



Centralne biuro obsługi klienta w Grupie ENERGA.

ENERGA, jako pierwszy koncern energetyczny w Polsce, uruchomiła centralne biuro obsługi dla wszystkich klientów grupy. Zdalna obsługa odbiorców możliwa jest dzięki aplikacji eBOK, zbudowanej i wdrożonej przez Asseco Poland S.A.

Profil klienta.

Grupa ENERGA to jeden z największych polskich koncernów energetycznych. Głównymi obszarami jej działalności są: wytwarzanie, obrót, dystrybucja i przesył energii elektrycznej i ciepłej. Dostarcza energię elektryczną dla 2,5 mln gospodarstw domowych oraz do ponad 300 tys. firm, co daje jej około 17-procentowy udział w rynku sprzedaży energii elektrycznej. Jest operatorem systemu dystrybucyjnego energii elektrycznej na obszarze 75 tys. km kw. i eksploatuje ponad 187 tys. km linii elektrycznych, którymi przesyła ponad 20 TWh energii rocznie.

Ekologicznie, dla odbiorców.

Podejście pro-ekologiczne, czyli Smart Eco i podejście pro-klienckie, czyli eBOK wyznaczają strategiczne kierunki rozwoju Grupy ENERGA, która jest liderem w produkcji energii ze źródeł odnawialnych. Zapewnienie satysfakcjonującego poziomu obsługi oraz zbudowanie trwałych relacji z klientami we wszystkich segmentach rynku energii elektrycznej to cel działania spółki ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o., która zajmuje się kompleksową obsługą klientów całej Grupy.

Firma liczy ponad 1100 pracowników obsługujących 2,8 mln klientów na obszarze ponad 75 tys. km kw. Gwarantem utrzymania najwyższych standardów usług świadczonych odbiorcom energii są niewątpliwie wykwalifikowani pracownicy, którzy z pomocą najnowszych rozwiązań technologicznych dbają o rozwój nowoczesnych metod komunikacji.

Obsługa z klasą to nasz priorytet. Dlatego firma podjęła decyzję o wdrożeniu technologii umożliwiającej zdalną obsługę klientów i centralizację tego procesu. Jego zastosowanie przekonało nas, że wykorzystanie nowoczesnych narzędzi pozytywnie wpływa na komfort pracy pracowników, jak i na poziom satysfakcji obsługiwanych przez nich klientów.

Michał Stobiecki
Kierownik Elektronicznego Biura Obsługi Klienta,
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.

Zintegrowane aplikacje.

Wybrane funkcjonalności uruchomiono m.in. poprzez zintegrowanie aplikacji eBOK z autorskim systemem billingowym Asseco Poland oraz pozostałymi systemami billingowymi wykorzystywanymi przez ENERGA Obsługa i Sprzedaż. W efekcie zaimplementowane rozwiązanie integruje kilka niezależnych instancji, różne systemy billingowe oraz technologie bazodanowe.

Wszystkie komponenty systemu eBOK działają w oparciu o wspólną strukturę danych. To nowoczesna aplikacja, która może działać samodzielnie lub jako jeden z modułów systemu Asseco UMS [Asseco Utilities Management Solutions] – kompleksowego rozwiązania dla firm energetycznych i gazowniczych. Składa się ono z kilkudziesięciu

modułów, które są zintegrowane wewnętrznie zgodnie z architekturą SOA, przygotowane do obsługi wielomilionowych baz odbiorców, a co najważniejsze i potwierdzone wdrożeniem modułu eBOK w ENERDZE – przygotowane do integracji z dowolnym systemem wewnętrznym klienta.

Obopólne korzyści.

Centralne biuro obsługi uruchomione w ENERDZE umożliwia odbiorcom energii sprawdzanie salda rachunku, przesłanie na podstawie wystawionych faktur historii zużycia energii przez Internet, zamówienie usługi subskrypcji (sms, e-mail – informacje o płatnościach, wystawionych fakturach), kontakt z biurem obsługi klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz samodzielnie wystawienie faktury do odczytanego samodzielnie stanu licznika.

Każdy z 2,8 mln klientów grupy może korzystać z tej formy kontaktu z każdego miejsca przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, a dostęp do eBOK jest darmowy. Jest to platforma centralna działająca dla wszystkich klientów ENERGI w ten sam sposób, stale udoskonalana i wzbogacana o nowe funkcjonalności, ostatnio rozbudowana usługą Rozliczenia Rzeczywiste.

Rozliczenia Rzeczywiste to jest bezpłatna usługa pozwalająca klientowi na samodzielne rozliczenie się z rzeczywiście zużytej energii poprzez podanie bieżącego stanu licznika za pośrednictwem dostępnego w internecie eBOK-u.

Dla ENERGI wykorzystanie platformy eBOK oznacza wprowadzenie różnych kanałów komunikacji z klientem przy jednoczesnej optymalizacji kosztów obsługi. Pracownicy zyskali nowe kompetencje, zwłaszcza w zakresie elektronicznej obsługi klientów. Systematycznie rośnie liczba klientów korzystających z alternatywnych form komunikacji. Przede wszystkim zaś wprowadzona unifikacja procesu obsługi klienta na bazie centralnej platformy oraz udostępnienie alternatywnych kanałów komunikacji są przejawem realizacji celów strategicznych ENERGI, czyli proklienckiej filozofii działania.

Wdrożenie systemu eBOK w Grupie ENERGA pozwoliło na ujednoczenie systemów wykorzystywanych do obsługi klienta, co ułatwia ich modyfikowanie.