

Enea: od 1 stycznia 2016 nowa sieć placówek obsługi Klienta

Firma całkowicie odmienia sposób korzystania z jej usług. Obecnie wdrażane są zmiany, nad którymi Enea pracuje już od ponad 2 lat. Główną i najważniejszą, którą odczują Klienci będzie możliwość załatwienia większości spraw przez internet lub telefon, bez potrzeby bezpośredniej wizyty w Biurze Obsługi Klienta.

Wdrożenie alternatywnych i znacznie wygodniejszych kanałów kontaktu z Eneą związane jest z rozwojem nowoczesnych narzędzi komunikacji oraz zmianą przyzwyczajeń Klientów. Coraz częściej i chętniej korzystają oni z nowych form kontaktu z firmami usługowymi. Dotyczy to firm telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, dostawców internetu, a także sprzedawców i dystrybutorów energii. E-mail, eBOK lub kontakt telefoniczny stopniowo zastępują osobistą wizytę w tradycyjnych biurach obsługi. Enea dostosowuje się do tych oczekiwań.

W związku z tym firma, po dokonaniu wnikliwych analiz, zdecydowała się zmniejszyć liczbę biur obsługi. Podejmując taką decyzję, wzięto pod uwagę przede wszystkim: średnią, miesięczną liczbę Klientów obsługiwanych w konkretnych biurach; przewidywaną liczbę Klientów, którzy odwiedzą biura w przyszłości; potencjał rynku obsługiwanego przez dane biuro; odległości do najbliższego punktu, itp.

Od 1 stycznia 2016 roku zostaną zamknięte Biura Obsługi Klienta w **Opalenicy, Międzyzdrojach, Żninie, Wałczu oraz Chodzieży**. Już wkrótce we wszystkich placówkach spółki zawisną plakaty z aktualnym wykazem Biur a w lokalnych mediach pojawia się stosowne komunikaty w tej sprawie. Dzisiaj najbliższą lokalizację punktu obsługi klienta można sprawdzić na www.enea.pl. Klientów załatwiających do tej pory swoje sprawy w zamykanych lokalizacjach, zachęcamy do kontaktu z naszą infolinią 611 111 111. Dzwoniąc pod ten numer już dziś można wyjaśniać kwestie niezapłaconych faktur, podawać stan licznika, składać reklamacje, uaktualniać i zmieniać swoje dane kontaktowe. Nie ma konieczności osobistej wizyty w biurze obsługi, by podpisać umowę czy przepisać licznik na innego właściciela. Po zgłoszeniu takiej sprawy na infolinii, dokumenty do podpisu będą wysyłane pocztą na wskazany adres.

Od nowego roku do dyspozycji Klientów obsługiwanych przez biura w Opalenicy, Wałczu i Chodzieży będzie również elektroniczne biuro obsługi eBOK. To nowy, bardzo wygodny sposób kontaktu z Eneą. Po utworzeniu indywidualnego konta oraz zalogowaniu się każdy Klient będzie mógł załatwić swoje energetyczne sprawy bez wychodzenia z domu. A od grudnia w Poznaniu zacznie działać biuro w CH Malta, przeniesione z innej lokalizacji w mieście, w którym przy okazji zakupów Klienci będą mogli załatwić swoje sprawy, przez 7 dni w tygodniu w dogodnych godzinach (od poniedziałku do soboty 10.00 – 22.00, w niedziele 10.00 – 20.00).

Mieszkańcy Żnina i Międzyzdrojów już od lata mogą i coraz chętniej korzystają z elektronicznego biura obsługi eBOK. To bardzo wygodny sposób kontaktu z Eneą. Po utworzeniu indywidualnego konta oraz zalogowaniu się każdy Klient może załatwić swoje energetyczne sprawy bez wychodzenia z domu.

Zamknięcie biur we wspomnianych lokalizacjach nie oznacza zwolnień dla osób tam zatrudnionych. Enea nadal będzie korzystała z ich wiedzy i doświadczenia w dziedzinie obsługi Klienta.