

# Innowacje dla klientów

Koncentrujemy się na ciągłym poznawaniu potrzeb naszych Klientów. Uważamy, że warto się rozwijać, aby te potrzeby zaspokajać. Stawiamy na innowacyjność, która pozwala nam na wyznaczanie rynkowych trendów.

## Nasze priorytety

- Budowanie trwałych relacji z Klientami, opartych na pozytywnych doświadczeniach w kontakcie z zaangażowanymi i zmotywowanymi konsultantami
- Tworzenie ofert produktów i usług odpowiadających na kompleksowe potrzeby Klientów
- Rozwój zdalnych (cyfrowych i tradycyjnych) kanałów sprzedaży i obsługi Klientów
- Zapewnienie Klientom zoptymalizowanej sieci nowoczesnych, funkcjonalnych Biur Obsługi Klienta
- Konsekwentne doskonalenie i automatyzacja procesów związanych z zapewnieniem prostej obsługi
- Ulepszanie i rozwijanie portalu przyłączeniowego Enei Operator

## W 2017 roku zrealizowaliśmy szereg działań z myślą o Klientach

### [Wskaźnik własny 13]

W obszarze handlu detalicznego:

- Rozwój programu lojalnościowego w Strefie Zakupów
- Wprowadzenie do portfolio nowych produktów dla gospodarstw domowych: Enea Smart oraz Energia + Rodzina
- Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klienta
- Wdrożenie nowych funkcjonalności w zawieraniu umów w kanale internetowym
- Wdrożenie systemu analitycznego, wspomagającego prognozowanie i zarządzanie portfelem zakupowo-sprzedażowym
- Rozwój wsparcia dla Klientów, którzy czują się oszukani przez innych sprzedawców energii elektrycznej

### [Wskaźnik własny 11]

W obszarze obsługi Klienta:

- Wdrożenie programu Prosta Obsługa Klienta (uproszczenie sposobu zawierania umów poprzez wprowadzenie oświadczeń, uproszczenie formularzy, wprowadzenie faksymile, które skróciły czas udzielania odpowiedzi Klientom, wdrożenie inicjatywy Prosty Dokument dla zapewnienia przyjaznej komunikacji pisemnej z Klientami)
- Podniesienie jakości obsługi telefonicznej poprzez m.in. skrócenie czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem
- Implementacja nowej multikanałowej Platformy Contact Center do obsługi wszystkich kontaktów przychodzących
- Wdrożenie nowego kanału komunikacji live chat z możliwością przesyłania załączników
- Modyfikacja systemu bilingowego i sprzedażowego w celu usprawnienia obsługi i skrócenia czasu realizacji zgłoszeń Klientów
- Otwarcie trzeciego Biura Obsługi Klienta w Poznaniu, który jest dyspozycyjny 7 dni w tygodniu, który ze względu na większą dostępność dla Klientów umiejscowiliśmy w jednej z poznańskich galerii handlowych „Pestka”
- Modernizacja kolejnych Biur Obsługi Klienta

- Uruchomienie we wszystkich Biurach Obsługi Klienta systemu kolejkowego, który wpłynął na uproszczenie obsługi Klientów i pozwolił skrócić czas oczekiwania w kolejkach maksymalnie do 20 minut
- Zainstalowanie systemów antynapadowych w Biurach Obsługi Klienta w trosce o bezpieczeństwo Klientów oraz Pracowników
- Zaktualizowanie Standardów Obsługi w Biurach Obsługi Klienta w celu dopasowania ich do oczekiwań Klientów oraz zmieniającego się otoczenia rynkowego
- Wdrożenie wytycznych jakościowych oraz nowych standardów pracy w obsłudze posprzedażowej
- Rozwój elektronicznych kanałów obsługi, co wpłynęło na podwojenie się liczby Klientów korzystających z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz z e-faktury
- Wdrożenie nowej koncepcji funkcjonowania obsługi posprzedażowej, co wpłynęło na poprawę terminowości i realizacji zgłoszeń
- Wdrożenie spójnego modelu monitoringu jakości obsługi w Biurach Obsługi Klienta, Contact Center oraz w obsłudze posprzedażowej

## Nasze plany

- Rozwój kanałów kontaktu z Klientami poprzez m. in. video czat i Facebook
- Rozwój portfolio produktów dla gospodarstw domowych oraz Klientów biznesowych
- Rozwój programu lojalnościowego Strefa Zakupów dla Klientów biznesowych
- Zmiana modelu obsługi Klientów biznesowych z segmentu SOHO w celu podniesienia jakości ich obsługi
- Kontynuowanie prac modernizacyjnych w Biurach Obsługi Klienta - nowa wizualizacja kolejnych BOK
- Poprawa czytelności faktur za energię elektryczną (Prosta Faktura)
- Rozwój i poprawa funkcjonalności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK 2.0)
- Wdrożenie samoobsługowych serwisów głosowych (selfservice)
- Rozwój CRM - uproszczenie procesu ofertowania i sprzedaży z wykorzystaniem CRM, pełne wdrożenie narzędzia w kanałach kontaktu z Klientami
- Wdrożenie badań satysfakcji Klientów w oparciu o ankiety telefoniczne kierowane do Klienta po zakończeniu obsługi na infolinii i w Biurze Obsługi Klienta (ocena poziomu zadowolenia Klientów z każdego kontaktu obsługowego z Eneą)

## Przykłady naszych innowacji

[Wskaźnik własny 13]

Enea Operator:

- Sukcesywnie wzmacnia bezpieczeństwo dostaw energii elektrycznej w północno-zachodniej Polsce poprzez wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań takich jak technologie pozwalające na automatyczne wykrycie uszkodzeń i ograniczenie ich zasięgu do miejsca wystąpienia. Dzięki uruchomieniu przez spółkę dyspozytorskiego systemu SCADA, którego moduł FDIR (Fault Detection, Isolation and Restoration) potrafi ominąć uszkodzony fragment sieci
- Uruchomiła innowacyjną Centralną Dyspozycję Mocy, która pozwala na zarządzanie z jednego miejsca siecią wysokiego napięcia – inwestycja ta istotnie wpłynie na zapewnienie ciągłości dostaw energii elektrycznej naszym Odbiorców
- Otrzymała dofinansowanie na budowę inteligentnych sieci energetycznych; rozwiązanie to w przyszłości pozwoli na bardzo szybkie ograniczenie liczby Odbiorców pozbawionych dostaw energii w czasie awarii
- Nawiązała współpracę z Akademią Morską w Szczecinie, dotyczącą przedsięwzięć innowacyjnych i badawczo-rozwojowych

- Enea Operator oraz Uniwersytet Zielonogórski otrzymały dofinansowanie na realizację projektu badawczo-rozwojowego, którego celem jest opracowanie technologii opartych na magazynach energii, które w przyszłości mają umożliwić świadczenie nowych usług systemowych na potrzeby OSD w sieciach niskich napięć

Inne spółki:

- Enea Serwis, Enea Innovation oraz samorząd Leszna rozpoczęły współpracę nad budową rozproszonych hybrydowych mikroinstalacji OZE, dzięki któremu miasto Leszno zyska pewniejsze dostawy energii i obniżone koszty jej zakupu
- Jesteśmy zaangażowani w rozwój elektromobilności, zostaliśmy członkiem klastra „Polski Autobus Elektryczny – łańcuch dostaw dla elektromobilności”

**W kwietniu Grupa Enea została członkiem klastra „Polski Autobus Elektryczny – łańcuch dostaw dla elektromobilności”. Celem klastra jest współpraca na rzecz rozwoju e-mobilności, w szczególności autobusów elektrycznych i komponentów służących do ich budowy, które będą oparte na rozwiązaniach technicznych wypracowanych w Polsce.**

- Współpraca z PGG przy tworzeniu technologii dla nowej mieszanki paliwa

**W czerwcu Enea Trading i Polska Grupa Górnicza (PGG) nawiązały współpracę w zakresie wymiany doświadczeń i wiedzy w celu przygotowania nowej mieszanki paliwa z wykorzystaniem mułów węglowych, która byłaby możliwa do komercyjnego wykorzystania w energetyce.**

## Badania satysfakcji Klientów

[Wskaźnik własny 12]

Cenimy zdanie naszych Klientów, dlatego też regularnie przeprowadzamy wśród nich badania satysfakcji. Ich wyniki stanowią dla nas cenne źródło informacji i na ich podstawie planujemy dalsze działania w obszarze współpracy z Klientem.

W 2017 roku zrealizowaliśmy „Badanie Satysfakcji Klientów Enea na tle konkurencji”. Zamierzeniem badania było określenie poziomu satysfakcji ze współpracy z Eneą we wszystkich grupach Klientów - zarówno indywidualnych, jak i biznesowych. Analogiczne badania zrealizowaliśmy wśród Klientów naszych konkurentów rynkowych. W badaniu wzięło udział ponad 1400 Klientów Enei i blisko 1000 Klientów innych firm.

Wskaźnik satysfakcji Klienta (CSI) w badaniu przeprowadzonym na przełomie 2017/2018 roku wyniósł dla Enei 78,79. Satysfakcja naszych Klientów wzrosła o 2,27 punktów w stosunku do wyniku z roku ubiegłego. Zakładamy kontynuację i cykliczne, coroczne badania niniejszego wskaźnika satysfakcji Klientów.

	2015	2016	2017
Wskaźnik satysfakcji Klienta (CSI)	67,83	76,52	78,79

Prowadziliśmy też inne badania opinii Klientów, m.in. badania „Tajemniczego Klienta” czy też badania satysfakcji Klienta Enei Oświetlenie i Enei Serwis.