17/06/2020

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρεις νέες υπηρεσίες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας

Η ΔΕΗ βάζει στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης για τα εκατομμύρια των πελατών της. Σε αυτό το πλαίσιο ανακοινώνει ότι από τη Δευτέρα 15.0.6.2020 έχει ξεκινήσει η πιλοτική εφαρμογή διευρυμένου ωραρίου σε τρία κεντρικά καταστήματα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Πρόκειται για τα καταστήματα:

- Αθήνας: Αριστείδου 5-7
- Ομόνοιας: Αγίου Κωνσταντίνου 11
- Κεντρικής Θεσσαλονίκης: Τσιμισκή 136.

Τα συγκεκριμένα καταστήματα λειτουργούν πλέον **καθημερινά από τις 7:30π.μ. έως τις 20:00μ.μ.,** καταγράφοντας ήδη, από τις πρώτες δύο ημέρες λειτουργίας τους σημαντικό αριθμό πελατών που εξυπηρετήθηκαν στο απογευματινό ωράριο.

Παράλληλα, η ΔΕΗ εγκαινίασε από τη Δευτέρα 15.06.2020 την εφαρμογή του **Ηλεκτρονικού και Τηλεφωνικού Ραντεβού** για τα παραπάνω καταστήματα, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετηθούν στο χρόνο και τον χώρο που επιθυμούν χωρίς αναμονή.

Οι πελάτες μπορούν να κλείσουν το ραντεβού:

- Μέσα από τη σελίδα της ΔΕΗ www.dei.gr,
- Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 11770

Και αυτή η υπηρεσία παρέχεται πιλοτικά στα τρία κεντρικά καταστήματα Αθήνας, Ομόνοιας και Κεντρικής Θεσσαλονίκης και ήδη στις πρώτες δύο ημέρες λειτουργίας της υπάρχει αυξημένη ζήτηση από τους πελάτες.

Σε συνέχεια των πρωτοβουλιών για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης από απόσταση, που έλαβε η ΔΕΗ το τελευταίο τρίμηνο, έρχεται να προστεθεί και η εφαρμογή της νέας **«Αυτόματης Ψηφιακής Βοηθού της ΔΕΗ»,** η οποία παρέχεται:

- μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ www.dei.gr,
- μέσω της σελίδας της ΔΕΗ στο Facebook, @DEHGreece
- Μέσω της εφαρμογής messenger στο ΔΕΗ Chatbot

Η Αυτόματη Ψηφιακή Βοηθός της ΔΕΗ απαντά άμεσα στις ερωτήσεις των πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της ΔΕΗ όλο το 24ωρο. Μέσα στις πρώτες δύο ημέρες λειτουργίας της έχει ήδη απαντήσει σε περισσότερα από 2.300 μηνύματα πελατών.

Ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος της ΔΕΗ αρμόδιος για θέματα Εμπορίας κ. Γιώργος Καρακούσης δήλωσε: «Η ΔΕΗ συνεχίζει τη διαδικασία εκσυγχρονισμού της Εμπορίας της εγκαινιάζοντας τρεις νέες υπηρεσίες, που στόχο έχουν να απλοποιήσουν και να βελτιώσουν την εμπειρία του πελάτη. Μέσα στο τελευταίο τρίμηνο ενισχύσαμε τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης και εντάξαμε σε αυτά σύγχρονες υπηρεσίες όπως οι τηλεφωνικές πληρωμές, το ηλεκτρονικό συμβόλαιο, η εξυπηρέτηση μέσω Facebook . Συνεχίζουμε με νέες πρωτοβουλίες που θα μειώσουν το χρόνο αναμονής των πελατών στα καταστήματα, θα διευκολύνουν την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση και θα βελτιώσουν την εμπειρία τους, ενώ θα εμπλουτίζουμε διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στο πρότυπο των αντίστοιχων μεγάλων διεθνών παρόχων ενέργειας».

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ