

Obsługa klienta kluczem do konkurencyjności RWE Stoen

Janusz Moroz
RWE Stoen

Warszawa, 18.10.2007

RWE Stoen

energia dla Ciebie i Twojego miasta



Grupa RWE - jeden z największych dostawców energii elektrycznej na świecie

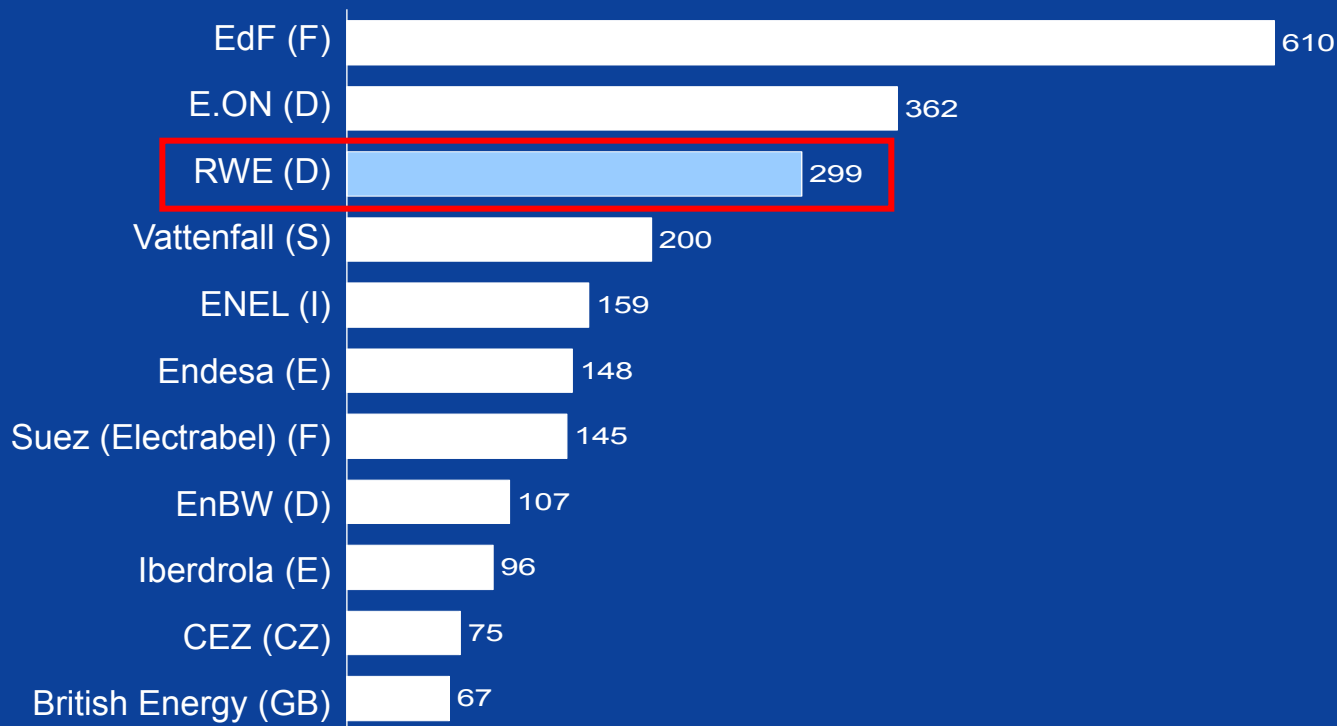


■ Obszar działalności to:

- Produkcja energii elektrycznej ze źródeł kopalnych i odnawialnych
- Wytwarzanie energii jądrowej
- Wydobywanie ropy
- Poszukiwania źródeł energii
- Badania związane z ochroną klimatu, rekultywacją terenów zielonych i możliwościami wykorzystania najnowszych technologii

Europejscy Gracze

Sprzedaż energii w mld kWh*



*) dane z raportów, bez handlu energią; Stan: marzec 2006

RWE dostarcza energię i gaz milionom klientów w Europie



ENERGIA
ELEKTRYCZNA

20 mln. klientów

GAZ

10 mln. klientów

RWE to ekologiczny wytwórca energii elektrycznej



- **Elektrownie wytwarzające energię ze źródeł odnawialnych**

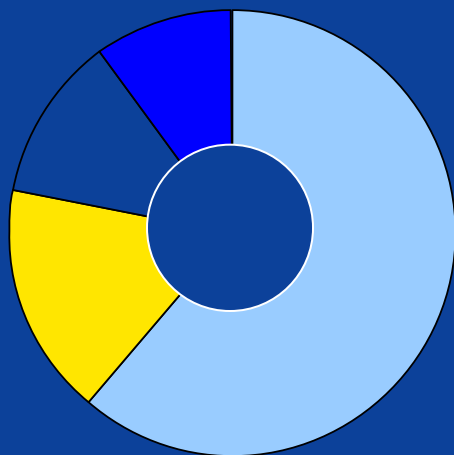


- **Elektrownie konwencjonalne wykorzystujące nowoczesne technologie.**

Zdjęcie: budowa elektrowni wykorzystującej technikę aparaturową Boa – spadek emisji dwutlenku węgla o 30%

Grupa RWE w skrócie

Główne rynki RWE według przychodów w 2006 r.



■ Niemcy 61%

■ Wielka Brytania 17%

■ Europa Środkowa i Wschodnia (Polska, Węgry, Słowacja i Czechy) 12%

■ Inne 10%

- RWE zatrudnia 68 tys. pracowników
- W roku 2006 przychody ze sprzedaży w wysokości 44,3 mld. euro
- Planowane inwestycje – 25 mld. euro

RWE zainwestuje 25 miliardów euro w europejski rynek energetyczny w ciągu następnych 5 lat

- W ramach najważniejszych inwestycji RWE zamierza m.in. wybudować gazociąg pomiędzy Czechami a Belgią
- RWE rozbudowuje sieci energetyczne w Niemczech o ponad 300 km i zwiększa moce przesyłowe na granicach, szczególnie z Francją i Holandią
- RWE planuje budowę elektrowni, których część będzie gwarantować dodatkowe moce wytwórcze. Ich łączna moc wyniesie około 10 000 MW
- RWE planuje budowę pierwszej na świecie elektrowni węglowej pozbawionej emisji dwutlenku węgla w 2014
- W Polsce RWE inwestuje 100 mln euro w dwie duże farmy wiatrowe

Grupa RWE w Polsce

ENERGIA ELEKTRYCZNA / CIEPŁO		Grupa RWE Udział w %	Przychody ze sprzedaży 2006 mln. PLN	Zatrudnienie Stan na 31.12.06
1	RWE Stoen SA **	99	1 850	1 278
2	EC Będzin	70	104*	189*
3	RWE Stoen Contracting	100	21*	11*
GAZ				
4	RWE Dea Sp. z o.o., Oddział Polska	100	Poszukiwanie i wydobycie gazu i ropy	
WODA & ŚCIEKI				
5	PWiK Sp. z o.o. / Dąbrowa Górnicza	34	40*	215*

** po unbundlingu: RWE Stoen i RWE Stoen Operator



- RWE Stoen SA jest wiodącą spółką grupy RWE Energy i obecnie największą inwestycją RWE na terenie Polski
- W chwili obecnej RWE zatrudnia w Polsce łącznie ok. 2 000 osób
- Działalność RWE w Polsce koncentruje się na trzech rynkach: **energii elektrycznej** (główny obszar działalności), gazu i usług wodno-kanalizacyjnych

Obsługa klienta

kluczem do konkurencyjności



Warunki konkurencyjności na rynku energetycznym w Polsce

- Atrakcyjna CENA (taryfy obowiązują do końca roku)
- JAKOŚĆ obsługi klientów
- REPUTACJA firmy
- DOSTOSOWANIE do potrzeb klientów

RWE Stoen

Kontakt z każdego miejsca na świecie



Centrum Kontaktu z Klientem

- 6 lokalizacji w Warszawie
- Dane każdego klienta dostępne w każdym centrum, wszystkie formalności można załatwić w każdym z centrów
- W ofercie również doradztwo w zakresie przyłączy bezinwestycyjnych oraz przyłączy inwestycyjnych standardowych



RWE Stoen

Kontakt z każdego miejsca na świecie



Nowa lokalizacja – Centrum Obsługi Klienta w Galerii Mokotów,
warszawskim centrum handlowym

- Wygodna, szybka obsługa
- Miejsce dostępne dla klientów
- Wszechstronna informacja



RWE Stoen

Kontakt z każdego miejsca na świecie

Telefoniczne Centrum Kontaktu z Klientem

- Czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu
- Miesięcznie 40 tys. rozmów z klientami



RWE Stoen

Kontakt z każdego miejsca na świecie



Formalności z każdego miejsca

- Kontakt mailowy i listowy z naszymi konsultantami
- 10.000 listów i 3.000 maili miesięcznie
- Odpowiedź na e-maile w ciągu 24 godzin
- Wygodne sposoby rozliczania: wszystkie dostępne, bezpieczne formy płatności gotówkowych i bezgotówkowych

GRUPA V (do 40 kW)

Nr rejestracyjny: _____/_____
Klient SAP: _____

**WNIOSEK O PODANIE WARUNKÓW PRZYŁĄCZENIA
DO SIECI ELEKTROENERGETYCZNEJ 0,4 kV RWE Stoen S.A. URZĄDZEŃ ELEKTROENERGETYCZNYCH KLIENTA**

Wypełnia KLIENT
Prosimy wypełnić DRUKOWANYMI literami:

1. Dane Klienta:

Imię (lub nazwa firmy): _____
Nazwisko (lub nazwa firmy): _____
Adres zameldowania Klienta (lub siedziby firmy) - ulica, nr domu, lokalu: _____
Kod pocztowy: _____ miejscowość: _____

Wymagania odnośnie pewności zasilania
Zgodnie ze standardami jakościowymi RWE Stoen S.A. W przypadku parametrów zasilania innych niż standardowe prosimy o ich określenie w dodatkowym piśmie (np. zasilanie rezerwowe).

Załączniki:

☐ Tytuł prawny do korzystania z obiektu, w którym będą użytkowane urządzenia lub instalacje elektryczne.

☐ Oświadczenie określające ilość lokali lub bilans mocy w budynkach wieloklatowych (druk RWE Stoen S.A.).

☐ Plan zabudowy na mapie sytuacji/no-wysokościowej lub za zgodą RWE Stoen.

Strona główna English szukaj

Klienci

Proszę wybrać: Klienci RWE Stoen RWE Dla Mediów Programy społeczne Dostawcy

Gospodarstwa domowe Małe i średnie firmy Klienci korporacyjni Zostań klientem RWE Stoen

Proszę wybrać:

- + Rozliczenia i płatności
- + Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Przesyłowych
- + Przyłączenia do sieci
- + Grupy taryfowe
- + Racjonalnie korzystaj z energii
- + Centrum Kontakt z Klientem

Ściągnij pliki

Szybkie linki

- + Obsługa klientów
- + Płatności energetyczne
- + Nielegalny pobór energii
- + Pliki do ściągnięcia
- + Aktualności

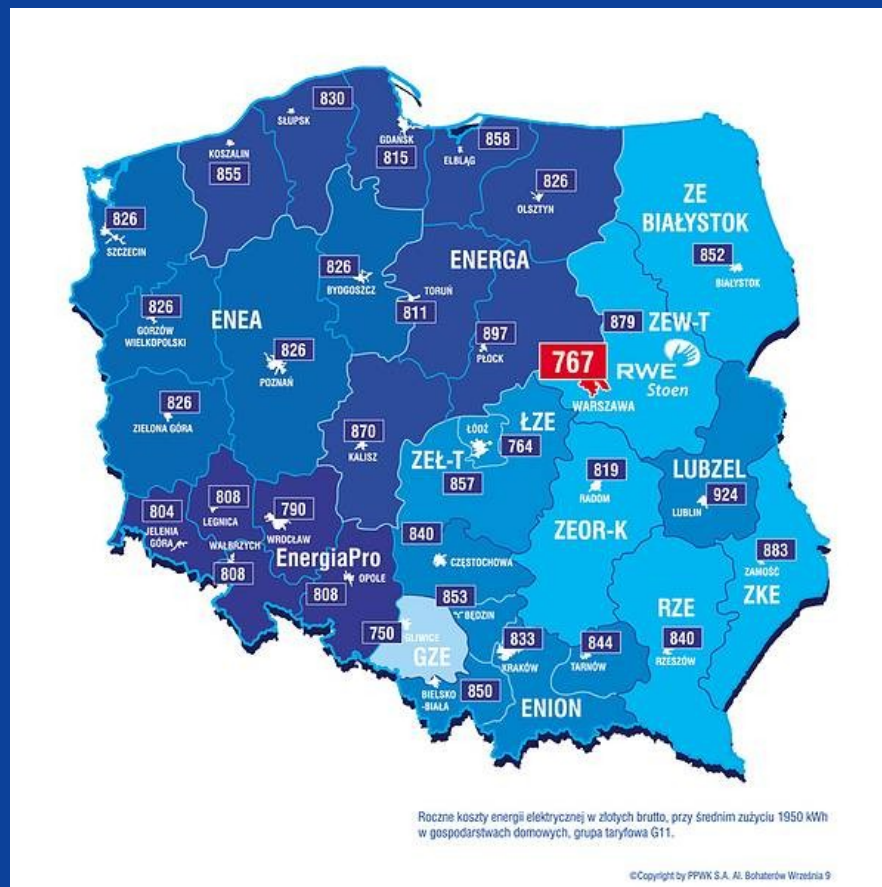
Umowy

1. 6 - Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług

RWE Stoen

Atrakcyjne ceny i przyjazne taryfy

- RWE Stoen jednym z najtańszych dostawców energii w Polsce



RWE Stoen

Nowa oferta

www.rwestoen.pl

**Zmierzamy
w nowym kierunku**



Oferta ogólnopolska
sprzedaży energii elektrycznej
– dla **gospodarstw domowych**

Niniejsza oferta obowiązuje
do 31.12.2007 r.

RWE
Stoen

Zostań klientem RWE Stoen

Formularz zgłoszeniowy

Jeśli rozważają Państwo RWE Stoen jako swojego dostawcę energii, zapraszamy do wypełnienia formularza.

Dane do korespondencji

Imię, nazwisko

Telefon

E-mail

Ulica

Miejscowość, kod pocztowy

Punkt poboru energii

Adres z kodem pocztowym

PESEL

Preferowany sposób otrzymania informacji¹

☐ e-mail

☐ poczta

Rodzaj lokalu w miejscu poboru energii¹

☐ dom jednorodzinny

☐ lokal mieszkalny

☐ energia przeznaczona na potrzeby niemieszkalniowe

Tytuł prawny do lokalu¹

☐ własność

☐ umowa najmu/dzierżawy

☐ inny

☐ brak tytułu prawnego do lokalu

Informacje o odbiorze energii¹

Roczna ilość zużywanej energii elektrycznej:

☐ do 499 kWh

☐ od 500 do 2000 kWh

☐ od 2001 do 5000 kWh

☐ od 5001 do 10000 kWh

☐ powyżej 10000 kWh

¹ prosimy zaznaczyć właściwe pole

RWE Stoen

Energia Twojego Biznesu



Wspieramy naszych klientów biznesowych, tworząc wszechstronną ofertę dostosowaną do zróżnicowanych potrzeb. Dbając o ich czas i wygodę minimalizujemy formalności, optymalizujemy koszty i stale podnosimy jakość usług.

Oferujemy:

- **Optymalizację kosztów energii**

Dobieramy optymalną grupę taryfową dopasowaną do profilu zużycia energii. Oferujemy instalację urządzeń kompensacyjnych, pozwalających ograniczyć koszty energii biernej.

- **Audyty energetyczne**

Korzystając z bogatego doświadczenia koncernu RWE wykonujemy analizy techniczno-ekonomiczne, w tym także audyty energetyczne.

- **Analizy taryfowe**

W celu doboru najkorzystniejszych grup taryfowych zakupu energii – mając świadomość stopnia wpływu wydatków na energię elektryczną na koszty produkcji przedsiębiorstw, staramy się wspomagać naszych klientów w procesie ich optymalizacji.

RWE Stoen

Energia Twojego Biznesu



■ **Projekty contractingowe**

Korzystając ze wsparcia Grupy RWE oferujemy na rynku ogólnopolskim outsourcing energetyczny – czyli inwestycje w infrastrukturę klienta, zarządzanie infrastrukturą oraz zintegrowaną dostawę mediów.

W wielu branżach gospodarki outsourcing w zakresie produkcji i dystrybucji energii i innych mediów pozwala na ograniczenie kosztów produkcji.

Do podstawowych korzyści dla odbiorcy należą:

- możliwość uwolnienia środków finansowych i przeznaczenia ich na działalność podstawową,
- poprawa rentowności przedsiębiorstwa,
- zwiększenie sprawności energetycznej urządzeń,
- gwarantowana niezawodność zasilania,
- fachowe zarządzanie zakupami mediów.

■ **Usługi dodatkowe:**

- modernizacje układów pomiarowych,
- eksploatacja urządzeń energetycznych klientów,
- pomiary i badania urządzeń energetycznych,
- wynajem agregatów prądotwórczych,
- pogotowie energetyczne.

RWE Stoen

Dobre rozwiązania uznane przez klientów

- Nagroda „Białego Węgla” 2006 - za dobrą postawę wobec klientów i wdrożenie nowoczesnego systemu obsługi klientów
- Nagroda „Nowy Impuls” – za wydzielenie Operatora Systemu Dystrybucyjnego i kampanię reklamową, pokazującą klientom możliwości, jakie stwarza im otwierający się rynek
- Klienci biznesowi rozliczani w SAP IS-U
- Handel emisjami CO₂
- Badania opinii wśród klientów pokazują, że klienci widzą zmiany zachodzące w RWE Stoen
 - Modernizacja Centrów Obsługi Klienta
 - Możliwość kontaktu telefonicznego
 - Wyższe kompetencje pracowników
 - Niezawodność dostaw energii

RWE Stoen
dobra obsługa dzięki
wykwalifikowanym pracownikom



Janusz Moroz
Członek Zarządu RWE Stoen



**Program na rzecz racjonalnego
korzystania z energii elektrycznej**

Warszawa, 18 października 2007

START 1 października 2007 roku



Przewodnik Domowy



Przełącz się na oszczędzanie

Mała zmiana = Wielkie korzyści



Dlaczego chcemy edukować jak racjonalnie korzystać z energii elektrycznej?



... ponieważ nasi klienci tego oczekują

- ✓ W odczuciu klientów RWE Stoen „popularyzacja korzystania z energooszczędnych urządzeń, żarówek – uczenie klientów oszczędności” jest jednym z pożądanых sposobów pokazania, że firma myśli o ich potrzebach

Badanie klientów indywidualnych przeprowadzone na zlecenie RWE Stoen w październiku i listopadzie 2006 roku

... z uwagi na politykę Unii Europejskiej oraz wynikające z niej zmiany (certyfikaty energetyczne budynków, konieczność zmniejszenia zużycia energii i emisji CO2)

- ✓ UE prowadzi działania na rzecz efektywności energetycznej, która oznacza ograniczenie zużycia energii bez pogarszania warunków korzystania z niej przez odbiorców. Dyrektywa 2006/32/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 kwietnia 2006 r. w sprawie efektywności końcowego wykorzystania energii i usług energetycznych obowiązuje od 17 maja 2006 r. Ma na celu m.in. poprawę w krajach członkowskich efektywności wykorzystania energii przez użytkowników końcowych

... ze względu na niski poziom wiedzy Polaków na temat możliwości bardziej racjonalnego korzystania z energii elektrycznej oraz gotowość do edukacji w tym zakresie



Badanie opinii Polaków przeprowadzone na zlecenie RWE Stoen we wrześniu 2007 roku

Dlaczego chcemy edukować jak racjonalnie korzystać z energii elektrycznej? c.d.

... ponieważ promowanie racjonalnego korzystania z energii elektrycznej wpisuje się w podejmowane przez RWE Stoen i Fundację RWE Stoen działania w zakresie odpowiedzialności społecznej

- ✓ Treści dot. racjonalnego korzystania z energii elektrycznej znalazły się m.in. w jednym z konspektów zajęć Bezpiecznej Energii RWE Stoen (program dla sześć- i siedmiolatków w warszawskich szkół i przedszkoli; w ciągu 2 lat w zajęciach wzięło udział ponad 10 tysięcy dzieci)

... ponieważ RWE Stoen, podobnie jak inne spółki w Grupie RWE, wspiera europejską politykę poszanowania energii

- ✓ Spółki należące do Grupy RWE (w Niemczech i Wielkiej Brytanii) prowadzą intensywnie działania edukacyjne i kampanie promujące racjonalne korzystanie z energii elektrycznej
- ✓ Równolegle z działaniami w Polsce kampania promująca oszczędne korzystanie z energii startuje też w Czechach oraz na Węgrzech



BUSINESS
Superbrands

