Przyjazna komunikacja

Stale udoskonalamy obsługę Klientów, wprowadzając nowoczesne narzędzia komunikacji, podnosząc standardy ich obsługi oraz otwierając kolejne lokalizacje Biur Obsługi Klienta.

Za usprawnianie procesu zarządzania kontaktami z obecnymi i potencjalnymi Klientami odpowiada w naszej Grupie spółka Enea Centrum. Wiemy, że zadowolenie naszych Klientów zależy od sumienności, rzetelności, wysiłku oraz kompetencji naszych Pracowników, opierających się na ściśle określonych procedurach w obszarze współpracy z Klientem.

Mamy świadomość, że kwestia dostępności usług jest ważna dla naszych Klientów, dlatego oferujemy szereg rozwiązań zarówno tradycyjnych, jak i cyfrowych:

- Oddaliśmy do dyspozycji Klientów 32 Biura Obsługi Klienta (BOK)
- Wprowadziliśmy zmiany w obsłudze Klientów, które skróciły średni czas oczekiwania w naszych placówkach
- Ulepszyliśmy naszą stronę internetową
- Wprowadziliśmy dodatkowe narzędzia komunikacji, m.in. czat z konsultantem

Biura Obsługi Klienta

Nasi Klienci mają do dyspozycji **32 funkcjonalne i przyjazne Biura Obsługi Klienta (BOK)**.

- Dbamy o to, aby nasze placówki zlokalizowane były w dogodnych miejscach. Konsekwentnie je modernizujemy, żeby były coraz bardziej nowoczesne, a przede wszystkich odpowiadały potrzebom odwiedzających je Klientów.
- Tworzymy przestrzenie do spotkań z Klientami zgodnie z przyjętą przez nas estetyką i standardami, w których oferujemy komfortowe warunki i sprawną obsługę.
- We wszystkich Biurach Obsługi Klienta wprowadziliśmy system kolejkowy.

- Sukcesywnie staramy się je wyposażać w nowoczesny sprzęt komputerowy, stanowiska do ładowania telefonów oraz specjalnie przygotowane miejsca do wypełniania wniosków. Część placówek wyróżnia się wydzielonymi kącikami do zabaw dla dzieci, a także miejscami do siedzenia przygotowanymi specjalnie z myślą o osobach starszych.
- Otworzyliśmy dwa nowe Biura Obsługi Klienta (BOK w Zielonej Górze, BOK w Poznaniu w GH „Pestka”).
- Zmodernizowaliśmy trzy Biura Obsługi Klienta (BOK w Chojnicach, BOK w Międzychodzie, BOK w Dębnie).

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

Równolegle poza tradycyjnymi placówkami rozwijamy zdalne kanały kontaktu m.in.:

- stronę internetową www.enea.pl
- infolinię
- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)
- czat z konsultantem
- **dedykowanego opiekuna Klienta** m.in. Klientom biznesowym, kluczowym i strategicznym
- całodobową infolinię Enei Operator 991

Dla wszystkich Klientów, którzy preferują rozwiązania cyfrowe wdrożyliśmy w I kwartale 2016 roku nowoczesny system Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). System przeznaczony jest zarówno dla gospodarstw domowych jak i Klientów biznesowych.

Każdy Klient dysponujący dostępem do Internetu, który założył konto w eBOK, ma możliwość załatwienia spraw dotyczących współpracy z Eneą bez wychodzenia z domu:

- przez całą dobę,
- 7 dni w tygodniu.

Główne zalety korzystania z eBOK dla Klientów:

- Oszczędność czasu
- Dostęp do danych rozliczeniowych (m.in. e-faktura)
- Możliwość wygodnej i szybkiej płatności za rachunki
- Całodobowy wgląd w swoje faktury i dokumenty
- Otrzymywanie powiadomień sms lub mailowych (Klient decyduje, którą formę preferuje) o fakturach ze zbliżającym się terminem płatności
- Możliwość wykupienia kodu do licznika przedpłatowego
- Możliwość szybkiego kontaktu bez konieczności każdorazowego podawania danych osobowych

Pracujemy nad rozszerzeniem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta o nowe funkcjonalności. Główną motywacją do działania jest dla nas wygoda naszych Klientów, przekładająca się bezpośrednio na ich satysfakcję.

Kolejnym istotnym kanałem komunikacji z naszymi Klientami jest strona internetowa www.enea.pl. Stopniowo ulepszamy nasz serwis, wzmacniając obsługę Klienta w Internecie. Skupiliśmy się na stworzeniu przejrzystej struktury strony oraz ułożeniu treści w formie pytań i odpowiedzi zamieszczonej w odrębnej części, poświęconej obszarowi obsługi Klienta. Wprowadziliśmy ikonografiki przedstawiające w zrozumiały

sposób zagadnienia istotne z punktu widzenia Klienta m.in. sposób zakładania konta w eBOK-u oraz składanie wniosku o przyłączenie do sieci.

Pracujemy nad wdrożeniem dodatkowych rozwiązań jak m.in. filmy instruktażowe, możliwość rezerwacji wizyty w placówce przez Internet oraz łatwiejsze wyszukiwanie punktów płatności za faktury, które podniosą poziom funkcjonalności strony internetowej, a tym samym ułatwią kontakt z Klientem.

Dodatkowo Klienci mogą obserwować profil Enei na Facebooku (w 2017 roku pod nazwą: Energia+", od 2018 roku pod nazwą „Enea"), gdzie zamieszczane są bieżące informacje z życia naszej Grupy oraz ciekawostki.

Portal Przyłączeniowy

Enea Operator oferuje Użytkownikom Portal przyłączeniowy , który jest elektronicznym biurem obsługi Klienta w obszarze dystrybucji. Portal umożliwia Klientom złożenie m.in. wniosków o przyłączenie do sieci, wniosków o zapewnienie dostaw oraz zgłoszeń przyłączenia mikroinstalacji drogą elektroniczną w przypadku, gdy moc przyłączeniowa obiektu nie przekracza 40kW.

W 2017 roku Portal zyskał nową funkcjonalność pozwalającą Klientom na śledzenie etapów realizacji inwestycji przyłączeniowej. Za pomocą platformy Użytkownicy otrzymują powiadomienia o głównych zdarzeniach przez cały proces realizacji ich umowy przyłączeniowej. Dodatkowo komunikaty o istotnych zdarzeniach w postępach inwestycji przyłączenia dostarczane są drogą mailową oraz za pomocą wiadomości tekstowych (sms).

Dodatkowo trwają testy nowej aplikacji mobilnej „Enea Operator Wyłączenia", która umożliwi Klientom monitorowanie planowanych wyłączeń oraz awarii w określonym obszarze. Enea Oświetlenie umożliwia swoim Klientom możliwość zgłaszania awarii oświetlenia drogą telefoniczną.