



Δελτίο Τύπου

28 Μαρτίου 2022

## Βραβείο «Beyond Innovation Awards 22» του Economist Η ΔΕΗ πρωτοπορεί στον ψηφιακό μετασχηματισμό και επιβραβεύεται

Με το βραβείο καινοτομίας «Beyond Innovation Awards 22» του Economist που έλαβε η ΔΕΗ κατά τη διάρκεια εκδήλωσης του Economist με θέμα «Technology and Innovation in 2022 and beyond», επιβεβαιώνεται η στρατηγική προσήλωση της εταιρείας στην επιτάχυνση και εμπάθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της.

Οι ψηφιακές ανατροπές, οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες για την προσεχή δεκαετία βρέθηκαν στο επίκεντρο της εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε στο Κέντρο Πολιτισμού – Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, παρουσία του Υπουργού Ψηφιακής Πολιτικής Κυριάκου Πιερρακάκη και διακεκριμένων ερευνητών. Στο πλαίσιο της εκδήλωσης επισημάνθηκε ότι η ΔΕΗ προχώρησε τα τελευταία δύο χρόνια σε μία μεγάλη κλίμακας ψηφιοποίηση, με επίκεντρο τις on line διασυνδέσεις και με πρωταρχικό στόχο τη διευκόλυνση και ικανοποίηση των πελατών της. Επίσης, ενίσχυσε θεαματικά και εκσυγχρόνισε τις υποδομές Ι.Τ., την ενδοεταιρική επικοινωνία και τη στρατηγική πολλαπλών φορτίων δεδομένων.

Η ΔΕΗ παραμένει σταθερά προσηλωμένη στην υλοποίηση της δέσμευσης της για τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό των ψηφιακών υποδομών της, τη βελτιστοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών και την ψηφιοποίηση του εργασιακού της περιβάλλοντος. Σε μια κρίσιμη στιγμή, την περίοδο της πανδημίας κατάφερε να ανταποκριθεί στην αύξηση του όγκου των αιτημάτων, που μέχρι εκείνη τη στιγμή είχαν ως κύριο σημείο αναφοράς τα καταστήματα της ΔΕΗ, υλοποιώντας λύσεις ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και ενισχύοντας τα κανάλια εξυπηρέτησης σε σημαντικό βαθμό. Παράλληλα, συνεχίζει να εμπλουτίζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με στόχο την απλοποίηση και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών της. Συγκεκριμένα:

- δημιούργησε το πρώτο ψηφιακό προϊόν «ΔΕΗ - My Home Online»,
- πρόσφερε τη δυνατότητα προγραμματισμού ηλεκτρονικών ραντεβού σε προκαθορισμένη ώρα για οποιαδήποτε συναλλαγή σε 75 καταστήματα,

Πληροφορίες    Χαλκοκονδύλη 30    +30 210 529 3404  
Γραφείου        104 32, Αθήνα        +30 210 523 1807  
Τύπου             dei.gr





- δημιούργησε την εφαρμογή e-contract στην ιστοσελίδα της, για να μπορεί ο πελάτης να καταθέσει οποιοδήποτε αίτημα χωρίς να μεταβεί στο κατάστημα,
- δημιούργησε την «Αυτόματη Ψηφιακή Βοηθό» η οποία επιτρέπει συνεχή αμφίδρομη διάδραση κάθε μέρα και για όλο το 24ωρο, προσφέροντας ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της ΔΕΗ, μέσω της σελίδας της ΔΕΗ στο facebook, αλλά και μέσω της εφαρμογής messenger,
- λειτούργησε τα 2 πρώτα Pop-up stores σε μεγάλα εμπορικά κέντρα της Αθήνας (Golden Hall) και της Θεσσαλονίκης (Mediterranean Cosmos), σχεδιασμένα με έμφαση στη διαδραστικότητα και το νέο ψηφιακό περιβάλλον,
- προχώρησε στον επανασχεδιασμό των καταστημάτων με έμφαση στη γρήγορη και εύκολη εξυπηρέτηση των πελατών. Τα νέα καταστήματα της ΔΕΗ διαθέτουν μεταξύ άλλων ζώνη ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης myΔΕΗ Service Point, όπου οι πελάτες μπορούν να εγγραφούν και να διαχειριστούν τους λογαριασμούς τους e-bill, να υποβάλλουν αίτημα και να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά ή να προγραμματίσουν το ραντεβού τους σε ημέρα και ώρα της επιλογής τους. Επίσης, στα νέα καταστήματα μέσω του myΔΕΗ24 οι πληρωμές λογαριασμών είναι δυνατές όλο το 24ωρο οποιαδήποτε μέρα της εβδομάδας.
- ολοκλήρωσε τον επανασχεδιασμό της ιστοσελίδας [dei.gr](http://dei.gr) ώστε το νέο website να απαντά άμεσα και απλά στα αιτήματα του κοινού και φυσικά στις ανάγκες των πελατών.

Αντίστοιχα, σε μικρό χρονικό διάστημα κατάφερε να δημιουργήσει ένα ψηφιακό περιβάλλον εργασίας για τους χιλιάδες εργαζόμενους σε όλη την Ελλάδα με:

- την αντικατάσταση 2.000 desktops με laptops,
- τη μεταφορά 6.000 mailboxes στο Cloud με αποθηκευτικό χώρο 10 TB,
- τη δημιουργία πάνω από 2.300 χρηστών VPN για απομακρυσμένη πρόσβαση στις εφαρμογές της εταιρείας,
- την πρόσβαση στα εταιρικά email και στα αρχεία εκτός των εγκαταστάσεων του γραφείου σε 6.000 συνολικά εργαζόμενους,



- τη δημιουργία πάνω από 1.200 επικυρωμένων «κατάλληλων» ηλεκτρονικών υπογραφών για την ανώτερη διοίκηση, μειώνοντας τη γραφειοκρατία κατά 25%,
- την ενθάρρυνση της χρήσης των Collaboration Tools με το 79% του προσωπικού μας να χρησιμοποιεί το «Microsoft Teams» σε καθημερινή βάση από το γραφείο και τις απομακρυσμένες τοποθεσίες. Πρόκειται για το υψηλότερο ποσοστό ομαδικής αξιοποίησης στην Ελλάδα, για μεγάλες επιχειρήσεις. Είναι ενδεικτικό ότι ο αριθμός των διαδικτυακών συναντήσεων μόνο για το 2021 έφτασε τις 13.000 συνεδρίες,
- τη δημιουργία 22 Collaboration Portals (Internal Sites) και 1.088 Team Groups με 2,2 TB δεδομένων σε διάστημα ενός χρόνου (αύξηση 1000% από τα 200 GB το 2020).

Κατά την παραλαβή του βραβείου από τον επικεφαλής του Economist Intelligence Unit, Alasdair Ross, ο **Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος της ΔΕΗ Αλέξανδρος Πατεράκης** δήλωσε: «Με μεγάλη υπερηφάνεια λαμβάνω αυτό το βραβείο εκ μέρους των ανθρώπων της ΔΕΗ. Δυο χρόνια μετά το ξέσπασμα της πανδημίας κληθήκαμε όλοι να διαδραματίσουμε έναν σημαντικό ρόλο, να σταθούμε στο ύψος των περιστάσεων, να αντεπεξέλθουμε στις προσδοκίες των πολιτών και των πελατών μας και να εξασφαλίσουμε ότι αυτός ο οργανισμός, σε όλο του το μήκος και πλάτος και σε όλη την επικράτεια της χώρας, θα μπορέσει να ανταποκριθεί παρά τις αντιξοότητες. Καταφέραμε σε πολύ μεγάλο βαθμό να έχουμε μηδενικά επιχειρησιακά προβλήματα, καταφέραμε να κάνουμε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο που δουλεύουμε. Η ΔΕΗ έχει πλέον ψηφιακό πρόσωπο. Ξεκινήσαμε να ψηφιοποιούμε διαδικασίες, να προσφέρουμε νέα προϊόντα και να γινόμαστε ουσιαστικά, πραγματικά πελατοκεντρικοί. Κάποιοι μπορεί να πίστευαν ότι δεν θα τα καταφέρουμε. Όμως η ΔΕΗ το κατάφερε. Στις βασικές μας υποδομές έγινε ένα τεράστιο έργο για να μπορέσουμε να συνεχίσουμε να λειτουργούμε καταρχάς εξ αποστάσεως. Έχουμε χιλιάδες εργαζόμενους που δουλεύουν σε όλα τα σημεία της χώρας. Εργαζόμενους που έπρεπε να δουλεύουν από το σπίτι, από το πεδίο και σε αρκετές περιπτώσεις κάτω από αντίξοες συνθήκες. Το να μπορέσουμε να βάλουμε στα χέρια τους τα απαραίτητα εργαλεία ήταν εξαιρετικά δύσκολο. Δεν το είχαμε κάνει ποτέ και σε έναν μεγάλο βαθμό δεν είχαμε χρησιμοποιήσει ποτέ ένα μεγάλο μέρος από αυτές τις τεχνολογίες. Σήμερα, μετά από μεγάλη προσπάθεια, μπορώ να πω ότι είμαστε στο 'παρά πέντε' για να λειτουργούμε



εξ ολοκλήρου σε ένα Cloud environment. Και το βασικότερο: Χτίζουμε και επενδύουμε σε βάθος σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό ώστε να μπορέσει να αποκτήσει τις απαραίτητες δεξιότητες. Για να συνεχίσουμε να είμαστε ηγετικός φορέας στη χώρα προχωράμε με ισχυρή βούληση, με σωστή προετοιμασία και με αμέριστη εμπιστοσύνη στο ανθρώπινο δυναμικό μας».