


# Jak zdigitalizowaliśmy obsługę klienta i współpracę z kontrahentami?

## Szczegóły zamówienia

Numer zamówienia: 10/10/14246/2019

 Dodaj projektanta

Numer warunków

10/10/14246/2019

10/9/14246/2019

10/10/14246/2019

10/9/14246/2019

Nazwa klienta

Adam Nowak

Adam Nowak

Adam Nowak

Adam Nowak

Adam Nowak

Adres przyłączenia

WARSZAWA OKRZEI S 26

WARSZAWA OKRZEI S 26

WARSZAWA OKRZEI S 26


WARSZAWA OKRZEI S 26

WARSZAWA OKRZEI S 26

WARSZAWA OKRZEI S 26

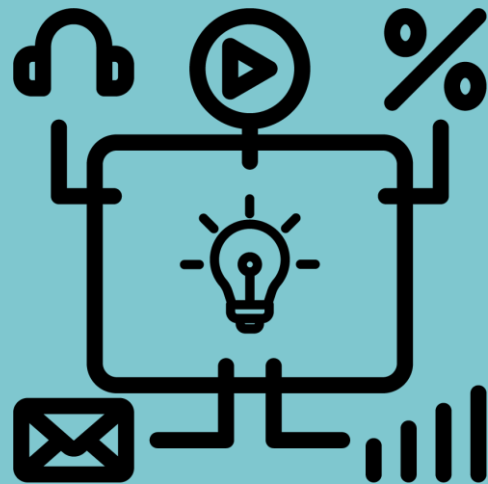
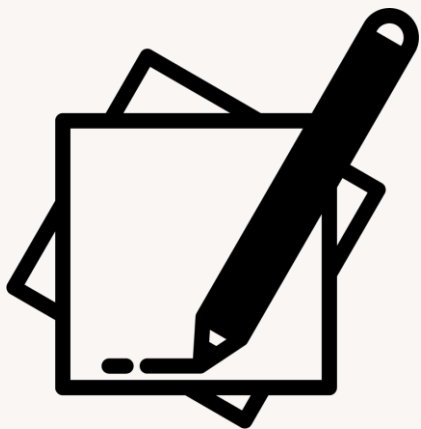
WARSZAWA OKRZEI S 26

Kontakt

 Przyłączy ze stacji nieregulowanej

**STOEN OPERATOR**  
powered by E.ON

**e-point**



# Proces realizacji inwestycji w Stoen Operator

1

Klient

Biuro Obsługi  
Klienta

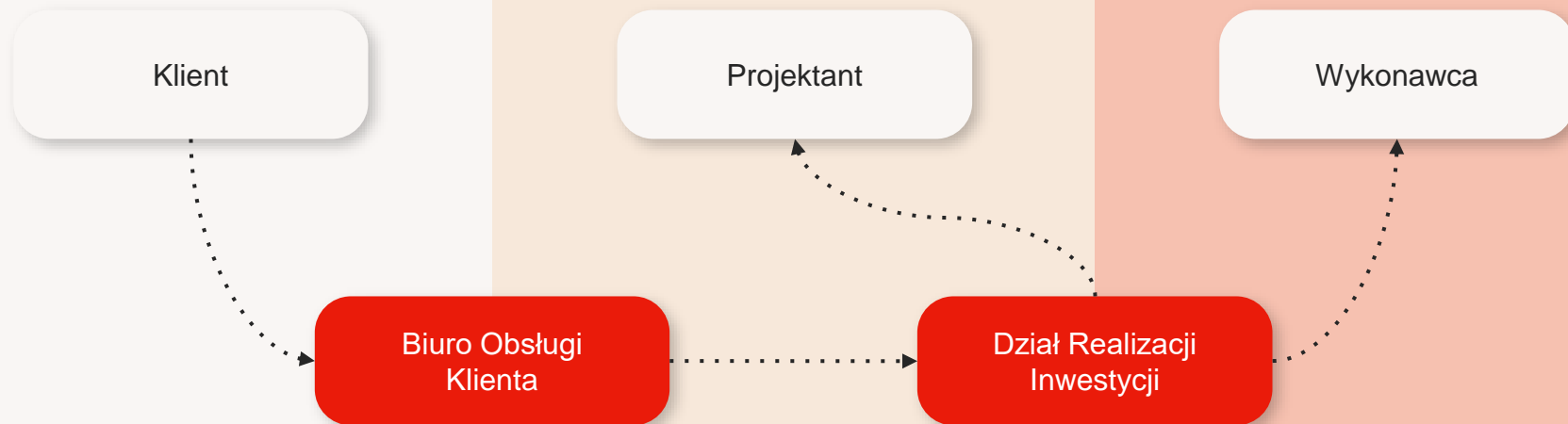
2

Projektant

Dział Realizacji  
Inwestycji

3

Wykonawca

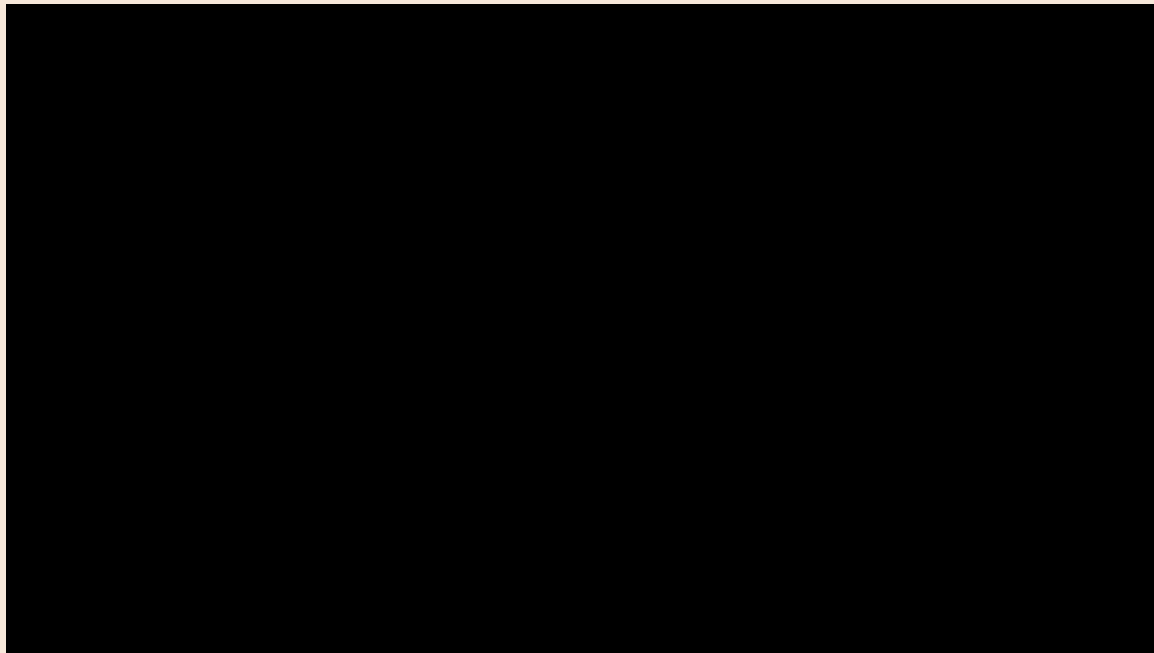


# Transformacja cyfrowa wszystkich procesów



# Portal przyłączeniowy

- ✓ Od **30-50%** wniosków składanych i obsługiwanych w **100% online**
- ✓ **Skrócenie czasu** przyjęcia wniosku o **kilka dni**
- ✓ Wgląd w status sprawy **24/h**
- ✓ Brak konieczności wizyt w placówkach



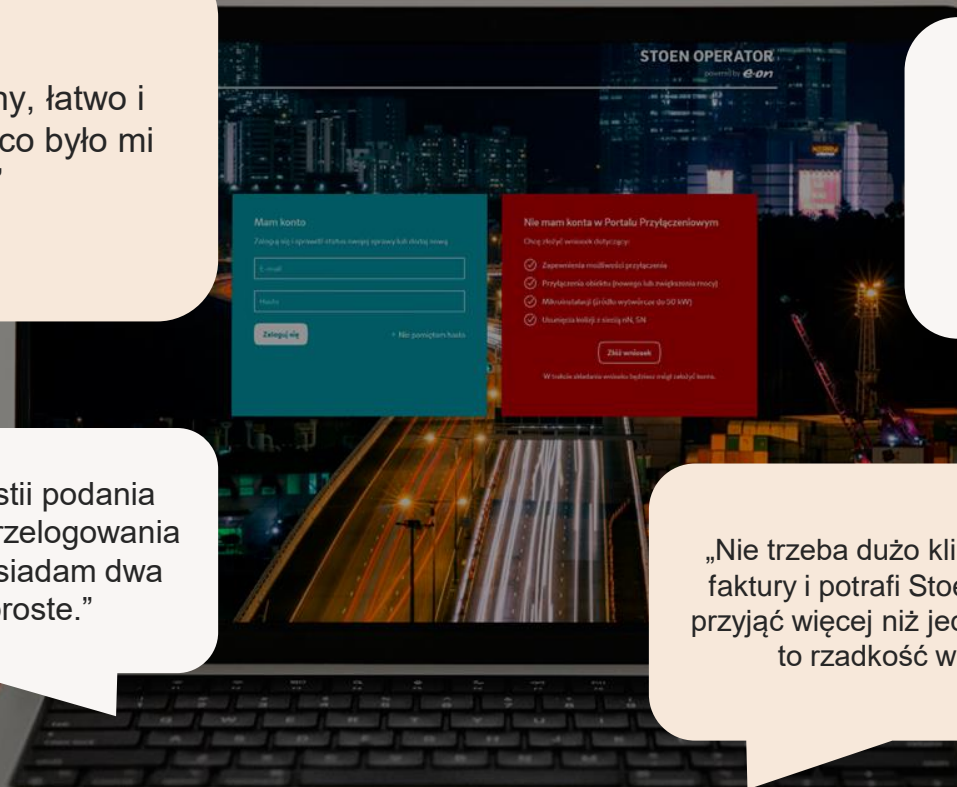
# Portal doceniony przez klientów

„Serwis ergonomiczny, łatwo i szybko znalazłem to co było mi potrzebne.”

„Przejrzystość. Łatwość w obsłudze, wszystkie informacje są rzucone na pierwszą stronę.”

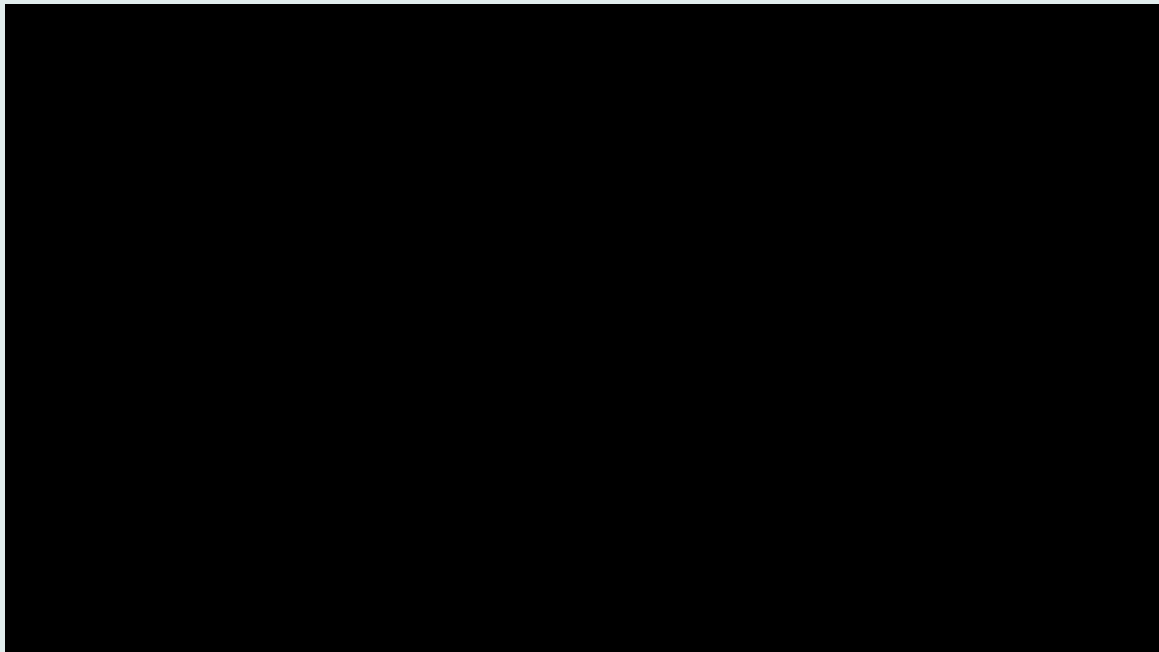
„Przypominanie w kwestii podania stanu licznika, łatwość przelogowania się między kontami (posiadam dwa konta) są bardzo proste.”

„Nie trzeba dużo klikać, aby trafić na faktury i potrafi Stoen w polu faktury przyjąć więcej niż jeden adres email, a to rzadkość w e-bokach.”



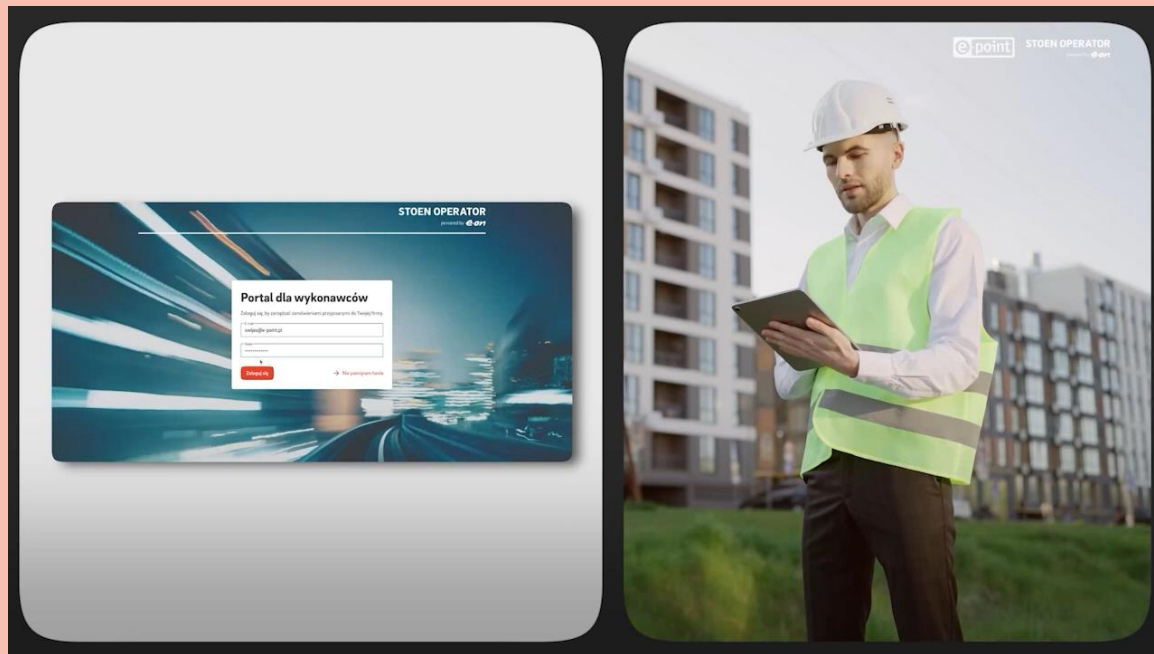
# Portal dla projektanta

- ✓ Obsługa wszystkich nowych zleceń wyłącznie poprzez Portal
- ✓ Komunikacja z firmami projektowymi w 100% online
- ✓ Dostęp do informacji o postępach w projektach 24h/dobę
- ✓ Usprawnienie procesów wewnętrznych firmy
- ✓ 100% digitalizacja procesu składania wniosków przez firmy projektowe



# Portal dla wykonawcy

- ✓ Usprawnienie komunikacji na linii OSD - Wykonawca
- ✓ Mobilny dostęp do Portalu również bezpośrednio podczas prac w terenie
- ✓ Statusy podejmowanych działań widoczne dla obu stron procesu
- ✓ Monitoring działań wykonawcy pod kątem jego odpowiedzialności
- ✓ Raportowanie danych





# Opinie projektantów i wykonawców

„Świetną sprawą jest, że w jednym miejscu znajdują się wszelkie inwestycje przyłączeniowe i łatwo można je filtrować po kilku danych”

„Od zespołu mam potwierdzenie, że portal jest już przyjazny i funkcjonalny”

„Jednogłośnie stwierdzamy, że oszczędzamy dużo czasu na robieniu raportów. W prosty sposób można złożyć wnioski o stan prawny, negocjacje czy zmianę warunków i zmianę terminu”

# Project Team

## STOEN OPERATOR

powered by **E.ON**

IT

Company  
Communication

Business

Project  
Management

+

**e-point**

Developers


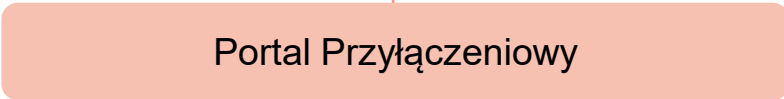


Project  
Management

System  
Architects


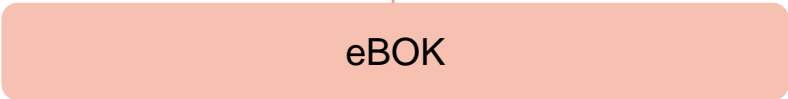
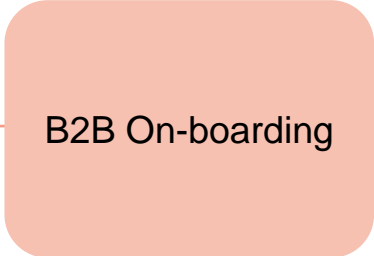


UI  
Designers

UX  
Designers

# Model transformacji cyfrowej

Etap ścieżki użytkownika (Solution)  Segment użytkowników	Akwizycja (Serwis WWW)	Konwersja (Digital On-Boarding)	Lojalizacja (Self Service)
Klient	 www.stoen.pl	 Portal Przyłączeniowy	
Projektant			 Portal Projektanta
Wykonawca			 Portal Wykonawcy

# Model transformacji cyfrowej sprzedawcy energii

Etap ścieżki użytkownika (Solution)  Segment użytkowników	Akwizycja (Serwis WWW)	Konwersja (Digital On-Boarding)	Lojalizacja (Self Service)
Klient indywidualny			
Klient firmowy			
Sprzedaż			

# Dziękujemy za uwagę!



**Marcin Żuchowicz**

Prezes Zarządu e-point SA

[marcin.zuchowicz@e-point.pl](mailto:marcin.zuchowicz@e-point.pl)



**Anna Stasiak**

Kierownik Inwestycji Stoen Operator

[anna.stasiak@stoen.pl](mailto:anna.stasiak@stoen.pl)



**Maria Pacholska**

Kierownik Projektu Stoen Operator

[maria.pacholska@stoen.pl](mailto:maria.pacholska@stoen.pl)