

Klienci PGE Obrót sięgają po elektroniczne kanały zdalne

Ponad 140 tys. aktywnych profili założonych w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta PGE eBOK i blisko 10 tys. użytkowników korzystających z mobilnego PGE mBOK. Systematycznie rośnie liczba klientów korzystających z internetowych narzędzi kontaktu z sprzedawcą energii elektrycznej jakim jest PGE Obrót.

Uruchomione jesienią 2015 roku nowoczesne, elektroniczne Biuro Obsługi umożliwiło klientom PGE nie tylko wygodny, kontakt ze sprzedawcą energii ale także kompleksową obsługę na wysokim poziomie. Zastąpiło ono 5 różnych, oddzielnych systemów.

Od momentu wdrożenia przejrzystego i bezpiecznego serwisu PGE eBOK, skorzystało z niego ponad 140 tys. klientów, którzy bez wychodzenia z domu, w dogodnym dla siebie czasie realizują sprawy związane z energią elektryczną. Blisko 10 tys. osób z tej grupy zarządza swoimi płatnościami za energię za pomocą smartfona, korzystając z aplikacji PGE mBOK. Ta grupa odbiorców systematycznie rośnie.

- Jednym z naszych podstawowych celów jest wyznaczanie najwyższych standardów w branży, jeśli chodzi o komunikację z klientem i rozwijanie nowoczesnych kanałów kontaktu. Zbudowaliśmy zespół ekspertów, który czuwa nad tymi działaniami. Rozwój nowych technologii wykorzystywanych do wszelkiego rodzaju kontaktu w życiu codziennym sprawia, że chcąc odnieść sukces, trzeba w centrum postawić nie tylko klienta, ale także technologię – mówi Dariusz Czuk, Prezes Zarządu PGE Obrót, spółki zajmującej się w PGE Polskiej Grupie Energetycznej sprzedażą energii do odbiorców końcowych.

Jak to działa i co daje?

Konto w serwisie PGE eBOK można zarejestrować w prosty sposób, wchodząc na stronę ebok.gkpgge.pl. Potrzebny jest do tego m.in. PESEL, Numer Klienta oraz kwota ostatniej faktury. Jeżeli nie pamiętamy Numeru Klienta czy kwoty z ostatniej faktury, można zadzwonić na dedykowany numer PGE Contact Center 422 222 298, gdzie szybko uzyskamy pomoc. Później, jako login do systemu służyć będzie podany adres e-mail.

Funkcjonalności PGE eBOK, z których najczęściej korzystają klienci to: weryfikacja stanu rozliczenia energii elektrycznej, sprawdzenie aktualnego salda i wskazania licznika, a także przedłużenie lub wybranie nowej oferty. To także przydatne narzędzie do monitorowania zużycia energii, co może pomóc w skutecznym obniżeniu rachunków za prąd. Ciekawym rozwiązaniem jest prezentacja zużycia energii w postaci graficznej z możliwością porównania w analogicznych okresach.

Biuro w smartfonie

W elektronicznym biurze obsługi klienta dostępnym za pomocą urządzeń mobilnych m.in. smartfona, klienci doceniają szczególnie możliwość zakupu energii do liczników przedpłatowych, a także otrzymywanie powiadomień m.in. o zbliżającym się terminie płatności lub o jego upływie, o nowych promocjach. Korzystanie z pełnej funkcjonalności aplikacji PGE mBOK, jest warunkowane posiadaniem aktywnego konta w serwisie PGE eBOK.