

Działania zrealizowane w 2017 r.

Obszar Handlu Detalicznego

Działania zrealizowane w 2017 r.:

- Wdrożenie informatycznego systemu wsparcia sprzedaży (SWS) wspomagającego prognozowanie i zarządzanie portfelem zakupowo-sprzedażowym,
- Wdrożenie produktu „ENERGIA + Rodzina”
- Wdrożenie linii produktowej ENEA Smart w zakresie pakietów: bezpieczeństwo, ochrona, oszczędności
- Rozwój programu lojalnościowego dla Klientów (Strefa Zakupów)
- Optymalizacja partnerskiego modelu sprzedaży
- Optymalizacja sprzedaży pełnej usługi oświetlenia
- Przeprowadzenie kampanii edukacyjno-informacyjnej ostrzegającej przed nieuczciwymi sprzedawcami energii
- Działania promocyjne w zakresie oferty produktowej, ebook, strefy zakupów (np. „W Enei wygrywasz”, „Miesiąc energii gratis”)
- Przeprowadzenie badań satysfakcji klientów i jakości obsługi
- Realizacja idei Energii Plus jako nowego modelu relacji z klientami i funkcjonowania rynku - nagroda „Nowe Impulsy 2017” podczas Kongresu Nowego Przemysłu

Obszar Obsługi Klienta

Działania zrealizowane w 2017 r.:

- Wzrost satysfakcji Klientów z obsługi poprzez zdalne kanały kontaktu oraz spadek kosztów jednostkowych obsługi Klienta prowadzonej przez Pion Contact Center, osiągnięty m.in. dzięki wdrożeniu nowoczesnej, opartej na najnowszych rozwiązaniach teleinformatycznych, bezpiecznej i odpowiadającej potrzebom biznesowym platformy Contact Center, dostarczającej nowe funkcjonalności oraz kanały kontaktu z Klientami (czat na stronie www, ankieta satysfakcji Klienta, windykacja miękka, telefon powitalny itd.)
- Biura Obsługi Klienta zyskały nowoczesny wygląd i odpowiadają na współczesne potrzeby Klientów. Dzięki przeprowadzonym modernizacjom, Klienci niezależnie od lokalizacji, mają zapewniony taki sam poziom obsługi i kontaktu z marką Enea, a pracownicy zyskują wygodne miejsce pracy. W ramach projektu nową wizualizację otrzymało 21 Biur Obsługi Klienta, w których po wdrożeniu systemu kolejkowego obsługa przebiega szybciej i sprawniej. Klienci mają dodatkowo możliwość ładowania telefonów oraz korzystania z WiFi, co pozwala na pozostanie w ciągłym kontakcie ze światem wirtualnym. Uruchomiony monitoring oraz system antynapadowy, pozwolił na podniesienie komfortu obsługi oraz poczucia bezpieczeństwa pracowników BOK
- W celu zagwarantowania ciągłości działania Infolinii obsługowej została uruchomiona nowa lokalizacja Contact Center w Szczecinie, z 60 stanowiskami dla konsultantów. Dzięki niezależności od zewnętrznych wykonawców, uległ zwiększeniu poziom bezpieczeństwa danych i jakości obsługi naszych Klientów
- Podniesiono efektywność obsługi Klientów poprzez automatyzację procesów obsługowych realizowanych w elektronicznych kanałach kontaktu z Klientem, w tym przez unowocześnienie i uproszczenie podstron obsługowych serwisu internetowego www.enea.pl. oraz promowanie korzystania z e-faktury
- Dbając o spójną i przyjazną komunikację z Klientami i otoczeniem biznesowym oraz komfort pracy pracowników obsługi Klienta, w ramach inicjatywy Prosta Obsługa Klienta, wdrożono standardy korespondencji pisemnej i nowe szablony pism zredagowane w prostej polszczyźnie

- W celu minimalizowania ryzyka związanego z brakiem poprawności oraz kompletności rozliczania Klientów, które w przypadku nieskutecznej kontroli mogą przełożyć się na utratę przychodów, wdrożono działania zabezpieczające te procesy, tzw. Revenue Assurance, dzięki którym zanotowano znaczącą poprawę wyników w obszarze rozliczeń z Klientami

Obszar Handlu Hurtowego

Działania zrealizowane w 2017 r.:

- Integracja działalności Enea Elektrownia Połaniec w struktury GK Enea. Wdrożenie standardów zarządzania portfelem handlu hurtowego GK Enea w zakresie energii elektrycznej, uprawnień do emisji CO₂ i praw majątkowych z wykorzystaniem synergii płynącej z akwizycji nowego źródła
- Uwzględnienie wzrostu mocy zainstalowanej w potencjale wytwórczym Enea Wytwarzanie (B11)
- Aktywny udział w analizach skutków wdrożenia rynku mocy w ramach konsultacji branżowych
- Optymalizacja realizacji dostaw paliwa (węgiel, biomasa, olej opałowy) przy wykorzystaniu zasobów wydobywczych GK Enea z uwzględnieniem renty geograficznej w zakresie usług transportowych
- Uzgodnienie warunków dostaw węgla na 2018 r. dla zapotrzebowania Enei Wytwarzanie i Enei Elektrowni Połaniec przewidzianej w kontraktacji terminowej
- Rozpoczęcie współpracy z PGG oraz JSW w zakresie zagospodarowania mułów i flotokoncentratów
- Rozwój analitycznych modeli ścieżek cenowych długoterminowych dla produktów notowanych na rynkach hurtowych z uwzględnieniem modelu fundamentalnego dla węgla kamiennego
- Rozszerzenie gamy produktowej o specjalistyczne usługi dla segmentu OZE dla instalacji o mocach zainstalowanych od 500kW wzwyż, po ustaniu obowiązku zakupu energii przez sprzedawcę zobowiązanego, tj. od 1 stycznia 2018 r.
- Zbudowanie wsparcia regulacyjnego dla spółek z GK Enea w zakresie rynku hurtowego