

8. Inicjatywy 2016

SPOŁECZNOŚCI

Współpraca ze szkołami dla przyszłości branży

Enea Operator współpracuje ze szkołami przygotowującymi młodych ludzi do zawodu w branży energetycznej. Spółka nawiązała ścisłą współpracę ze szkołami w Szczecinie, Gorzowie Wielkopolskim i Poznaniu. Enea Operator oferuje praktyki zawodowe uczniom i dofinansowuje nowoczesne pracownie w szkołach.



Enea Operator - Współpraca ze szkołami technicznymi

<https://www.youtube.com/watch?v=PaBtQRoYacc>

Enea Wytwarzanie blisko społeczności lokalnej

Enea Wytwarzanie podpisała z Gminą Kozienice umowę ramową o współpracy. To trzecie tego typu porozumienie między firmą a samorządem, które umożliwi wsparcie projektów edukacyjnych, kulturalnych i sportowych.

Projekt promujący bezpieczeństwo

Wystartowała pierwsza organizowana na tak dużą skalę akcja Enei Operator dotycząca bezpieczeństwa w pobliżu infrastruktury energetycznej „Dbamy o Twoje bezpieczeństwo. Ty też o nie zadбай”. Partnerami akcji są zachodniopomorska Policja, wielkopolska Straż Pożarna oraz Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej. Podczas inauguracji projektu odbyła się premiera animowanych spotów edukacyjnych, konkursy dla uczniów oraz pokazy i zajęcia poświęcone bezpieczeństwu, przeprowadzone przez strażaków oraz ratowników i wolontariuszy Enei.

INWESTYCJE

Pierwsza próba generalna na budowie 11 bloku Elektrowni Kozenice

Jeden z najważniejszych etapów budowy nowego bloku energetycznego 1075 MW w Enei Wytwarzanie zakończono sukcesem. W marcu 2016 r. przeprowadzono udaną [próbie wodną kotła](http://media.enea.pl/pr/311364/pierwsza-proba-generalna-na-budowie-bloku-enei). <http://media.enea.pl/pr/311364/pierwsza-proba-generalna-na-budowie-bloku-enei>

Powstający w Elektrowni Kozenice (Enea Wytwarzanie) wysokosprawny blok energetyczny posiadał będzie moc 1075 MW, przy wydajności rzędu 45,59%. Grupa Enea zainwestowała w budowę ponad 5,1 mld zł (około 1,21 mld euro).

Nowe linie wysokiego napięcia

Nowa linia Dolna Odra – Chlebowo zwiększyła bezpieczeństwo energetyczne aglomeracji szczecińskiej. Inwestycja zmienia konfigurację zasilania tego obszaru z Elektrowni Dolna Odra. W ramach inwestycji wybudowano 17 km dwutorowej linii energetycznej dostosowanych do temperatury pracy 80°C. Szczecin zyskał dzięki temu trzy dodatkowe linie zasilające aglomerację szczecińską.

Uruchomiliśmy także nową linię wysokiego napięcia relacji Pakość – Żnin. Linia ta zastąpiła starą, wyeksploatowaną sieć 110 kV wybudowaną na początku lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku. Dzięki inwestycji mieszkańcy powiatów inowrocławskiego i żnińskiego zyskają więcej energii elektrycznej o lepszych parametrach jakościowych, a jej dostawy będą pewniejsze. Uroczyste załączenie odbyło się 1 marca w obecności lokalnych samorządowców i Zarządu Enei Operator.

Inauguracja działalności Farmy Wiatrowej w Baczynie

Enea oddała do użytku nową [farmę wiatrową Baczyna](#) o mocy 14,1 MW. W jej budowę zaangażowana była spółka Enea Serwis, a energia elektryczna wyprodukowana przez farmę trafia do sieci dystrybucyjnej Enei Operator. Projekt zlokalizowany jest w miejscowości Lubno w gminie Lubiszyn w województwie lubuskim. Farma wiatrowa Baczyna składa się z sześciu siłowni o mocy 2,35 MW i wieży w wysokości 104 metrów każda. Zakładana, roczna

produkcja energii elektrycznej kształtować się będzie na poziomie ponad 30 tysięcy MWh.

<https://www.youtube.com/watch?v=Yz-b3IHbz5E>

KLIENCI

Blisko 2,5 mln Klientów w systemie SKOK

W ubiegłym roku rozpoczęliśmy przebudowę obsługi Klienta, który całkowicie odmienił sposób korzystania z usług oferowanych przez naszą firmę. W krótkim czasie wprowadziliśmy wiele zmian organizacyjnych, w obszarze informatycznym, a także zmian dotyczących wysyłki faktur, nowych numerów indywidualnych kont klienckich oraz nowych kanałów kontaktu i rozliczeń. Szczególnym wyzwaniem było wprowadzenie nowoczesnego elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Wiązało się to z bezpiecznym przeniesieniem danych niemal 2,5 miliona naszych Klientów z kilku przestarzałych systemów do jednego - Systemu Kompleksowej Obsługi Klienta (SKOK), który zapewnia kompleksową obsługę za pośrednictwem każdego kanału kontaktu. Przenoszenie danych i wdrożenia systemu w poszczególnych lokalizacjach następowały etapowo w 2015 r. i zakończyły się w marcu 2016 r.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne dla wszystkich Klientów Enei

Od 1 kwietnia 2016 r. elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest już dostępne dla wszystkich Klientów Enei. Szybko, sprawnie, bez wychodzenia z domu i z każdego miejsca, gdzie dostępny jest internet – tak działa elektroniczne Biuro Obsługi Klienta. Dzięki nowemu systemowi można m.in. sprawdzić stan faktury, opłacić rachunki oraz skontaktować się z Eneą w każdej sprawie.

Korzyści dla Klientów

- Uruchomienie funkcjonalności eBOK dzięki której Klienci poprzez przeglądarkę internetową będą mogli między innymi:
 - Dokonywać płatności za energię online,
 - Kupić kody do liczników przedpłatowych,
 - Sprawdzić aktualne saldo płatności,
- Wprowadzenie usługi eFaktura oraz polecenia zapłaty,
- Możliwość zakupu kodów do liczników przedpłatowych oraz opłacania rachunków za energię w sieci kilkuset punktów Via Moje Rachunki (sklepy spożywcze, stacje benzynowe),
- Możliwość otrzymania faktury zbiorczej,
- Bezprowizyjnie przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych Pekao SA (Klienci indywidualni) i PKO BP (Klienci biznesowi) w całej Polsce.

Zmiany wymagały odpowiedniego przygotowania organizacyjnego, świadomej i konsekwentnej realizacji poszczególnych zadań oraz odpowiednio przygotowanej i przeprowadzonej komunikacji z Klientami, którzy mogli odczuwać przejściowe utrudnienia związane z tak licznymi zmianami. Przebudowa

systemu obsługi Klienta została przeprowadzona pomyślnie, a rzetelna i konsekwentna komunikacja pomogła zrozumieć naszym Klientom ich cele i konieczność wprowadzenia oraz wyzwania jakie stały przed całą organizacją.

Utrudnienia jakie wystąpiły podczas migracji danych:

- Przesunięcie terminu otrzymania faktury.
- Wydłużenie czasu rozpatrywania reklamacji
- Brak możliwości zweryfikowania dokonania wpłaty przez Klienta,
- Brak możliwości wystawienia korekty faktury.

Dodatkowo wszyscy pracownicy Enei w obsłudze Klienta, rozliczeniach, windykacji, niezależnie od lokalizacji, pracują już w jednym systemie bilingowym, korzystając z tych samych danych i narzędzi.

Jednak podstawową korzyścią projektu SKOK jest uzyskanie jednej centralnej bazy ponad 2,4 mln Klientów oraz wprowadzenie zdalnych niskokosztowych kanałów kontaktu z Klientami (eBOK, eFaktura), a także stworzenie podstaw pod dalszy rozwój systemów wspierających obsługę Klientów jak np. CRM.

Kodeks Dobrych Praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych

Enea Operator jest współautorem i sygnatariuszem Kodeksu Dobrych Praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych energii elektrycznej.

Kodeks kierowany jest do Odbiorców energii elektrycznej i ma na celu, w możliwie przejrzysty sposób, zaprezentowanie głównych zadań przedsiębiorstw zajmujących się dystrybucją energii elektrycznej oraz istotnych różnic pomiędzy sprzedawcą, dystrybutorem i wytwórcą.

Kodeks powstał przy współpracy z Polskim Towarzystwem Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej. Do deklaracji przestrzegania jego zapisów zobowiązały się poza Enea Operator Sp. z o. o. również ENERGA-OPERATOR SA, PGE Dystrybucja SA, RWE Stoen Operator Sp. z o. o. oraz Tauron Dystrybucja SA.

Nowe Biuro Obsługi Klienta w zabytkowej transformatorowni

Enea otworzyła w Szczecinie nowe Biuro Obsługi Klienta (BOK). Nowoczesna sala z 14 stanowiskami oferuje komfortowe warunki i sprawną obsługę. Miejsce, w którym powstał nowy BOK jest szczególne – to zabytkowa podstacja energetyczna wybudowana na początku XX w. w willowej dzielnicy Szczecina.

PRACOWNICY

Nowe zasady przyjmowania i wręczania upominków w Grupie Enea

W 2016 r. zostały zatwierdzone szczegółowe „Zasady przyjmowania i wręczania Upominków w Grupie Enea”. Dokument ten porządkuje kwestie przyjmowania i wręczania upominków i ułatwia pracownikom kontakty z wieloma interesariuszami.

Nowy Związek Zawodowy w Enei

20 kwietnia 2016 r. oficjalnie rozpoczął działalność nowy związek zawodowy pracowników Grupy Enea. To Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea Synergia.

ŚRODOWISKO

Ptasie mieszkania na słupach energetycznych

Enea Operator rokrocznie dba o gniazda bocianie ulokowane przez ptaki na słupach energetycznych. W ciągu czterech lat przybyło nam prawie 500 gniazd, z których 486 zostało zabudowanych przez Eneę Operator na platformach chroniących młode ptaki przed wypadnięciem z gniazda lub porażeniem prądem. W 2016 r. brygada elektromonterów z Krosna Odrzańskiego, we współpracy z RDOŚ, zamontowała specjalną platformę pod gniazdo rybołowa.