

## PGE Dystrybucja uruchomi Centrum Wsparcia Klienta Dystrybucyjnego

PGE Dystrybucja przygotowuje się do wprowadzenia nowego modelu obsługi klienta, w związku z wdrażaniem jednolitych struktur organizacyjnych w oddziałach spółki oraz wypełnianiem wymagań stawianych przez ustawę Prawo energetyczne w zakresie obowiązków OSD. W spółce powstanie Centrum Wsparcia Klienta Dystrybucyjnego (CWKD).

Według spółki, podstawowym celem planowanego modelu obsługi klienta, jest zapewnienie przejrzystych zasad organizacyjnych w zakresie kontaktów z klientami, w połączeniu z wprowadzeniem i upowszechnieniem pośrednich, teleinformatycznych kanałów kontaktu. PGE Dystrybucja opracowuje jednolite procedury i schematy obsługi klienta oraz planuje wprowadzenie Centrum Wsparcia Klienta Dystrybucyjnego (CWKD). U uruchomienie CWKD planowane jest w latach 2012-2013. Jak podaje spółka, CWKD zapewni wprowadzenie jednolitej ewidencji zgłoszeń, wskazanie osoby realizującej zgłoszenie i terminu wykonania oraz monitorowanie realizacji; zwiększenie efektywności i szybkości usuwania awarii i zakłóceń w sieci dystrybucyjnej poprzez odciążenie dyspozytorów ruchu od kontaktów z klientem; ujednoczenie sposobu obsługi i zapewnienie punktów kontaktu klientów ze spółką po wdrożeniu planowanych zmian organizacyjnych w szczególności w zakresie konsolidacji Rejonów Energetycznych. Wdrożenie jednolitego dedykowanego systemu informatycznego, umożliwiającego prowadzenie procesów obsługi klientów, zintegrowanego z innymi systemami eksploatowanymi w spółce, usprawni w szczególności przyjmowanie i obsługę wniosków klientów. W ramach CWKD planowany jest centralny rejestr zgłoszeń, w którym zarejestrowane będą wszystkie zgłoszenia klientów, przyjęte w różnych formach niezależnie od kanału komunikacji wykorzystanego przez klienta. Po zarejestrowaniu zgłoszenia i przekazaniu do realizacji, monitorowany będzie sposób, aktualny stan i czas jego realizacji. Rozwiązanie to zapewni automatyzację procesu, poprzez przekazywanie drogą elektroniczną zadań, dokumentów i informacji pomiędzy pracownikami spółki. Ponadto spółka planuje uruchomienie i upowszechnienie nowych elektronicznych kanałów służących kontaktowi z klientem, m.in. kanały telefoniczne z systemem Interactive Voice Response - IVR oraz automatyczny mailing.