

TAURON W MARCU OBSŁUŻYŁ ZDALNIE PÓŁ MILIONA KLIENTÓW

Ponad pół miliona klientów w ciągu ostatniego miesiąca załatwiło swoje sprawy w Tauronie korzystając ze zdalnych kanałów kontaktu. Największy wzrost został odnotowany przy zawieraniu umów przez internet.

W połowie marca Tauron zawiesił działalność stacjonarnych Punktów Obsługi Klienta, wzmacniając jednocześnie elektroniczne kanały obsługowe.

- Od wielu lat inwestujemy w elektroniczne formy kontaktu z klientami i na bieżąco wprowadzamy nowe funkcjonalności. Dzięki temu teraz, w tej nadzwyczajnej sytuacji, nasi klienci mogą załatwić wszystkie sprawy bez wychodzenia z domu - informuje Filip Grzegorzczak, prezes zarządu Tauron Polska Energia. - Do dyspozycji klientów są m.in. internetowe serwisy obsługowe, czat online, formularze kontaktowe czy infolinie obsługowe i sprzedażowe - dodaje prezes Tauron.

Uniwersalnym narzędziem jest serwis obsługowy Mój TAURON, który można założyć poprzez stronę internetową www.tauron.pl lub aplikację mobilną. Korzystanie z konta umożliwia samodzielne zarządzanie swoją umową. Można na przykład podać stan licznika, zmienić okres rozliczeniowy, czy opłacić rachunek za prąd i gaz. To wszystko możliwe jest bez wychodzenia z domu i bez ograniczeń czasowych. Mój TAURON działa siedem dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. O przydatności serwisu świadczy fakt, że ma ponad 1,3 mln użytkowników, którzy przez Mój Tauron załatwiają teraz o 15 proc. spraw więcej.

Egzamin zdają też inne formy zdalnej obsługi, dzięki którym klienci mogą m.in. wystąpić o zmianę prognozy czy dokonać wyboru oferty. W ciągu ostatnich czterech tygodni o 30 proc. wzrosła liczba klientów, którzy załatwili swoje sprawy wysyłając do Tauron wiadomość e-mail. Liczba osób obsłużonych w tym okresie przez infolinię wzrosła z kolei o 25 proc.

- Obsłużenie w sposób zdalny znacznie większej ilości spraw, z którymi zwracają się do nas klienci, jest dla nas wyzwaniem. Na bieżąco monitorujemy ruch na naszych infoliniach. Sprawdzamy, z czym użytkownicy serwisów internetowych Taurona mają problemy i układamy nawigację na stronach tak, by klienci intuicyjnie odnajdywali interesujące ich sprawy - wyjaśnia Rafał Soja, prezes zarządu Tauron Sprzedaż. - Zależy nam również na tym, by poprzez stronę internetową klient mógł poznać naszą ofertę i wybrać tę, która najbardziej mu odpowiada - dodaje Rafał Soja.