Ponad 130 tysięcy odebranych połączeń, 50 tysięcy udzielonych odpowiedzi na wiadomości mailowe i 14 tysięcy umów realizowanych w trybie zdalnym. Po ponad miesiącu wyłącznie zdalnej obsługi klienta tak wyglądają statystyki w PGE Obrót, spółce należącej do Grupy Kapitałowej PGE.

W trosce o bezpieczeństwo klientów oraz pracowników w związku z wystąpieniem zagrożenia związanego z koronawirusem, PGE Obrót do odwołania zamknęła Biura Obsługi Klienta. Od ponad miesiąca całość obsługi odbywa się poprzez kanały zdalne: Infolinię, e-maile, elektroniczne Biuro Obsługi PGE eBOK, czy eFormularze .

- W tej nadzwyczajnej sytuacji ważna jest równowaga pomiędzy ochroną zdrowia pracowników, a koniecznością niezawodnej obsługi klientów. Nie pozostawiamy ich bez opieki. Postawiliśmy na od lat rozwijane, bezpieczne, zdalne kanały kontaktu. Klient ma możliwość realizacji wszystkich spraw związanych z zakupem energii elektrycznej i gazu bez konieczności wychodzenia z domu – mówi **Robert Choma,** prezes zarządu PGE Obrót.

Liczba zgłoszeń klientów PGE Obrót z dnia na dzień rośnie, dlatego pracowników kanałów zdalnych wspierają osoby z innych obszarów. W ciągu zaledwie miesiąca kilkukrotnie wzrosła liczba spraw realizowanych drogą mailową i telefoniczną: obsłużono 50 tysięcy maili, odebrano ponad 130 tysięcy połączeń od klientów oraz przyjęto do realizacji 14 tysięcy umów w procesie zdalnym.

- Nasi konsultanci realizują dziennie kilkanaście tysięcy spraw, troszcząc się o jakość i niezawodność naszej obsługi. Widzimy, że klienci najchętniej wybierają kontakt telefoniczny, co w obecnej sytuacji może powodować nieco dłuższy niż zazwyczaj czas oczekiwania na połączenie. Jesteśmy wdzięczni za wyrozumiałość. Warto jednak przypomnieć, że wiele kwestii związanych z energią elektryczną nie wymaga kontaktu z Infolinią. Można wybrać również drogę elektroniczną i skorzystać z PGE eBOK, przesłać wiadomość na serwis@gkpge.pl, albo skorzystać z eFormularzy – dodaje Robert Choma.

PGE Obrót
press box