



Δελτίο Τύπου

16 Δεκεμβρίου 2024

Η ΔΕΗ αλλάζει την εμπειρία του πελάτη

- *Νέες υπηρεσίες, λύσεις και εξυπηρέτηση με τις ανάγκες των πελατών στο επίκεντρο*
- *Προσωποποιημένη εμπειρία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης*
- *Καινοτόμος ψηφιακός λογαριασμός με ανάλυση χρεώσεων, κατανάλωσης και ιστορικού για όλους, χωρίς να απαιτείται σύνδεση στο myΔΕΗ*
- *ElectricianPass: νέα υπηρεσία πιστοποίησης εγκαταστάσεων με την εγγύηση της ΔΕΗ*
- *Πρωτοβουλία για την ενίσχυση της συμπερίληψης και της ισότητας μέσα από το πρόγραμμα αισθητηριακής προσβασιμότητας στα Καταστήματα ΔΕΗ και νέο ωράριο καταστημάτων*

Έχοντας τις ανάγκες των πελατών στο επίκεντρο, η ΔΕΗ σχεδιάζει να προσφέρει νέα προϊόντα, λύσεις προστιθέμενης αξίας, αλλά και υπηρεσίες προσωποποιημένης εξυπηρέτησης, όπως ανακοινώθηκαν στο 7^ο Συνέδριο Εμπορίας του Ομίλου ΔΕΗ που πραγματοποιήθηκε στο Metropolitan Expo, στις 13 Δεκεμβρίου.

Με στόχο την διευκόλυνση των πελατών της, η ΔΕΗ εισάγει προσωποποιημένη εμπειρία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, νέα ηλεκτρονικά εργαλεία και εύχρηστο ψηφιακό λογαριασμό, πρωτοβουλία για την ενίσχυση της συμπερίληψης, αλλά και νέο ωράριο καταστημάτων.

Στο πλαίσιο του 7^{ου} Συνεδρίου Εμπορίας του Ομίλου ΔΕΗ, ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και Επικεφαλής Εμπορικών Δραστηριοτήτων του Ομίλου ΔΕΗ, κ. Γιώργος Καρακούσης, ανέφερε: «Στη ΔΕΗ, έχουμε στο επίκεντρο τον άνθρωπο. Ακούμε ουσιαστικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες κάθε γενιάς, προσφέροντας διαφάνεια, προσωποποιημένες λύσεις και υπηρεσίες με πραγματική προστιθέμενη αξία. Η στρατηγική της ΔΕΗ επικεντρώνεται στη δημιουργία μίας ολιστικής προσέγγισης των αναγκών των πελατών, πέρα από την απλή προμήθεια ενέργειας. Στόχος μας είναι να είμαστε η πρώτη επιλογή των πελατών, όχι από συνήθεια, αλλά επειδή είμαστε η πιο σύγχρονη και φιλική προς το περιβάλλον και τους καταναλωτές εταιρεία. Γι' αυτό φροντίζουμε διαρκώς να κάνουμε την καθημερινότητα των πελατών μας πιο εύκολη και ουσιαστικά καλύτερη».

Προσωποποιημένη τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Media Relations
Ομίλου ΔΕΗ

Χαλκοκονδύλη 30
104 32, Αθήνα
ppcgroup.com

+30 211 750 9310
+30 697 270 7713
information@ppcgroup.com

[LinkedIn](#)
[Facebook](#)
[YouTube](#)



Φιλοδοξώντας να αποτελέσει σημείο αναφοράς στην εξυπηρέτηση πελατών, η ΔΕΗ σχεδιάζει νέο μοντέλο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πελάτη από έναν συγκεκριμένο, εξειδικευμένο εκπρόσωπο, ο οποίος θα διασφαλίζει προσωπική σχέση, βαθιά γνώση και άμεση ανταπόκριση. Στις αρχές του 2025, η υπηρεσία θα ξεκινήσει να παρέχεται δωρεάν, 24/7.

Καινοτόμος ψηφιακός λογαριασμός

Ένας νέος ψηφιακός λογαριασμός, αλλά και ένας νέος κωδικός QR στον έγχαρτο λογαριασμό που θα οδηγεί σε βίντεο με ψηφιακή εκπρόσωπο (avatar) και θα επεξηγεί τα πεδία του λογαριασμού, θα τεθούν σε ισχύ από τη ΔΕΗ στο πρώτο τρίμηνο του 2025, προσφέροντας εύκολη πρόσβαση και αναλυτική παρουσίαση χρεώσεων, κατανάλωσης και ιστορικού, καθώς και δυνατότητα άμεσης πληρωμής χωρίς σύνδεση σε εφαρμογή, διευκολύνοντας, τους πελάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.

ElectricianPass: Νέα υπηρεσία πιστοποίησης ηλεκτρικών εγκαταστάσεων

Η ΔΕΗ εγκαινιάζει την υπηρεσία ElectricianPass, η οποία θα είναι διαθέσιμη από το πρώτο τρίμηνο του 2025. Με αυτή την υπηρεσία, η απόκτηση της Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη (ΥΔΕ) γίνεται εύκολα, γρήγορα και με την αξιοπιστία της ΔΕΗ, με ραντεβού προσαρμοσμένο στη διαθεσιμότητα του πελάτη. Μέσα από το ElectricianPass οι πελάτες θα μπορούν να χρεώσουν την υπηρεσία στον λογαριασμό τους εφάπαξ ή με πλάνο δόσεων.

Καταστήματα: Πρωτοβουλία για την ενίσχυση της συμπερίληψης και νέο ωράριο

Η ΔΕΗ εγκαινιάζει ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα αισθητηριακής προσβασιμότητας στα καταστήματά της σε συνεργασία με την οργάνωση The Happy Act, για την χαρτογράφηση χώρων, την εισαγωγή ειδικών σημάνσεων και την παροχή χώρων αποφόρτισης για την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων με νευροδιαφορετικότητα.

Παράλληλα, παραμένοντας προσηλωμένη στην άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της και προσαρμοζόμενη στις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών, η ΔΕΗ αλλάζει το ωράριο λειτουργίας των καταστημάτων της από την Πέμπτη 2 Ιανουαρίου 2025. Τα καταστήματα πλέον θα λειτουργούν από τις 8:00 έως τις 15:00 κάθε Δευτέρα, Τετάρτη και Σάββατο, ενώ κάθε Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή θα είναι ανοιχτά από τις 8:00 έως τις 20:00.