

NOWA MOBILNA ODSŁONA ENERGII

Live Chat, ulepszona mapa wyłączeń, a wkrótce nowa strona www. Tak Grupa Energa zmienia się dla swoich klientów. Już teraz mogą porozmawiać z konsultantami online i uzyskać od nich błyskawiczne wsparcie na czacie, a także wygodnie monitorować przerwy w dostawie prądu. Grupa pracuje również nad nową odsłoną korporacyjnej strony grupa.energa.pl

Klienci odwiedzający stronę energa.pl, także w wersji mobilnej, mogą od kilku dni dostrzec w prawym dolnym rogu ekranu swojego urządzenia ikonę, z dymkiem zapraszającym do rozmowy. To rozwiązanie technologiczne, mające polepszyć jakość obsługi klientów w Enerdze – live chat. Jest to nowoczesne narzędzie, usprawniające kontakt pomiędzy odwiedzającymi witrynę a konsultantami. Okienko live czatu wyświetla się automatycznie i umożliwia natychmiastową komunikację ze specjalistą Energi.

Live Chat INC to sprawdzony produkt, używany przez największe światowe korporacje, jak IKEA, Sony czy LG. Jednak, aby jak najlepiej dostosować go do potrzeb, Energa postanowiła zaangażować do jego testowania swoich klientów. Kierując się ich głosem, zweryfikujemy czy funkcja live chat jest praktyczna i użyteczna. Po 30-dniowym teście to właśnie ich opinia zadecyduje o ewentualnym wdrożeniu narzędzia na stałe.

Live chat w Enerdze to kolejny krok w budowie najnowocześniejszej w kraju Grupy energetycznej. Rozumiemy przywiązanie do tradycyjnych kanałów kontaktu, takich jak sieć salonów sprzedaży, elektroniczne biuro obsługi 24.energa.pl czy infolinia. Jednocześnie stawiamy na nowoczesność i nowe technologie. Zależy nam na tym, aby nasi klienci uczestniczyli w tworzeniu nowych rozwiązań informatycznych. Pracujemy nad cyfryzacją kolejnych procesów obsługowych, rozwojem nowych form kontaktu. Wzorce czerpiemy z takich branż jak bankowość czy ubezpieczenia. Nie ma żadnego powodu, dla których klienci spółek energetycznych nie mogliby korzystać z tych samych narzędzi czy rozwiązań, jakie dostępne są dla nich gdzie indziej. Priorytetem w wizji Energi pozostaje zbudowanie silnej więzi i relacji z klientami. Stwarzamy zróżnicowane warianty obsługi, zarówno form tradycyjnych, jak i bardziej nowoczesnych, i dajemy im prawo wyboru najlepszego dla siebie rozwiązania. - mówi Dariusz Chrzanowski, wiceprezes Energi Obrótu.

Komunikator pozwala internautom uzyskać od obsługującego chat konsultanta informacje o produktach, usługach i warunkach oferty, a także wyjaśnić kwestie związane z umowami, fakturami, rozliczeniami czy sprawami technicznymi. Krótka ankieta po zakończeniu rozmowy dostarcza z kolei Enerdze informacji zwrotnej o tym, czy nowe rozwiązanie spełnia oczekiwania klientów. Dotychczas swoje zadowolenie z tej formy obsługi zgłosiło 94% klientów.

Live chat jest szczególnie popularny w tematach:

Ebok/usługi – 46%

Rozliczenia i faktury – 26%

Umowy - 16%

Sprawy techniczne - 6%

Windykacja - 4%

Dostępna na stronie internetowej Energi Operator nowa mapa wyłączeń stanowi pierwsze tego typu rozwiązanie wśród Operatorów Systemów Dystrybucyjnych w Polsce. Dynamiczne podkłady mapowe, na których oznaczone są miejsca awaryjnych i planowanych przerw w dostawie energii, mogą być dowolnie skalowane przez użytkownika. Dodatkowo po kliknięciu w ikonę konkretnego wyłączenia wyświetlany jest komunikat tekstowy opisujący jego obszar i okres. Właściciele własnych stron www (np. portali samorządowych, społecznościowych stron serwisowych, itp.) mają możliwość bezpłatnego ulokowania na nich mapy Energi.

Funkcjonalność to słowo klucz dla wprowadzanych przez nas zmian. Chcemy, aby wszelkie istotne informacje nasi klienci, jak również inni zainteresowani mogli uzyskać w jak najbardziej wygodny sposób, niemal od ręki. Nowoczesna technologia umożliwia załatwienie większości spraw bez wychodzenia z domu. Dążymy do tego, aby jak najlepiej wykorzystywać jej potencjał. – mówi Adam Kasprzyk rzecznik prasowy Grupy Energa

Grupa zmienia także stronę www. Bardziej atrakcyjna i nowoczesna będzie szata graficzna. W nowej odsłonie ulepszona została nawigacja, która pozwala na szybsze zlokalizowanie informacji. Firma wprowadza nowe funkcje, takie jak kurs giełdy na stronie głównej oraz zupełnie nową zakładkę kariera, w której zamieszone będą wszystkie informacje dotyczące etapów rekrutacji oraz oferty pracy. Zmienia się również zakładka „otoczenie” – skupia się przede wszystkim na konkretnych projektach CSR i sponsoringowych. Wprowadzone zmiany mają zachęcać do częstszego odwiedzania nowej strony oraz pozwolią szybciej dotrzeć do potrzebnych informacji.

ML/Energa