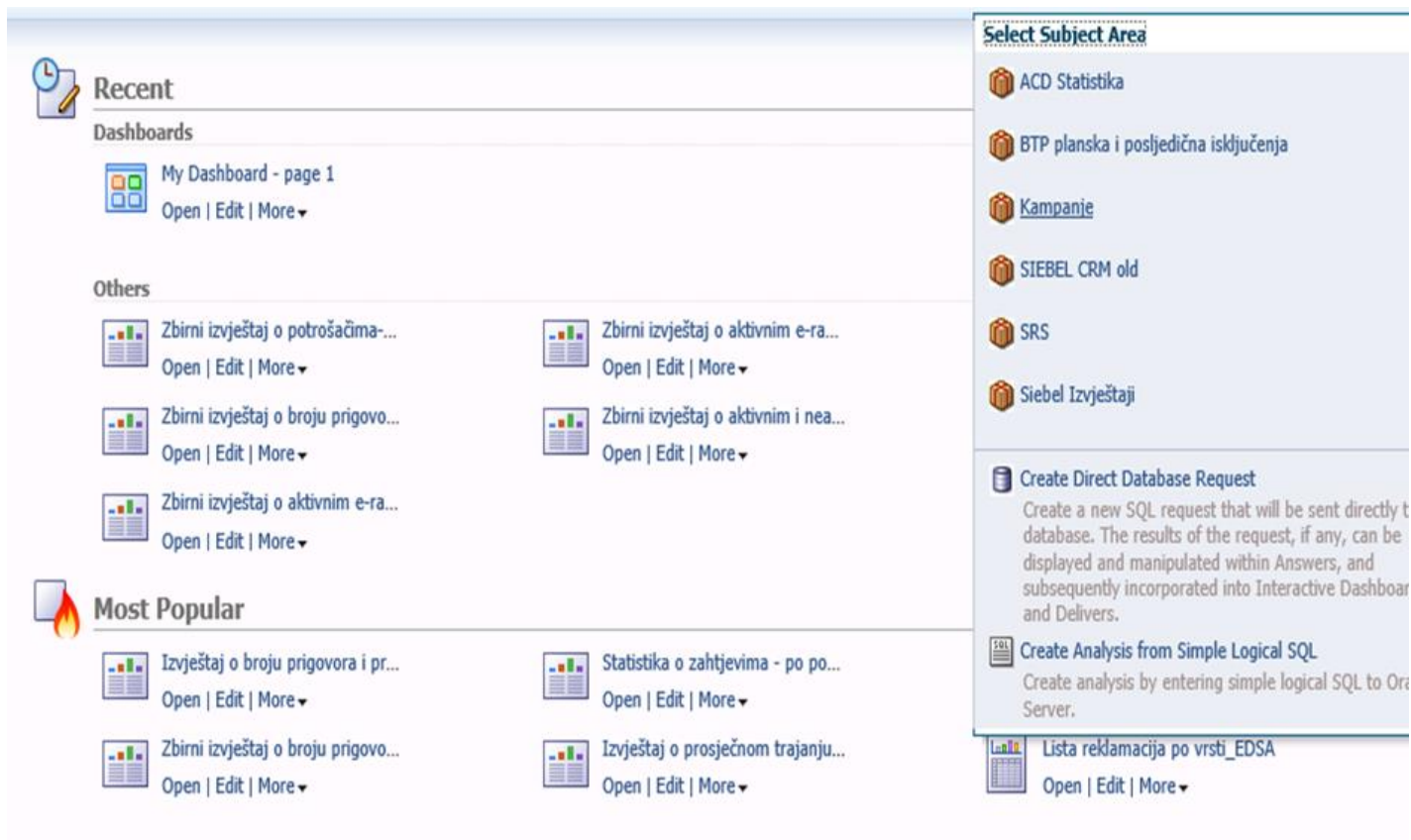
- Priprema template-a mail notifikacije
- Priprema dokumenata za slanje
- Podešavanje skripti i job-ova za realizaciju odlazne kampanje

Primjer:
Kampanja obavještenja kupaca o
ePayment uslugama

Korak 1: Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE

- Kreirati analizu (Subject Area *Kampanje*) koja sadrži podatke: Kupac, kontakt, naziv usluge,...
- Filteri (aktivan potrošač, korisnik usluge e-račun, kategorija „domaćinstvo“)
- Provjeriti korektnost učitanih podataka

Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE



The screenshot displays the OBIEE user interface. On the left, there are three main sections: 'Recent', 'Others', and 'Most Popular'. Each section contains a list of dashboard or report items with icons and 'Open | Edit | More' links. On the right, a 'Select Subject Area' pane is open, showing a list of subject areas and two detailed options for creating database requests.

Recent

Dashboards

- My Dashboard - page 1
Open | Edit | More

Others

- Zbiri izvještaj o potrošačima-...
Open | Edit | More
- Zbiri izvještaj o aktivnim e-ra...
Open | Edit | More
- Zbiri izvještaj o broju prigovo...
Open | Edit | More
- Zbiri izvještaj o aktivnim i nea...
Open | Edit | More
- Zbiri izvještaj o aktivnim e-ra...
Open | Edit | More

Most Popular

- Izveštaj o broju prigovora i pr...
Open | Edit | More
- Statistika o zahtjevima - po po...
Open | Edit | More
- Zbiri izvještaj o broju prigovo...
Open | Edit | More
- Izveštaj o prosječnom trajanju...
Open | Edit | More

Select Subject Area

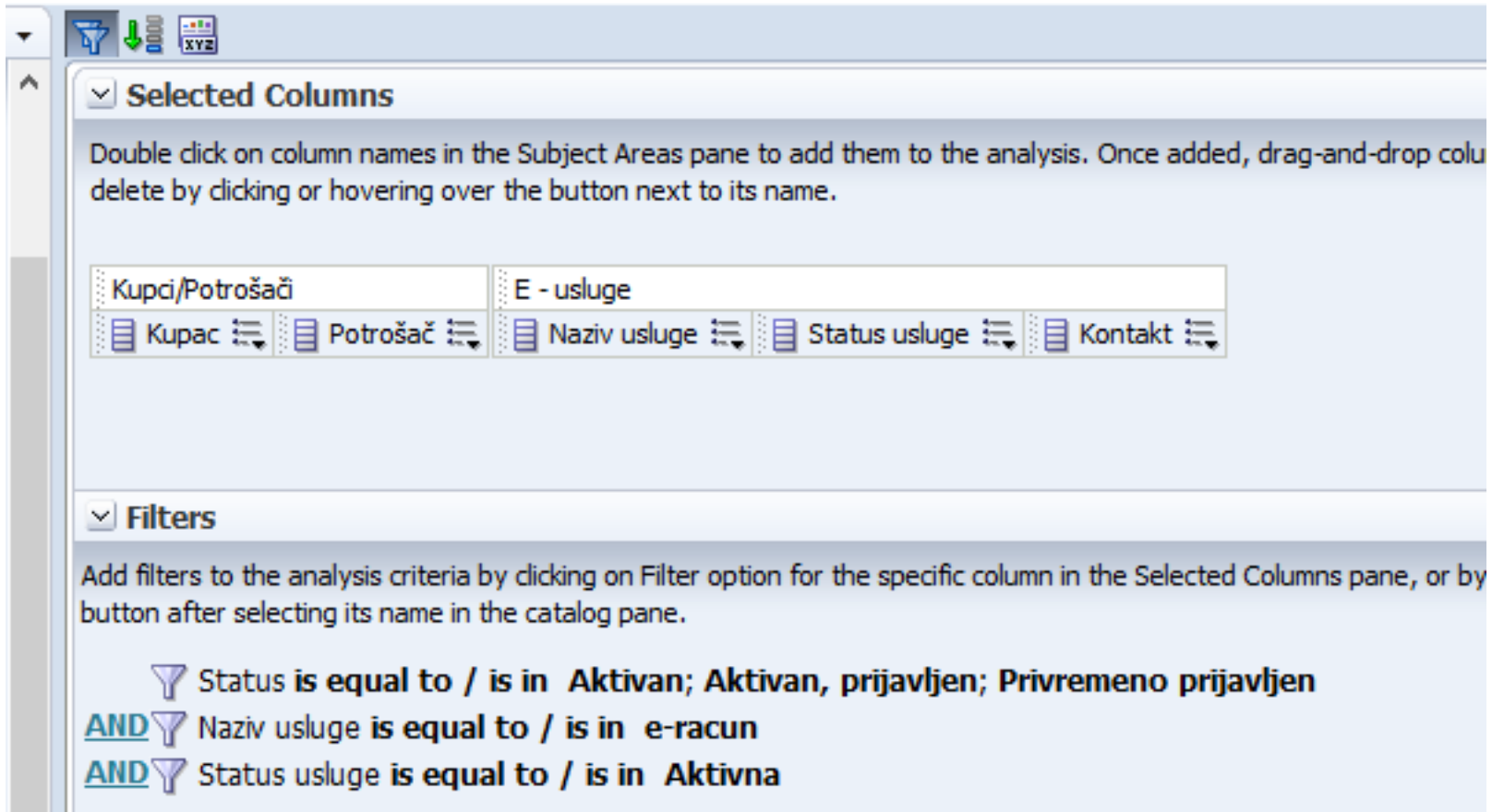
- ACD Statistika
- BTP planska i posljedična isključenja
- Kampanje
- SIEBEL CRM old
- SRS
- Siebel Izvještaji

Create Direct Database Request
Create a new SQL request that will be sent directly to the database. The results of the request, if any, can be displayed and manipulated within Answers, and subsequently incorporated into Interactive Dashboard and Delivers.

Create Analysis from Simple Logical SQL
Create analysis by entering simple logical SQL to Oracle Server.

Lista reklamacija po vrsti_EDSA
Open | Edit | More

Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE



Selected Columns

Double click on column names in the Subject Areas pane to add them to the analysis. Once added, drag-and-drop column names to delete by clicking or hovering over the button next to its name.

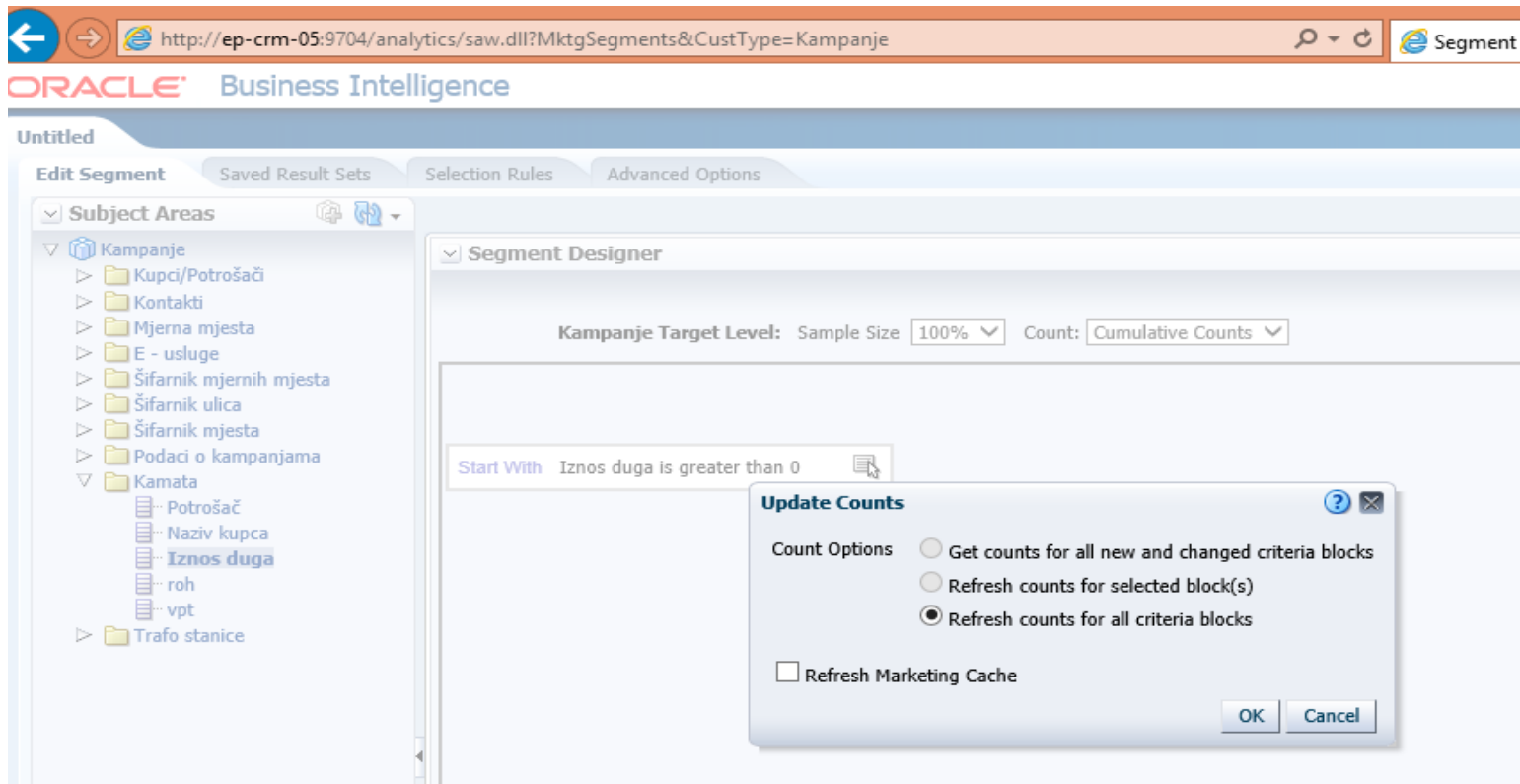
Kupci/Potrošači	E - usluge
Kupac	Potrošač
Naziv usluge	Status usluge
Kontakt	

Filters

Add filters to the analysis criteria by clicking on Filter option for the specific column in the Selected Columns pane, or by clicking on the Filter button after selecting its name in the catalog pane.

- Status **is equal to / is in** **Aktivan; Aktivan, prijavljen; Privremeno prijavljen**
- AND** Naziv usluge **is equal to / is in** **e-racun**
- AND** Status usluge **is equal to / is in** **Aktivna**

Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE



The screenshot shows the Oracle Business Intelligence Segment Designer interface. The browser address bar displays the URL: `http://ep-crm-05:9704/analytics/saw.dll?MktgSegments&CustType=Kampanje`. The Oracle Business Intelligence logo is visible at the top left. The interface includes a "Subject Areas" tree on the left, a "Segment Designer" workspace, and an "Update Counts" dialog box.

Subject Areas:

- ▼ Kampanje
 - ▼ Kupci/Potrošači
 - ▼ Kontakti
 - ▼ Mjerna mjesta
 - ▼ E - usluge
 - ▼ Šifarnik mjernih mjesta
 - ▼ Šifarnik ulica
 - ▼ Šifarnik mjesta
 - ▼ Podaci o kampanjama
 - ▼ Kamata
 - Potrošač
 - Naziv kupca
 - **Iznos duga**
 - roh
 - vpt
 - ▼ Trafo stanice

Segment Designer:

Kampanje Target Level: Sample Size Count:

Start With Iznos duga is greater than 0

Update Counts

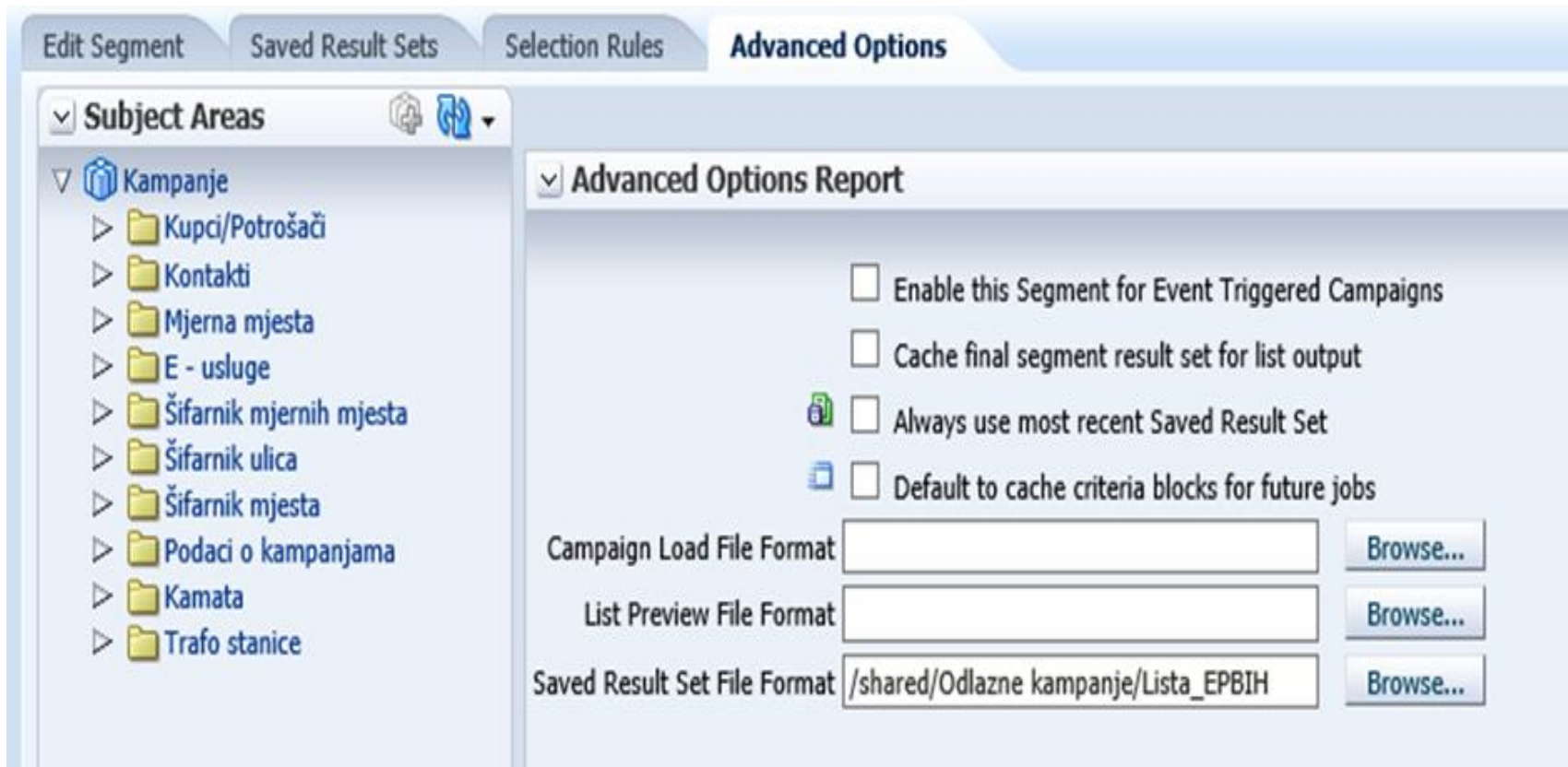
Count Options

- Get counts for all new and changed criteria blocks
- Refresh counts for selected block(s)
- Refresh counts for all criteria blocks

Refresh Marketing Cache

OK Cancel

Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE



The screenshot shows the 'Advanced Options' tab in the OBIEE interface. On the left, the 'Subject Areas' tree is expanded to show a folder named 'Kampanje' with several sub-folders: 'Kupci/Potrošači', 'Kontakti', 'Mjerna mjesta', 'E - usluge', 'Šifarnik mjernih mjesta', 'Šifarnik ulica', 'Šifarnik mjesta', 'Podaci o kampanjama', 'Kamata', and 'Trafo stanice'. The main area displays the 'Advanced Options Report' with four unchecked checkboxes: 'Enable this Segment for Event Triggered Campaigns', 'Cache final segment result set for list output', 'Always use most recent Saved Result Set', and 'Default to cache criteria blocks for future jobs'. Below these are three file format fields with 'Browse...' buttons: 'Campaign Load File Format' (empty), 'List Preview File Format' (empty), and 'Saved Result Set File Format' (containing the path '/shared/Odlazne kampanje/Lista_EPBIH').

Advanced Options

Subject Areas

- Kampanje
 - Kupci/Potrošači
 - Kontakti
 - Mjerna mjesta
 - E - usluge
 - Šifarnik mjernih mjesta
 - Šifarnik ulica
 - Šifarnik mjesta
 - Podaci o kampanjama
 - Kamata
 - Trafo stanice

Advanced Options Report

- Enable this Segment for Event Triggered Campaigns
- Cache final segment result set for list output
- Always use most recent Saved Result Set
- Default to cache criteria blocks for future jobs

Campaign Load File Format [Browse...](#)

List Preview File Format [Browse...](#)

Saved Result Set File Format [Browse...](#)

Kreiranje segmenta kupaca u OBIEE

Criteria Results Prompts Advanced

Subject Areas

- Kampanje
 - Kupci/Potrošači
 - Kontakti
 - Mjerna mjesta
 - E - usluge
 - Šifarnik mjernih mjesta
 - Šifarnik ulica
 - Šifarnik mjesta
 - Podaci o kampanjama
 - Kamata
 - Trafo stanice
 - E - usluge - Logovi
 - SOEE e-računi
 - Klase kupaca
 - Kanali dostave računa
 - Istorija potrošača
 - CX_SENT_CAMP

Catalog

Compound Layout

Title

Table

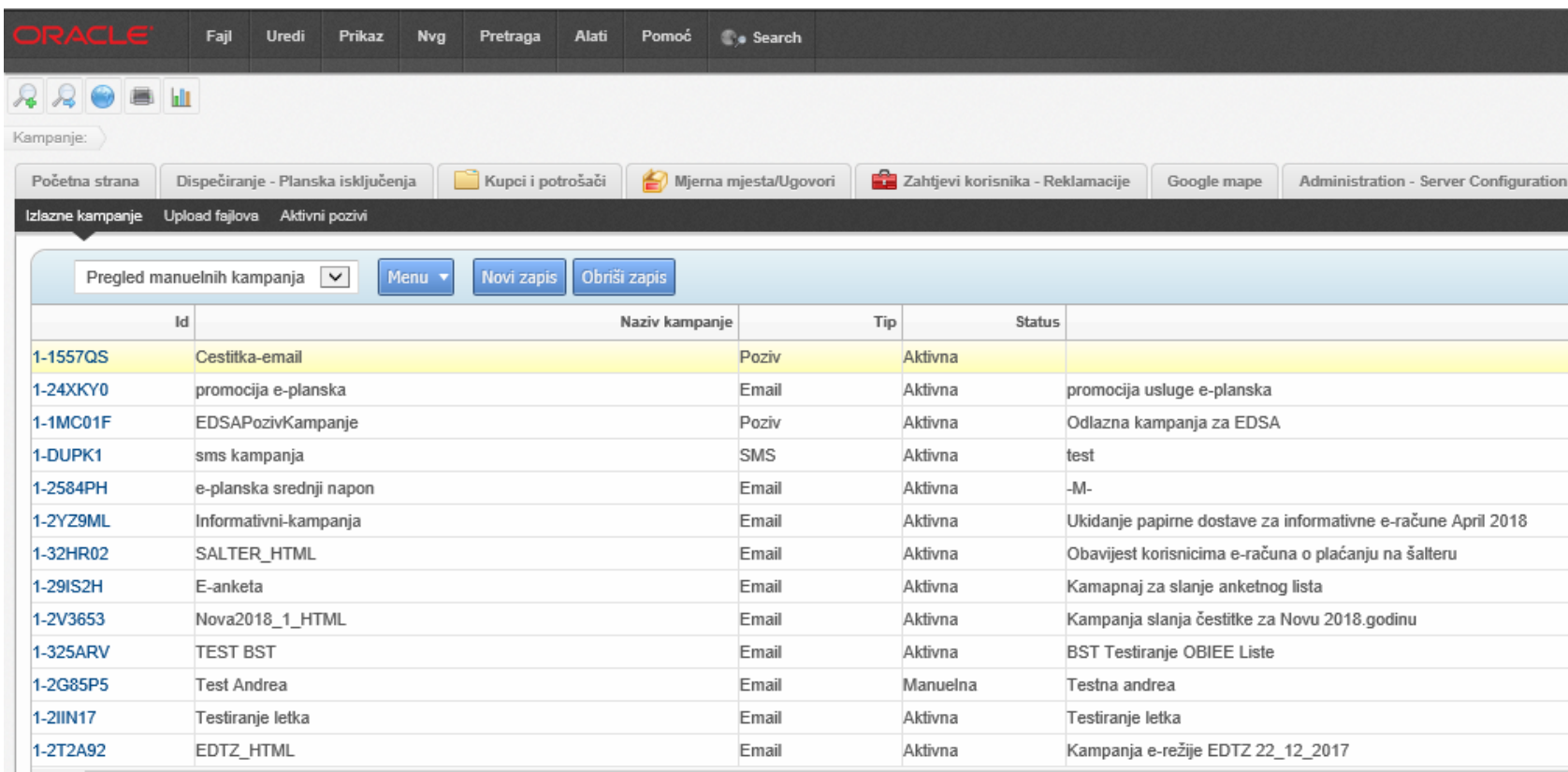
Kupac	Potrošač	Podružnica	Naziv usluge	Status usluge
AMIR DVIZAC	3011-D-270704	EDMO	e-racun	Aktivna
	3011-D-270711	EDMO	e-racun	Aktivna
	3011-M-106637	EDMO	e-racun	Aktivna
HERCEGOVAČKA PIVOVARA D.O.O.	3014-M-22421	EDMO	e-racun	Aktivna
ABAZ ALAJBEGOVIĆ	302-D-187774	EDMO	e-racun	Aktivna
	302-D-36222	EDMO	e-racun	Aktivna
ABDURAHMAN BEĆIROVIĆ	3011-D-139427	EDMO	e-racun	Aktivna
AD HARBI D.O.O.	302-V-5627	EDMO	e-racun	Aktivna
ADEM ĆOSIĆ	3031-D-122470	EDMO	e-racun	Aktivna
ADEM DŽINO	3031-D-135877	EDMO	e-racun	Aktivna
ADEM NIKŠIĆ	302-D-13066	EDMO	e-racun	Aktivna
ADIHA MARIĆ	3014-D-179699	EDMO	e-racun	Aktivna
ADIL JOLDIĆ	3011-D-261897	EDMO	e-racun	Aktivna
ADIL TRGO	3011-D-250438	EDMO	e-racun	Aktivna
ADILA MUMINAGIĆ	3011-D-29328	EDMO	e-racun	Aktivna
ADILA MUMINAGIĆ-PAŠIĆ	3011-M-9726	EDMO	e-racun	Aktivna

Korak 2: Priprema kampanje u CRM aplikaciji

- Učitavanje segmenta kupaca iz OBIEE
- Pregled kontakata i podataka kampanje, po potrebi korekcija
- Podešavanje template (standardni ili HTML)
 - Standardni template podrazumjeva statički tekst pri čemu se slika šalje kao prilog
 - HTML template omogućava prikaz grafičke pozadine-slike u samom tekstu mail poruke (template u nazivu mora sadržavati ključnu riječ HTML)
- Dodavanje priloga (.docx, .pdf, itd.)
- Pokretanje kampanje > Ručno/Automatsko pokretanje

Priprema kampanje kroz CRM

- Prijaviti se na CRM kao sadmin
- Site Map > Izlazne kampanje




Pregled manuelnih kampanja


Id	Naziv kampanje	Tip	Status
1-1557QS	Cestitka-email	Poziv	Aktivna
1-24XKY0	promocija e-planska	Email	Aktivna
1-1MC01F	EDSAPozivKampanje	Poziv	Aktivna
1-DUPK1	sms kampanja	SMS	Aktivna
1-2584PH	e-planska srednji napon	Email	Aktivna
1-2YZ9ML	Informativni-kampanja	Email	Aktivna
1-32HR02	SALTER_HTML	Email	Aktivna
1-29IS2H	E-anketa	Email	Aktivna
1-2V3653	Nova2018_1_HTML	Email	Aktivna
1-325ARV	TEST BST	Email	Aktivna
1-2G85P5	Test Andrea	Email	Manuelna
1-2IIN17	Testiranje letka	Email	Aktivna
1-2T2A92	EDTZ_HTML	Email	Aktivna

Pregled kontakata kampanje


Pregled kampanje

Menu ▾

Id: Datum kreiranja:  Komentar:

Obavijest korisnicima e-računa o plaćanju na šalteru 

Naziv: ★ Kreirao:

Status: ★ Termin pokretanja kampanje: 

Tip: ★

Menu ▾

Contact Id	Contact Ime	Contact Prezime	Contact Email	Contact Home Number
			suad_trako@hotmail.com	
			amel_muslic@hotmail.com	
			velida@alternativa.ba	
			aluwoodinzingering@gmail.com	
			hadzicamar@gmail.com	
			amel.grabic@gmail.com	
			amel.jakupovic@hotmail.com	

Pregled podataka kampanje

Pokretanje kampanje	Pregled kontakata kampanje	Pregled podataka kampanje	Kreiranje template-a	Pregled poslanih zapisa kampanje
Menu ▾				
Kampanja Id	Kampanja Naziv			
1-32HR02	SALTER_HTML	ĐULAGA TRAKO		
1-32HR02	SALTER_HTML	ĐŽEVAD MUSLIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	ALTERNATIVA D.O.O. SARAJEVO		
1-32HR02	SALTER_HTML	"ALU WOOD INŽINJERING" D.O.O. MAGLAJ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMAR HADŽIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMEL GRABIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMEL JAKUPOVIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMEL SALIHBAŠIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMELA CICO		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMER BILALOVIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMER BRDAREVIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMER CRNKIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMER HAVERIĆ		
1-32HR02	SALTER_HTML	AMER KALESIĆ		

Template kampanje

Pokretanje kampanje Pregled kontakata kampanje Pregled podataka kampanje **Kreiranje template-a** Pregled poslanih zapisa kampanje

Kreiranje template-a kampanje Prilog

Menu ▾ Novi templatej Obriši templatej

Osnovne informacije

Naziv: ★

HTML Template:

Dostupne zamjene

Objekat:














Dostupne zamjene:

- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Adresa]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Broj Ulice Kupca]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Broj Ulice Potrosaca]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Email]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Home Number]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Id]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Ime]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Mobile Number]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Contact Prezime]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Dodatni Parametar 1]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Kampanja Id]
- [OBIEE Kampanje Podaci BC.Kampanja Naziv]

Kreiranje templateja

Predmet:

Tekst:

Font ▾ Veličina ▾       **B** *I* U       

```
style="text-align:left;">

src="cid:email@kampanja"> </br>

Poštovani,

</div>

U nastojanju da pratimo svjetske trendove,
Snabdijevanje JP Elektroprivreda BiH d.d. - Sarajevo je u proteklom periodu započelo proces digitalne
transformacije u okviru kojeg su uloženi znatni naponi s ciljem informatizacije poslovanja. U tom smislu,
omogućili smo kreiranje korisničkog naloga na www.epbih.ba za sve naše kupce koji pruža opciju
pregleda računa, pregleda potrošnje te registraciju na naše e-usluge: elektronska dostava računa
(e-račun), SMS uvid u stanje računa te obavještenja o planskim isključenjima. </div>
E-račun omogućava našim kupcima da račun za električnu energiju primaju putem maila.
Račun je potpuno identičan papirnom, dostava je brža i sigurnija, elektronska arhiva osigurava trajnu
dostupnost i minimizira rizik gubljenja računa. Također, korisnicima o računa je pružen rok plaćanja
```

Pregled poslanih zapisa kampanje

Pokretanje kampanje Pregled kontakata kampanje Pregled podataka kampanje Kreiranje template-a Pregled poslanih zapisa kampanje						
Menu ▾ Pretraga Osvježi						
Id	Datum	Kampanja Id	Kampanja Naziv	Kontakt		
2289954	19/06/2018 10:19:53	1-32HR02	SALTER_HTML	zzradobolja@gmail.com	Poslano!	
2289953	19/06/2018 10:19:52	1-32HR02	SALTER_HTML	zvonimir.s@hotmail.com	Poslano!	
2289951	19/06/2018 10:19:51	1-32HR02	SALTER_HTML	zunza@hotmail.com	Poslano!	
2289952	19/06/2018 10:19:51	1-32HR02	SALTER_HTML	zviteskic@gmail.com	Poslano!	
2289950	19/06/2018 10:19:50	1-32HR02	SALTER_HTML	zunic.fikret.dio@gmail.com	Poslano!	
2289948	19/06/2018 10:19:49	1-32HR02	SALTER_HTML	zumra.bilkanovic@hotmail.com	Poslano!	
2289949	19/06/2018 10:19:49	1-32HR02	SALTER_HTML	zumrakajzovic@hotmail.com	Poslano!	
2289947	19/06/2018 10:19:48	1-32HR02	SALTER_HTML	zullu76@gmail.com	Poslano!	
2289946	19/06/2018 10:19:47	1-32HR02	SALTER_HTML	zulic_inzenering@hotmail.com	Poslano!	
2289944	19/06/2018 10:19:46	1-32HR02	SALTER_HTML	zukic.emin@hotmail.com	Poslano!	
2289945	19/06/2018 10:19:46	1-32HR02	SALTER_HTML	zula@sabic-online.de	Poslano!	
2289943	19/06/2018 10:19:45	1-32HR02	SALTER_HTML	zubovic.edin@yahoo.com	Poslano!	
2289941	19/06/2018 10:19:44	1-32HR02	SALTER_HTML	zoranlovrenovic@hotmail.com	Poslano!	
2289942	19/06/2018 10:19:44	1-32HR02	SALTER_HTML	zsulejman@hotmail.com	Poslano!	

Zaključak

- Fleksibilno administratorsko okruženje koje omogućava segmentaciju kupaca po različitim dostupnim parametrima, kao i kreiranje različitih vrsta kampanja
- Mogućnost maksimalnog iskorištavanja postojećih podataka u CRM bazi
- Jednostavan i učinkovit način dolaska do velikog broja kupaca električne energije, sa ciljem obavještavanja i nuđenja različitih usluga i informacija
- Značajno unapređenje komunikacije sa kupcima

Q&A