

## Nagroda PayU Lab Award dla PGE Obrót za elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

PGE Obrót otrzymała nagrodę PayU Lab Award w kategorii „eCustomer Experience – Energy”, za wdrożenie PGE eBOK oraz PGE mBOK. W konkursie wyróżnia się firmy, które przykładają szczególną wagę do stałego rozwijania nowoczesnych kanałów kontaktu z klientem.

21 kwietnia 2016 r. w Łazienkach Królewskich w Warszawie odbyła się druga edycja PayU Lab Forum – dorocznego spotkania liderów biznesu. W spotkaniu uczestniczyły firmy z wieloletnim doświadczeniem w eCommerce, jak i podmioty, które planują otwarcie kanału online w celu zwiększenia efektywności sprzedaży produktów i usług oraz polepszenia ich dostępności dla cyfrowych konsumentów.

Podczas Forum zostały po raz pierwszy wręczone nagrody PayU Lab Award. PGE Obrót została wyróżniona w kategorii „eCustomer Experience – Energy” za stałe ulepszanie kanałów kontaktu z klientami, w szczególności za rozwiązanie PGE eBOK i PGE mBOK, które pozwalają m.in.: na sprawdzenie w dogodnym miejscu i czasie stanu rozliczenia, aktualnego salda, podanie wskazań licznika, na dokonywanie płatności elektronicznych, korzystanie z usługi PGE eFaktura, przedłużenie lub wybranie nowej oferty, a także możliwość zarządzania kilkoma kontami rozrachunkowymi jednocześnie bez konieczności przelogowania. Doceniono również atrakcyjny wygląd i innowacyjne funkcjonalności, w tym: możliwość powiązania profilu PGE eBOK z profilami na portalach Facebook i Google+, dzięki czemu można bezpośrednio przejść z poziomu swojego profilu na portalu społecznościowym do aplikacji PGE eBOK.

- Jako nowoczesna spółka wyznaczamy trendy i najwyższe standardy w branży energetycznej. Rozwijanie kanałów sprzedażowych i obsługowych w obszarze eCommerce, jest dla nas priorytetem. Klientowi należy zapewnić obsługę komplementarną, i taką właśnie staramy się realizować w ramach rozwiązania PGE eBOK oraz PGE mBOK – mówi Jerzy Hejnar, Wiceprezes Zarządu PGE Obrót.

Podczas PayU Lab Forum odbyła się debata, której tematem przewodnim był „eCommerce & Beyond”. Wśród zaproszonych do dyskusji ekspertów znaleźli się m.in.: Anna Streżyńska, Minister Cyfryzacji; Jerzy Hejnar, Wiceprezes Zarządu PGE Obrót; Michał Gembicki, CEO cdp.pl; Henry de Courtois, Dyrektor Generalny AXA Direct i Wiceprezes Zarządu AXA Ubezpieczenia TUiR oraz Linnar Viik – ojciec estońskiej rewolucji internetowej. Gospodarzem debaty był Michał Kobosko.

### Rozwijanie obszaru eCommerce w PGE Obrót

PGE Obrót od kilku lat prowadzi działania w obszarze eCommerce. W 2013 r., jako pierwszy sprzedawca energii w Polsce, spółka zaproponowała sprzedaż energii poprzez portal aukcyjny Allegro. Nowatorska „Oferta Allegro” była skierowana do małych firm, które poszukują atrakcyjnych rozwiązań, aby świadomie wpływać na poziom wydatków związanych z zakupem energii elektrycznej. W 2015 r. przeprowadzono pilotażowe wdrożenie rozwiązań e-commerce'owych w ramach oferty PGE i Philips „Oszczędzaj światłem”. Klienci mogli skorzystać ze stworzonego na potrzeby akcji e-sklepu, by wybrać preferowane przez siebie źródło światła. Od listopada 2015 r. wszyscy klienci PGE mogą korzystać z jednego elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz z jego wersji mobilnej. PGE eBOK zastąpił 5 innych platform, które w niektórych oddziałach funkcjonowały nawet od 2005 r. Najnowszym projektem wdrożeniowym spółki jest usługa PGE eFaktura, która umożliwia rezygnację z faktury papierowej, w zamian za otrzymywanie jej na skrzynkę e-mail.