

Dvojka: člen vašej rodiny.

Energie2 prichádzajú od nového roku 2017 k vám s novinkou, v podobe nového portálu pre zákazníkov s názvom portal.energie2.sk.

Back office predstavuje kopec mravenčej práce, bez ktorej by dnes isto nemali desiatky tisíc spokojných zákazníkov.

Letná súťaž 2017.

PRÍHOVOR



Vážení naši zákazníci, odberatelia elektriny a plynu, rok sa s rokom zišiel a máme tu opäť nové číslo nášho Energet'áku a zároveň tak možnosť prihovoriť sa vám prostredníctvom týchto pár riadkov.

Na úvod vám chceme poďakovať a nielen ja, ale aj všetci moji kolegovia zo spoločnosti Energie2, za vašu prejavenu dôveru a dúfame, že zostanete s nami aj naďalej.

Rozhodli sme sa, že je opäť čas informovať vás, našich zákazníkov, ale aj širokú verejnosť o novinkách a zmenách v našej spoločnosti. Každým dňom sa snažíme napredovať a hlavne zjednodušiť služby, ktoré ponúkame pre našich koncových zákazníkov. Vylepšovať ich tak, aby boli zrozumiteľné pre všetkých. Aby ste vaše informácie mali po hromade, na jednom mies-

te. Preto sme sa rozhodli, že hlavnou témou, ktorou sa budeme zaoberať v treťom čísle Energet'áku, je náš nový online portál pre zákazníkov. Viac sa dočítate na samotných stranách časopisu.

Prevedieme vás atmosférou podujatí, kde ste nás mohli vidieť za posledné obdobie, no vyspovedáme aj našich dlhoročných odberateľov, o tom, ako sú spokojní so službami, ktoré im Energie2 ponúkajú. Nahliadneme do oddelenia Back office a pripravená je aj nová letná súťaž o lákavé ceny.

Prijemné čítanie želá
Mgr. Dávid Vlnka
 Konateľ Energie2

OBSAH



Na návšteve u spokojného zákazníka

Zoznámte sa a navštívte aj vy zónu oddychu, relaxu a nakupovania s názvom RGB Liptov.

5/

Nový zákaznícky portál

Skvelá novinka pre zákazníkov.

3/

Rozhovor BACK OFFICE

Čo to znamená bežný pracovný deň v Back office.

4/

Energie2 v spoločnosti

Partnerské podujatia, ktorých sme boli súčasťou.

6/

Letná súťaž

Zapojte sa do letnej súťaže o darčeky, ktoré vás potešia.

7/

NOVÝ ONLINE PORTÁL

Energie2 prichádzajú od nového roku 2017 k vám s novinkou, v podobe nového portálu pre zákazníkov s názvom portal.energie2.sk. Je tu len pre vás, pre váš lepší prehľad faktúr, požiadaviek, platieb, preplatiek a všetkého, čo v oblasti energetiky potrebujete vedieť. Už nebude potrebné hľadať v kope papierov staré zmluvy, strácať čas ako sa zorientovať v aktuálnych cenách a ich vývoji. Jednoducho a rýchlo získate všetky potrebné informácie. Sme tu pre vás a preto za vás archivujeme a spravujeme všetky vaše dokumenty z oblasti energetiky. Aktivujte si účet na jedinečnom energetickom portáli ešte dnes.

Ako pomoc vám prinášame niekoľko rád ako sa do portálu prihlásiť

Koncom roka 2016 sme všetkým firemným zákazníkom rozposlali prihlasovacie údaje, účet a heslo, ktoré stačí vložiť do koloniek, nachádzajúce sa v pravom hornom rohu na prihlasovacom portáli Energie2.

Domácnosti sa taktiež môžu na portál zaregistrovať. Stačí ak na náš email info@energie2.sk pošlete krátku žiadosť, kde v texte uvediete, že sa chcete stať užívateľom zákazníckeho portálu. Obratom vám zašleme vaše prihlasovacie údaje.

Napište nám svoje podnety cez jednoduchý formulár

sem napíšte číslo zákazníka

Pozrite si svoje odberné miesta

Pre zahraničných zákazníkov posluží dôkladný prekladač

energie²

Účet

Heslo

Zabudnuté heslo

🇸🇰 🇨🇪 🇬🇧

Vstúpiť

Navigácia

- Požiadavky
- Nová požiadavka
- História požiadaviek
- Vyhľadať
- Moje zákaznícke účty
- Moje odberné miesta
- Obchodný prípad
- Odhlásenie

Všeobecná požiadavka

Pokiaľ nám chcete povedať Váš názor, podnet, na niečo sa opýtať, alebo napísať požiadavku, je Vám k dispozícii [tento formulár](#).

© 2017 UTILITIES SYSTEMS a.s.

ROZHOVOR BACK OFFICE



V spoločnosti Energie2 sa angažuje od samotných počiatkov. Okrem toho, že má dokonale zmapovaný vývoj trhu s energetikou, má zmapovaných aj samotných zákazníkov. Je manažérkou oddelenia, ktoré denne prichádza do styku práve so zákazníkmi. Rieši ich podnety, odpovedá na ich otázky, spravuje ich zmluvy, zmeny a mnoho iných záležitostí, ktoré sa môžu zdať ako samozrejmosť. No pre oddelenie Back office predstavuje kopec drobnej práce, bez ktorej by dnes isto nemali desiatky tisíc spokojných zákazníkov.

Mgr. Lenka Ballová

Back office Manager

Priblíž našim čitateľom svoj bežný pracovný deň. Je vôbec taký? Alebo každý deň je o niečom inom?

Každý deň je iný. V zásade máme rozdelený rok do niekoľkých etáp a následne každý mesiac do asi troch celkov v závislosti od konkrétneho dátumu. Naša spoločnosť neustále rastie, čiže každý deň nie je rovnaký. Nabíráme klientov, zlepšujeme služby, prijímame nových kolegov, je to veľmi dynamická práca.

Aké najčastejšie „situácie“ zvyknete na vašom oddelení riešiť? Dali by sa zaradiť do nejakých kategórií?

Sú to bežné zákaznicke požiadavky od zmeny zmluvných údajov, poskytnutie informácií o platbách, faktúrach, doplnkových služieb a niekedy aj menej príjemné veci ako sú reklamácie, ktoré si podľa posúdenia vyžadujú komunikáciu aj s tretími stranami, kde postupujeme v súlade s reklamačným poriadkom. Vždy sa snažíme vyriešiť danú požiadavku čo najskôr. Z môjho pohľadu si myslím, že

sa medzi ročne veľa mení a naše služby sú každým rokom omnoho kvalitnejšie. Uskutočnili sme veľmi veľa progresívnych zmien a každoročne ich pripravíme s cieľom čo k najväčšej spokojnosti klienta.

Na to, aby ste požiadavku zákazníka dotiahli do konca, predpokladám, že je nevyhnutné spolupracovať s ostatnými oddeleniami. Fungujete na základe nejakého systému?

Naša spoločnosť má informačný systém, v ktorom evidujeme všetky údaje zmluvného účtu a jeho kontaktnú históriu jednotlivého zákazníka. Výhodou systému je, že sú v ňom prepojené všetky naše oddelenia, čo umožňuje komplexne spracovať prijatú požiadavku od zákazníka.

Máte pre zákazníkov niečo nového? Prichádzate s niečím novým?

Rozbehli sme projekt, ktorého je cieľom, aby čo najviac zákazníkov prešlo z tlačových verzií faktúr na elektronické zasiela-

nie. Týmto krokom sa snažíme aktívne zapájať do šetrenia životného prostredia. Svojich zákazníkov motivujeme aj rôznymi kampaňami, súťažami a chceme ich ubezpečiť, že elektronická faktúra zostáva plnohodnotným daňovým dokladom. Taktiež jedným z našich cieľov je nasmerovať komunikáciu so zákazníkmi elektronicky.

A čo váš nový zákaznicke online portál? Aj ten spadá pod Back office?

Samozrejme, náš nový zákaznicke online portál je presmerovaný na našu zákaznicke podporu na 80 %. Na tejto linke generujeme klientom nové heslá, pomáhame im v orientácii, sťahovaní dokumentov a mnoho iného. Nový zákaznicke online portál má veľký potenciál, ponúka naozaj veľmi veľa možností a my sa snažíme o to, aby ho naši zákazníci využívali čo najviac. Výsledkom toho je, že odbremeníme našu zákaznicke linku, pretože mnoho odpovedí na svoje otázky si zákazník vie nájsť sám.

NA NÁVŠTEVE U SPOKOJNÉHO ZÁKAZNÍKA

Spoločnosť RGB Shopping, pod ktorú spadajú zatiaľ tri retailové centrá: Liptov v Liptovskom Mikuláši, Radvaň v Banskej Bystrici a Javorina v Novom Meste nad Váhom, ponúka služby maloobchodného predaja vo formáte obchodno-zábavného centra na Liptove a retailových boxoch s otvorenou obchodnou pasážou v Banskej Bystrici a v Novom Meste nad Váhom.

RGB LIPTOV

Najväčším prevádzkovaným centrom, ktoré prešlo za posledné tri roky výraznou obnovou a redizajnom je moderné obchodno-zábavné centrum RGB Liptov. Všetky tieto kroky prispeli na jednej strane k zatraktívneniu prostredia, k väčšiemu záujmu nájomníkov a následne aj vyššej návštevnosti centra. RGB Liptov sa tak stalo obľúbeným miestom stretávania medzi domácimi obyvateľmi, návštevníkmi Liptova a Nízkych Tatier. Služi ako nákupné centrum, miesto relaxu a oddychu. Nájdete tu široký výber módnych značiek, oblečenia a obuvi, šperkov, nábytku, kníh či hračiek. Príjemné miesta na posedenie pri obede aj káve, detský kútik, 3D multi-kino a zaujímavé kultúrne, spoločenské či športové podujatia na spríjemnenie chvíľ s vašimi blízkymi i obchodnými partnermi. To všetko spolu s panoramatickým výhľadom z terasy na tatranskú prírodu nájdete v obchodno-zábavnom centre RGB Liptov. Navštívte ho aj vy a zažite tak RGB Liptov na vlastnej koži.



„So spoločnosťou ENERGIE2 spolupracujeme už viac ako 4 ½ roka, keď sme začali odoberať elektrickú energiu pre centrum v Liptovskom Mikuláši. Keďže služby a prístup nás presvedčili o zmysluplnosti nášho spoločného vzťahu, pribudli k elektrickej energii neskôr plyn a služby ENERGIE2 sme využili i na centrách v Banskej Bystrici a Novom meste nad Váhom. Toto rozhodnutie sa ukázalo ako správne a so spoločnosťou ENERGIE2 sme veľmi spokojní.“

AKTIVUJTE SI ELEKTRONICKÚ FAKTURÁCIU

Spoločnosť Energie2 ročne vystaví viac ako 110 tisíc faktúr, každá z nich je minimálne v rozsahu 2 strany. Ročne, týmto spôsobom, chtiac-nechtiac, zbytočne zaplaví našu planétu stovkami kíl papiera. Pomôžte znížiť tento počet vyprodukovaného papiera a aktivujte si elektronickú fakturáciu.



Elektronická faktúra = Ekológia

**Zapojte sa aj vy
a staňte sa ďalším,
kto šetrí životné prostredie.**

www.energie2.sk



Elektronická faktúra

Na stránke www.energie2.sk nájdete postup rýchlo, jednoducho a prehľadne. Vyplňte krátky formulár s vašim menom a odošlite. Elektronická faktúra je považovaná za plnohodnotný účtovný doklad v súlade so zákonom.

ENERGIE² V SPOLOČNOSTI

Energie2 tak ako aj po minulé roky, tak aj v posledných mesiacoch sa stali partnerom množstva podujatí, či už menších alebo väčších. Každé bolo niečím iné, výnimočné. A my vám chceme aspoň pár z nich priblížiť.

Dvojdňový festival dobrej hudby a zábavy už 10. ročníka úspešného podujatia s názvom FESTDOBRÉRYBNÍKY sa rozhodli opäť podporiť aj Energie2. Akcia sa však konala na novom a ešte lepšom mieste, ako tie predošlé ročníky a to v skvelom rekreačnom areáli Rybníky pri Trenčíne, kde návštevníci mali nielen možnosť vypočuť si skvelú country hudbu, ale aj stanovať, zarybárčiť si, či zúčastniť sa vodáckych súťaží. Akcia sa vydarila na výbornú, návštevnosť bola vysoká, spokojnosť obrovská. Sme radi, že sme mohli byť súčasťou tejto skvelej akcie a tešíme sa na ďalší ročník.



V roku 2016 sa Energie2 stali súčasťou koncertu a zároveň slávnostných osláv okrúhleho jubilea herečky a speváčky Márii Velšicovej. Poblahoželať oslávenkyne na dosky Novej scény v Bratislave prišli známe slovenské osobnosti, kolegovia, kamaráti. Večer sa niesol v znamení najväčších obľúbených hitov oslávenkyne Velšicovej. Nechýbali priania, venovania, darčeky či množstvo kvetov.

Potešenie a radosť treba nachádzať vždy a všade. Ostatné okolie taktiež môže prispieť k tomu, aby jeseň života našich blízkych a život našich zdravotne postihnutých bola jedným z tých pekných období života. Preto sa Energie2 rozhodli už tretím rokom podporiť benefičný koncert Slovenského zväzu telesne postihnutých v Oščadnici. Aj napriek ich hendikepu ukázali, že sú talentovaní ľudia, plní elánu a chuti do života.



LETNÁ SÚŤAŽ 2017

S ďalším číslom Energet'áku prichádza aj nová súťaž, ktorá opäť poteší tých, ktorí radi súťažia.

OTÁZKA:

Kedy bol spustený nový zákaznícky online portál Energie2?

Napíšte správnu odpoveď na e-mail: marketing@energie2.sk a prvých 5 najrýchlejších od nás dostane bedmintonovú sadu a plážovú tašku. Darčeky pošleme poštou na vašu uvedenú adresu.



Minulé leto ubehlo ani nevieme ako a sme veľmi radi, že sme ho niektorým z vás mohli spríjemniť malými výhrami. Úlohou bolo zodpovedať na otázku, koľko rokov je spoločnosť Energie2 na trhu. Za správnu odpoveď – 5 rokov, sme odmenili najrýchlejších 10-tich z vás.

Ešte raz srdečne gratulujeme víhercom:

ING. PETER GRAŇÁK, MONIKA FULKOVÁ, ING. VLADIMÍR DVOŘÁK, EVA HUDECOVÁ, ING. GABRIELA MATTOVÁ, RICHARD MIHOK, DUŠAN DANIEL, JÁN BAKOŠ, MILINA BENČOVÁ, PETER BAJUS.

LETO PLNÉ ENERGIE :)



zákaznícka linka spoločnosti
+421 850 166 066



info@energie2.sk
ponuky@energie2.sk
energetickyaudit@energie2.sk
energetik@energie2.sk



www.energie2.sk

NOVÝ ZÁKAZNÍCKY PORTÁL
portal.energie2.sk