



Δελτίο Τύπου

15 Δεκεμβρίου 2025

Η ΔΕΗ επανασχεδιάζει την εμπειρία του πελάτη

Νέες ψηφιακές υπηρεσίες και προϊόντα από τη ΔΕΗ το 2026

- *Νέες προσωποποιημένες ψηφιακές εφαρμογές για Ελλάδα και Ρουμανία, με ενιαία εικόνα νοικοκυριού και αναβαθμισμένη εμπειρία χρήστη*
- *AI Personal Assistant, ο νέος ψηφιακός βοηθός της ΔΕΗ για στοχευμένη ενημέρωση και εύκολη επίλυση ζητημάτων*
- *Νέο μοντέλο εξυπηρέτησης επιχειρήσεων μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας B2B της Κωτσόβολος*
- *ΔΕΗ Fiber: εμπλουτίζεται με υπηρεσία φωνής*
- *Ψηφιακή λύση διαχείρισης πολυκατοικιών, με οικονομική διαχείριση, ειδοποιήσεις, τεχνική υποστήριξη και «building coach»*

Με επίκεντρο τον άνθρωπο και με κοινό όραμα τη δημιουργία μιας ενιαίας, απρόσκοπτης εμπειρίας για κάθε πελάτη, η ΔΕΗ εισέρχεται σε μια νέα εποχή ψηφιακού μετασχηματισμού και ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Η κατεύθυνση αυτή αποτυπώθηκε και μέσα από τις ανακοινώσεις του 8ου Συνεδρίου Εμπορίας του Ομίλου ΔΕΗ, επιβεβαιώνοντας τη λογική του «One Vision» που ενοποιεί τις εμπορικές δραστηριότητες και θέτει στο επίκεντρο μια απλή, γρήγορη και πραγματικά εξατομικευμένη εμπειρία εξυπηρέτησης για όλους τους πελάτες.

Συνεχίζοντας τη συστηματική δουλειά των τελευταίων ετών για την αναβάθμιση της εμπειρίας πελάτη σε Ελλάδα και Ρουμανία, η ΔΕΗ προχωρά σε μια από τις πιο εκτεταμένες αναβαθμίσεις των υπηρεσιών της, εισάγοντας νέες ψηφιακές εφαρμογές, καινοτόμες λύσεις συνδεσιμότητας, υπηρεσίες αυτοπαραγωγής ενέργειας και ολοκληρωμένες λύσεις για την καθημερινότητα των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων.

Την τελευταία τριετία, η ΔΕΗ έχει υλοποιήσει μια σειρά από σημαντικές παρεμβάσεις που άλλαξαν ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες την προσεγγίζουν. Από την **αναβάθμιση των καταστημάτων** και το **νέο μοντέλο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης** μέχρι την **ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών**, την **είσοδο στις ψηφιακές υπηρεσίες** και την **ανάπτυξη λύσεων τεχνολογίας**.

Όπως σημείωσε ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και Επικεφαλής Εμπορικών Δραστηριοτήτων του Ομίλου, κ. Γιώργος Καρακούσης, κατά τη διάρκεια του 8ου Συνεδρίου Εμπορίας: «*Τα τελευταία χρόνια, διανύσαμε μια*

Διεύθυνση
Σχέσεων με ΜΜΕ
Ομίλου ΔΕΗ

Χαλκοκονδύλη
30
104 32, Αθήνα
ppcgroup.com

+30 211 750 9310
+30 697 270 7713
information@ppcgroup.com

[LinkedIn](#)
[Facebook](#)
[YouTube](#)



πορεία βαθιάς αλλαγής, χτίζοντας βήμα-βήμα μια νέα σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας. Από μια εταιρεία που παρείχε μόνο ενέργεια, εξελισσόμαστε σε έναν ολοκληρωμένο πάροχο λύσεων που απλοποιούν την καθημερινότητα, αξιοποιούν την τεχνολογία και προσφέρουν πραγματική αξία στους πελάτες μας. Σήμερα, ως ενιαία εμπορική ομάδα, εργαζόμαστε με ένα κοινό όραμα, να προσφέρουμε μια εμπειρία στους πελάτες μας που είναι διαφανής, προσωπική και υψηλού επιπέδου σε κάθε σημείο επαφής. Η ΔΕΗ μετασχηματίζεται σε έναν σύγχρονο Powertech οργανισμό και συνεχίζει να σχεδιάζει υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της, με απλότητα, συνέπεια και σεβασμό».

Νέα γενιά προσωποποιημένων εφαρμογών για κάθε ανάγκη

Το 2026 ο Όμιλος ΔΕΗ θα λανσάρει μια νέα γενιά ψηφιακών εφαρμογών που φέρνουν πιο γρήγορη πλοήγηση, νέο περιβάλλον χρήσης, ενιαία εικόνα για το νοικοκυριό και προσωποποιημένο περιεχόμενο. Με ενσωματωμένο τον energy coach, έξυπνες ειδοποιήσεις και πλήρη διαχείριση λογαριασμών, κατανάλωσης και παροχών, οι νέες εφαρμογές φιλοδοξούν να γίνουν καθημερινό και χρήσιμο εργαλείο για εκατομμύρια πελάτες σε Ελλάδα και Ρουμανία.

AI personal assistant από τη ΔΕΗ

Μέσα στη νέα χρονιά η νέα έκδοση του chatbot, με τεχνολογία AI, θα εξελιχθεί σε προσωπικό βοηθό για κάθε πελάτη. Η υπηρεσία θα προσφέρει εξατομικευμένες απαντήσεις για λογαριασμούς και κατανάλωση, λύσεις σε σύνθετα ζητήματα και καθοδήγηση για εξοικονόμηση ενέργειας, ενώ σταδιακά θα ενοποιηθεί με το anatar Φοίβη για πλήρη οπτική και λειτουργική συνέχεια σε όλες τις πλατφόρμες της ΔΕΗ.

Νέο μοντέλο εξυπηρέτησης επιχειρήσεων από την Κωτσόβολος

Η νέα ψηφιακή πλατφόρμα B2B της Κωτσόβολος που αναμένεται να είναι διαθέσιμη μέσα στο 2026, θα επιτρέπει πλέον σε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις να διαχειρίζονται παραγγελίες, τιμολόγια και πελάτες σε ένα ενιαίο περιβάλλον. Με υψηλού επιπέδου υπηρεσίες εξυπηρέτησης και ευέλικτες επιλογές παραλαβής, καθώς και με εξειδικευμένες επαγγελματικές λύσεις, η πλατφόρμα αναβαθμίζει την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων και ενισχύει τον έλεγχο και τη διαφάνεια στις προμήθειες.

ΔΕΗ Fiber: Εμπλουτίζεται με νέα υπηρεσία φωνής



Μέσα στο 2026, η ΔΕΗ θα προσθέσει και την επιλογή υπηρεσίας φωνής στο ΔΕΗ Fiber, το γρήγορο, αξιόπιστο και προσιτό internet από τη ΔΕΗ μέσω 100% οπτικής ίνας. Με εύκολη ενεργοποίηση και δυνατότητα διατήρησης αριθμού, η προσθήκη υπηρεσίας φωνής ως add on χαρακτηριστικό, απαντά στις ανάγκες όσων χρησιμοποιούν σταθερή τηλεφωνία, εμπλουτίζοντας τις επιλογές τους.

PV as a Service: φωτοβολταϊκό στο σπίτι end-to-end από τη ΔΕΗ

Το 2026, η ΔΕΗ θα εισάγει για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά το μοντέλο «PV as a Service» με τη συνδρομή του Κωτσόβολου. Πρόκειται για μια συνδρομητική λύση φωτοβολταϊκών που θα καταργεί την ανάγκη για υψηλό αρχικό κόστος και θα βασίζεται σε end-to-end κάλυψη από τη ΔΕΗ, η οποία θα αναλάβει την εγκατάσταση, παρακολούθηση και συντήρηση του συστήματος, προσφέροντας άμεσο οικονομικό όφελος και μια πιο προσβάσιμη μορφή αυτοπαραγωγής για χιλιάδες νοικοκυριά.

Ψηφιακές λύσεις για τις ανάγκες διαχείρισης πολυκατοικιών

Η ΔΕΗ θα παρουσιάσει μέσα στο 2026 μια ολοκληρωμένη υπηρεσία διαχείρισης πολυκατοικιών, με ψηφιακές συνελεύσεις, διαχείριση οικονομικών, παρακολούθηση οφειλών, ειδοποιήσεις, καθώς και πρόσβαση σε τεχνικές υπηρεσίες της Κωτσόβολου. Με το εργαλείο «building coach», οι πολυκατοικίες θα είναι πλέον σε θέση να αποκτήσουν για πρώτη φορά έναν ψηφιακό σύμβουλο που εντοπίζει ευκαιρίες εξοικονόμησης και βελτίωσης της ενεργειακής τους χρήσης.

Μέσα από νέες υπηρεσίες και εξατομικευμένα προϊόντα τεχνολογίας και ενέργειας, και συνεχίζοντας να βελτιώνει συστηματικά την εμπειρία πελάτη σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, η ΔΕΗ επιβεβαιώνει τον ρόλο της ως ενός σύγχρονου Powertech Ομίλου που αξιοποιεί τεχνολογία, δεδομένα και τεχνογνωσία για να προσφέρει πιο προηγμένες, πιο ανθρώπινες και πιο χρηστικές λύσεις στους πελάτες της.

Πληροφορίες:

Διεύθυνση Σχέσεων με ΜΜΕ
Χαλκοκονδύλη 30, 104 32 Αθήνα
Τηλ.: +30 211 750 9310,
+30 697 270 7713, +30 693 685 3278
information@ppcgroup.com