



Spółka zajmująca się w GK PGE sprzedażą energii do odbiorców końcowych konsekwentnie stawia na digitalizację. Powołała projekt Klient 2.0, który zakłada m.in. jeszcze większe czerpanie z wiedzy i innowacyjnego potencjału pracowników..

Projekt Klient 2.0. pomaga koordynować wszystkie inicjatywy z takich obszarów jak e-commerce, rozwój kanałów zdalnych czy automatyzacja procesów sprzedażowych, rozliczeniowych i obsługowych. Ponadto pozwoli jeszcze lepiej przygotować Spółkę na nowe wyzwania w zakresie budowania produktów, podejścia do sprzedaży i obsługi tzw. klienta przyszłości.

- Zdajemy sobie sprawę ze zróżnicowanych potrzeb naszych klientów, dlatego w PGE Obrót stawiamy na zrównoważony rozwój, w którym łączymy nowoczesność z tradycyjnymi kanałami obsługi. Jednocześnie mamy świadomość, że stale powiększa nam się grupa klientów przyzwyczajonych do realizacji codziennych spraw za pomocą internetu. Cyfryzacja jest przyszłością biznesu i energetyka nie jest w tym kontekście wyjątkiem, stąd integracja projektów związanych z digitalizacją. Chcemy osiągać jak największą efektywność działań przy jednoczesnej optymalizacji środków i kosztów – mówi Robert Choma, prezes zarządu PGE Obrót.

Projekt Klient 2.0. łączy w sobie kilka elementów takich jak np. współpraca ze startupami w szukaniu nowych rozwiązań oraz doskonaleniu już istniejących procesów. Spółka stawia również na kapitał wewnętrzny jaki posiada, czyli kompetencje i kreatywność pracowników, którzy za pomocą narzędzi komunikacji wewnętrznej mogą zgłaszać inicjatywy rozwijające obszar digital. Każdy zgłoszony pomysł zostanie rozpatrzony przez specjalnie powołany zespół, w którego skład wchodzi menadżerowie i eksperci zajmujący się marketingiem, obsługą klienta czy też rozwojem usług zdalnych.

PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie wchodzi w skład Grupy Kapitałowej PGE – największej grupy energetycznej w Polsce i jednej z największych firm energetycznych w Europie Środkowej. Spółka obsługuje ponad pięć milionów odbiorców energii elektrycznej – firm, instytucji i gospodarstw domowych. Podstawowym celem strategii marketingowej PGE Obrót SA jest stałe doskonalenie standardów obsługi klienta, poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i stałą poprawę jakości świadczonych usług oraz dostosowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i wymogów rynku. Spółka dąży do rozszerzenia oferty świadczonych usług w oparciu o produkty PGE

newss.pl

PGE Obrót patrzy w stronę klienta przyszłości

PGE Obrót

press box