



## PGE: elektroniczna obsługa klienta w nowej odsłonie

Od dzisiaj każdy z ponad 5 mln odbiorców PGE, zarówno gospodarstw domowych jak i przedsiębiorców, może korzystać z nowego elektronicznego Biura Obsługi Klienta. eBOK PGE zastąpił kilka dotychczasowych systemów, zyskał świeży wygląd i innowacyjne funkcjonalności, takie jak połączenie z Facebookiem i Google+, a także możliwość zarządzania kilkoma kontami rozrachunkowymi jednocześnie.

eBOK, czyli elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, to system pozwalający każdemu klientowi w dogodnym dla niego miejscu i czasie zweryfikować stan rozliczenia energii elektrycznej, sprawdzić aktualne saldo, wskazania licznika, a także przedłużyć lub wybrać nową ofertę. Klienci mogą również dokonywać płatności elektronicznych, a także skorzystać z usługi PGE eFaktura, dzięki której będą otrzymywać fakturę na wskazany adres mailowy. eBOK to także przydatne narzędzie do monitorowania zużycia energii, co może pomóc w skutecznym obniżeniu rachunków za prąd. Ciekawym rozwiązaniem jest prezentacja zużycia energii w postaci graficznej z możliwością porównania w analogicznych okresach. Wykres prezentuje także zużycie średniodobowe w danym okresie rozliczeniowym, co daje możliwość oszacowania dziennego kosztu zużycia energii.

Dużym atutem jest powiązanie z profilem eBOK kilku kont rozliczeniowych z różnych systemów billingowych, przez co można zarządzać nimi bez konieczności przelogowania, a także możliwość udostępniania konta innym osobom, poprzez zapraszanie zaufanych osób do zarządzania nim.

*Nowa odsłona eBOKa to nasza odpowiedź na potrzebę najsilniej deklarowaną przez klientów w odniesieniu do tego typu usług, czyli możliwość szybkiej i łatwej realizacji spraw przez internet. Do tej pory nasi klienci korzystali z 5 różnych systemów eBOK, teraz każdy z nich ma dostęp do takich samych, innowacyjnych funkcjonalności. To duża zmiana w poziomie obsługi klienta i krok w kierunku realizacji strategicznego celu Grupy, jakim jest optymalizowanie procesu sprzedaży i stałe podnoszenie jakości obsługi – mówi **Marek Woszczyk, prezes zarządu PGE Polskiej Grupy Energetycznej.***

Inauguracja eBOKa jest elementem integrowania wszystkich systemów zarządzania kontaktami z klientami. Docelowo doprowadzi to do obniżenia kosztów funkcjonowania Grupy PGE, a klientom umożliwi korzystanie z nowych produktów.

*PGE Polska Grupa Energetyczna konsekwentnie wzmacnia pozycję lidera polskiego sektora elektroenergetycznego poprzez budowanie przewagi konkurencyjnej w każdym obszarze swojej działalności. Inwestujemy nie tylko w nowoczesne bloki energetyczne, odnawialne źródła energii czy sieci dystrybucyjne, ale także w najnowsze rozwiązania technologiczne, w tym systemy IT oraz bazy danych. Dzięki wykorzystaniu innowacyjnych rozwiązań, takich jak eBOK, nasza kompleksowa oferta pozwala pozyskiwać nowych i utrzymywać obecnych klientów – mówi **Marek Woszczyk.***

Korzystanie z wszystkich funkcjonalności, jakie daje eBOK w nowej odsłonie, możliwe jest po założeniu profilu na stronie: [ebok.gkpg.pl](http://ebok.gkpg.pl). Do wypełnienia formularza rejestracyjnego potrzebny będzie adres e-mail, hasło, PESEL, numer klienta oraz kwota ostatniej faktury. Dane o numerze klienta i kwocie ostatniej faktury można uzyskać podczas jednej krótkiej rozmowy z konsultantem telefonicznego PGE Contact Center, pod numerem 422 222 222. Zakładanie profilu to jednorazowa czynność, przy ponownej wizycie do logowania wystarczy login i hasło.

Użytkownicy portali społecznościowych będą mogli powiązać profil eBOK z profilami na portalach Facebook i Google+, dzięki czemu będą mieli możliwość przejścia bezpośrednio z poziomu swojego profilu na portalu społecznościowym do aplikacji eBOK. Już wkrótce aplikacja uzupełniona zostanie o kolejne funkcjonalności, m.in. możliwość otrzymywania powiadomień z eBOKa na konto na portalu Facebook. Powiadomienia te dotyczyć będą między innymi najnowszej faktury.

Za pośrednictwem eBOKa można już dziś dokonywać płatności elektronicznych i doładować liczniki przedpłatowe. Klienci mogą zgłaszać zapytania oraz składać reklamacje, które w czasie rzeczywistym trafiają do elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń PGE Obrót, gdzie można na bieżąco monitorować status sprawy.

W najbliższym czasie klientom udostępniona będzie również wersja mobilna czyli mBOK, którą będzie można zainstalować na telefonach z oprogramowaniem Android oraz iOS. Obok funkcjonalności dostępnych w eBOKu, aplikacja pozwoli także na lokalizację najbliższego stacjonarnego Biura Obsługi Klienta.

Systemy eBOK oraz mBOK zostały przygotowane przez dwie spółki należące do Grupy Kapitałowej PGE: PGE Obrót – największego sprzedawcę energii oraz PGE Systemy – dostawcę usług teleinformatycznych.



- ([https://cmsstatic.gkpge.pl/var/gkpge\\_site/storage/images/\\_aliases/galleryfull/6/7/0/5/85076-1-pol-PL/PGE\\_eBOK\\_ekran.jpg](https://cmsstatic.gkpge.pl/var/gkpge_site/storage/images/_aliases/galleryfull/6/7/0/5/85076-1-pol-PL/PGE_eBOK_ekran.jpg))



- ([https://cmsstatic.gkpge.pl/var/gkpge\\_site/storage/images/\\_aliases/galleryfull/9/7/0/5/85079-1-pol-PL/PGE\\_eBOK.jpg](https://cmsstatic.gkpge.pl/var/gkpge_site/storage/images/_aliases/galleryfull/9/7/0/5/85079-1-pol-PL/PGE_eBOK.jpg))