



DOSSIER DE SERVICIOS CCM/CXM

Utilities & Energía

Facturación compleja, alertas de consumo y comunicaciones regulatorias en sectores de alta sensibilidad.

Las empresas de utilities y energía enfrentan facturación compleja, regulación estricta y clientes cada vez más exigentes. SOA Professionals ayuda a distribuidoras de energía, agua, gas y telecomunicaciones a modernizar sus comunicaciones operativas y regulatorias.

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

RETOS DE LA INDUSTRIA

Comunicaciones en Utilities & Energía: los retos que conocemos

Las empresas de utilities y energía enfrentan facturación compleja, regulación estricta y clientes cada vez más exigentes. SOA Professionals ayuda a distribuidoras de energía, agua, gas y telecomunicaciones a modernizar sus comunicaciones operativas y regulatorias.

Reto	Descripción
Facturación técnica compleja	Facturas con consumos por período, tarifas variables, subsidios, penalidades y cargos regulatorios.
Regulación tarifaria	OSINERGMIN, ERSE, CNE y reguladores locales exigen texto legal específico y comunicación de cambios tarifarios.
Gestión de cortes y restauraciones	Comunicaciones de corte programado, emergencias y restauración del servicio en tiempo real.
Eficiencia energética	Comunicaciones de consumo comparativo, recomendaciones y programas de ahorro para clientes.
Grandes clientes industriales	Reportes técnicos y de consumo personalizados para clientes con múltiples puntos de suministro.

CASOS DE USO

Cómo lo resolvemos

Soluciones concretas para los retos más frecuentes del sector.

01	Factura digital inteligente <i>Factura con desglose de consumo, comparación histórica y recomendaciones de ahorro.</i>
02	Alertas de consumo anómalo <i>Notificaciones proactivas cuando el consumo supera umbrales esperados.</i>



03	Comunicaciones de corte y restablecimiento <i>Avisos programados y de emergencia por SMS, email y WhatsApp en tiempo real.</i>
04	Comunicados de cambio tarifario <i>Notificaciones regulatorias masivas con texto legal validado y evidencia de entrega.</i>
05	Reportes para grandes clientes <i>Informes técnicos de consumo, demanda y calidad de suministro personalizados.</i>

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍA

Stack tecnológico recomendado

Seleccionamos la plataforma correcta para cada contexto. Nunca una solución única para todos.

- OpenText Exstream
- Precisely EngageOne
- NexUx (alertas en tiempo real)
- Integración con SAP IS-U, Oracle CC&B y sistemas de medición

IMPACTO DE NEGOCIO

Lo que cambia cuando trabajamos juntos

Resultado	Qué significa
Reducción de llamadas	Alertas proactivas que informan antes de que el cliente llame al call center.
Cumplimiento regulatorio	Comunicaciones con texto legal validado y trazabilidad para entes reguladores.
Satisfacción del cliente	Facturas claras y comunicaciones proactivas que mejoran la percepción del servicio.
Eficiencia operativa	Automatización de comunicaciones masivas con cero errores en datos de facturación.

¿Listo para transformar las comunicaciones en Utilities & Energía?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar todo. Sin compromiso.

contacto@soapros.pe	soapros.pe
--	--