

# Działania do zrealizowania w 2018 r.

## Obszar Handlu Detalicznego

### Działania do zrealizowania w 2018 r.:

- Rozwój oferty/linii produktowej ENEA Smart
- Wdrożenie pilotażowe produktu ENEA ECO (dla klientów w grupie taryfowej OSD - G12as) oraz rozwój linii o produkty dodane
- Wdrożenie nowego produktu specjalistycznych usług technicznych dla segmentu klientów indywidualnych
- Wdrożenie usługi zarządzania informacją pomiarową i optymalizacji zużycia
- Rozwój oferty DUAL FUEL oraz wdrożenie nowego billingu gazowego
- Dalszy rozwój programu lojalnościowego Strefa Zakupów
- Dostosowanie procesów i procedur sprzedażowych do wymagań RODO

## Obszar Obsługi Klienta

### Działania do zrealizowania w 2018 r.:

- Zakończenie projektu nowej wizualizacji wszystkich 32 Biur Obsługi Klienta
- Bazując na wdrożeniach z roku 2017 i maksymalizując zyski w obszarze obsługi Klienta planowany jest rozwój zdalnych kanałów obsługi Klienta, poprzez wprowadzenie szeregu udogodnień, takich jak: nowe kanały kontaktu, serwis samoobsługowy IVR, wykorzystanie mediów społecznościowych oraz uruchomienie nowych funkcjonalności w Elektronicznym Biurze Obsługi Klientów i na podstronach obsługowych serwisu [www.enea.pl](http://www.enea.pl)
- Podejmowanie działań zmierzających do budowania trwałych relacji z Klientami oraz dostosowania kanałów kontaktu do preferencji Klientów (Omnichannel), w tym uruchomienie Infolinii biznesowej oraz wdrożenie platformy CRM
- W ramach rozszerzania portfolio usług dla klientów detalicznych nastąpi wdrożenie systemu bilingowego do obsługi umów i rozliczania sprzedaży paliwa gazowego;
- Wprowadzenie automatyzacji procesów obsługowych, z wykorzystaniem m.in. robotyzacji procesów biznesowych (RPA), która przełoży się na terminową realizację kluczowych wskaźników w ramach realizowanych procesów
- Wdrożenie Centralnej Bazy Klientów (CBK), w celu zapewnienia kompleksowej, jednolitej informacji o Klientach oraz realizacji wytycznych nakładanych przez wchodzące w maju 2018 nowe rozporządzenie o ochronie danych osobowych (RODO)

## Obszar Handlu Hurtowego

### Działania do zrealizowania w 2018 r.:

- Zmiana podejścia do wartościowania działań zarządzania portfelem na rynku hurtowym
- Realizacja interdyscyplinarnego projektu wdrożenia rynku mocy mającego na celu maksymalizację przychodów finansowych i optymalizacji podejścia zarządzania kosztami w zakresie remontów i inwestycji dla jednostek wytwórczych dla GK Enea
- Optymalizacja i poszukiwanie dalszych synergii w zarządzaniu portfelem produktów energetycznych z wykorzystaniem potencjału GK Enea i rynków hurtowych

- Rozwój narzędzi wspomagających generację rozproszoną w związku ze zmianami mechanizmu wsparcia źródeł odnawialnych wchodzących w życie po 1 stycznia 2018 r.
- Uzgodnienie warunków dostaw węgla na 2019 r. dla zapotrzebowania Enei Wytwarzanie i Enei Elektrowni Połaniec przewidzianej w kontraktacji terminowej
- Optymalizacja logistyki paliw
- Wykonanie analiz i prac koncepcyjnych dla potrzeb zmiany modelu zakupów węgla w celu wykorzystania węgla niskokalorycznych w procesie mieszania mułów i flotokonzentratów
- Rozwój narzędzi i bazy analitycznej pozwalających na efektywną działalność prop-tradingową w obszarze krótkoterminowych operacji transgranicznych przygotowującego do wspólnotowego rynku energii