

עסקי שמור



חברת החשמל

חטיבת לקוחות
אגף השיווק
לשכת מנהלת אגף השיווק

21.5.2015, ג' בסיון, התשע"ה
מספר: 300-014119-2015

לכל מאן דבעי,

במהלך השנה האחרונה ליוו יועצי חברת ERGO את בניית מדיניות השירות החדשה של חברת החשמל, אשר שמה את חוויית הלקוח במרכז ומבוססת על שרות רב ערוצי 24/7, בהתאם לצורכי הלקוח – במקום ובזמן המתאים לו.

המדיניות מגדירה בין היתר שירות פרואקטיבי אשר יספק את צרכי הלקוח, לדוגמא: הודעה על תקלות ברשת החשמל וסטאטוס טיפול.

ליישום מדיניות השרות הרב-ערוצי מתלווה הוכחת ROI (החזר השקעה)

עבודת חברת ERGO כללה בנצי'מרק בינלאומי ואינטגרציה בין צורכי הלקוחות לבין אילוצים תפעוליים ורגולטוריים של חברת חשמל.

פעילותה של חברת ERGO נעשתה באופן מקצועי ואיכותי ולשביעות רצוננו.

בברכה,

עגם שמיר
מנהלת אגף השיווק



מכון התקנים הישראלי