

Poznań, dnia 30 grudnia 2015 roku

**Organizacja Międzyzakładowa
NSZZ Solidarność ENEA**

**Międzyzakładowy Związek Zawodowy
Pracowników Grupy Kapitałowej ENEA**

**Międzyzakładowa Organizacja
Związkowa Związku Zawodowego
Inżynierów i Techników
przy ENEA S.A.**

**Międzyzakładowy Związek Zawodowy
Pracowników Grupy Energetycznej
ENEA S.A. „Kadra”**

**Międzyzakładowy Związek Zawodowy
Energetyków w ENEA Wytwarzanie
S.A.**

Szanowni Państwo,

niniejszym zawiadamiamy, że Spółka planuje powierzyć wykonywanie części niezbędnych prac na rzecz Spółki pracownikom tymczasowym, którzy będą kierowani do pracy w Spółce przez Agencję Pracy Tymczasowej, z którymi Spółka zdecyduje się zawrzeć umowy współpracy.

W związku z planowanym powierzeniem pracy pracownikom tymczasowym działając zgodnie z dyspozycją art. 23 w zw. z art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 9 lipca 2003 roku o zatrudnianiu pracowników tymczasowych, przekazujemy następujące informacje:

1. Spółka planuje powierzyć prace pracownikom tymczasowym następującego rodzaju, do wykonywania których będzie konieczne posiadanie wskazanych kwalifikacji niezbędnych do wykonywania w sposób właściwy powierzonych zadań:

a. PION CONTACT CENTER:

- wykształcenie minimum średnie,
- posługiwanie się poprawną polszczyzną,
- dobra dykcja,
- umiejętność redagowania wiadomości e-mail,
- umiejętność pracy z wykorzystaniem pakietu MS Office,
- cierpliwość, opanowanie, empatia,
- dyspozycyjność.

Wskazany zakres zadań właściwy będzie dla pracowników kierowanych do pracy na stanowisku konsultant, starszy konsultant i specjalista ds. obsługi klienta oraz lider konsultantów Contact Center w Pionie Contact Center.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku konsultanta:

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku starszego konsultanta:

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku specjalista ds. obsługi klienta:

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,

- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- wsparcie merytoryczne dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- przeprowadzanie szkoleń wstępnych oraz uzupełniających dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

Szczegółowe kompetencje będą wymagane od kandydatów na stanowiska o zakresie czynności lidera konsultantów w Pionie Contact Center:

- wykształcenie minimum średnie,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- dobra organizacja pracy,
- umiejętność pracy z wykorzystaniem pakietu MS Office,
- umiejętność analitycznego i syntetycznego myślenia,
- umiejętność pracy pod presją czasu,
- odporność na stres,
- cierpliwość, opanowanie, empatia,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- dyspozycyjność,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- wysoka kultura osobista.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku lidera konsultantów w Pionie Contact Center:

- nadzór nad operacją Contact Center podczas nieobecności Koordynatora Contact Center,
- nadzór nad grupą Konsultantów Contact Center,
- wspieranie realizacji celów ilościowych, jakościowych i sprzedażowych przez Konsultantów Contact Center,
- monitoring jakości usług świadczonych przez Konsultanta Contact Center,
- wspieranie procesu obsługi Klienta i sprzedaży poprzez zdalne kanały kontaktu,
- szkolenie oraz wdrażanie do świadczenia czynności przez nowych Konsultantów Contact Center,
- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,

- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- wsparcie merytoryczne dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- przeprowadzanie szkoleń wstępnych oraz uzupełniających dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

b. PION ROZLICZEŃ:

- wykształcenie minimum średnie,
- umiejętność pracy z pakietem MS Office,
- umiejętności analitycznego i syntetycznego myślenia,
- umiejętność pracy pod presją czasu,
- rzetelność, sumienność, obowiązkowość, dyspozycyjność.

Wskazany zakres zadań właściwy będzie dla pracowników kierowanych do pracy na stanowisku pracownik wsparcia ds. rozliczeń i lider pracowników wsparcia ds. rozliczeń w Pionie Rozliczeń.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku pracownik wsparcia ds. rozliczeń/samodzielny referent ds. rozliczeń:

- ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji,
- prowadzenie korespondencji z obsługiwanymi klientami oraz ewidencji zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez Grupę ENEA,
- wyjaśnianie klientowi kwestii związanych ze świadczoną usługą oraz płatnościami,
- pozyskiwanie danych pomiarowych dla potrzeb prowadzonych rozliczeń,
- wystawianie faktur oraz ewentualnych korekt,
- modyfikacja danych klienta z tytułu realizacji umowy,
- udzielanie informacji w zakresie prowadzonych rozliczeń,
- rejestracja wpłat,
- obsługa emisji korespondencji masowej dot. rozliczeń, windykacji i innych przesyłek do klientów.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku lider pracowników wsparcia ds. rozliczeń:

- ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji,
- prowadzenie korespondencji z obsługiwanymi klientami oraz ewidencja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,

- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez Grupę ENEA,
- wyjaśnianie kwestii związanych ze świadczoną klientowi usługą oraz płatnościami,
- pozyskiwanie danych pomiarowych dla potrzeb prowadzonych rozliczeń,
- wystawianie faktur oraz ewentualnych korekt,
- modyfikacja danych klienta z tytułu realizacji umowy,
- udzielanie informacji w zakresie prowadzonych rozliczeń,
- rejestracja wpłat,
- obsługa emisji korespondencji masowej dot. rozliczeń, windykacji i innych przesyłek do klientów,
- wdrażanie nowego pracownika,
- weryfikacja wiedzy pracowników,
- wyznaczanie zadań i ich rozliczanie,
- zgłaszanie potrzeb szkoleniowych.

c. PION WSPARCIA OBSŁUGI KLIENTÓW:

- wykształcenie średnie lub wyższe,
- znajomość pakietu Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

Wskazany zakres zadań właściwy będzie dla pracowników kierowanych do pracy na stanowisku pracownik wsparcia w Pionie Wsparcia Obsługi Klientów:

Zakres czynności wykonywanych mających na celu wspieranie procesu obsługi klientów w zakresie:

- przyjmowania, ewidencji i obsługi zgłoszeń (reklamacji i wniosków) klientów, zgodnie z obowiązującymi w Spółce regulacjami,
- wystawiania faktur, duplikatów faktur oraz korygowania bieżących rozliczeń,
- przygotowywania umów,
- procesu wsparcia sprzedaży oraz obsługi dwustronnej migracji klientów,
- przekazywania i pozyskiwania od odpowiednich operatorów systemów dystrybucyjnych wszelkich danych oraz dokumentów niezbędnych do właściwej realizacji zawartych umów,
- współpracy z podmiotami, będącymi dostawcami usług wybranych komponentów produktów Spółki, w zakresie niezbędnym do właściwej realizacji zawartych umów,
- współpracy z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi Spółki, spółkami GK ENEA i partnerami zewnętrznymi w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji postawionych celów,

- przestrzegania obowiązujących standardów i procedur obsługi klientów,
- sporządzania raportów i zestawień na potrzeby zarządzania procesem obsługi klientów,
- przetwarzania i archiwizacji dokumentacji.

d. PRACOWNIK WSPARCIA DEPARTAMENTU:

- wykształcenie wyższe,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista,
- specjalizacja według zapotrzebowania.

Zakres zadań dla stanowiska pracownik wsparcia departamentu:

- prowadzenie biura Dyrektora Departamentu,
- prowadzenie dokumentacji biura,
- prowadzenie kalendarza spotkań,
- przygotowywanie oficjalnych pism,
- pomoc w przygotowywaniu prezentacji, dokumentów,
- prowadzenie kancelarii – obsługa poczty przychodzącej i wychodzącej,
- pomoc w przygotowywaniu spotkań,
- zadania zlecone przez bezpośredniego przełożonego.

e. REFERENT OBSŁUGI POSPRZEDAŻOWEJ:

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

Zakres zadań dla stanowiska referent obsługi posprzedażowej:

- generowanie na podstawie danych z systemów informatycznych raportów, przenoszenie ich do Excela i z Excela do innych systemów informatycznych,
- rozpatrywanie wniosków, zgłoszeń i reklamacji klientów,
- przygotowywanie dokumentów.

f. OBSŁUGA KANCELARII:

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,

- silne zorientowanie na realizację celów,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

Zakres zadań dla stanowiska obsługa kancelarii:

- wspomaganie funkcjonowania biura,
- odbieranie i rozdzielanie korespondencji,
- rejestrowanie wysyłanej korespondencji w rejestrze pocztowym oraz prowadzenie ewidencji ilościowej przyjmowanej i wysyłanej korespondencji,
- bieżąca obsługa dokumentów,
- obsługa programów komputerowych,
- zarządzanie dokumentacją we wskazanym zakresie,
- archiwizacja dokumentów,
- inne prace związane z codzienną działalnością biura i współpraca z innymi działami firmy.

g. PION OBSŁUGI KLIENTÓW:

- wykształcenie wyższe, ewentualnie średnie,
- doświadczenie przy bezpośredniej obsłudze klienta,
- bardzo dobra znajomość obsługi komputera,
- wysoka kultura osobista,
- wysokie zdolności komunikacyjne i interpersonalne,
- łatwość prowadzenia rozmowy,
- dobra organizacja pracy, samodzielność w działaniu,

Zakres zadań dla stanowisk specjalista ds. obsługi klienta w Pionie Obsługi Klientów:

- przygotowywanie i zawieranie/aktualizacja umów sprzedaży, dystrybucyjnych i umów kompleksowych,
- rozwiązywanie umów sprzedaży, dystrybucyjnych i umów kompleksowych,
- realizacja działań marketingowych,
- składanie ofert sprzedaży energii, usług kompleksowych i usług dodatkowych z ofert Grupy Enea w zakresie przyznawanych kompetencji oraz określonych zadań,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z Klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi Klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania Klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez Grupę ENEA,
- wyjaśnianie kwestii związanych ze świadczoną Klientowi usługą oraz płatnościami,
- przyjmowanie i udzielanie odpowiedzi na reklamacje, skargi, zgłoszenia i wnioski dot. świadczenia usług dystrybucji zgłaszane przez Klientów,
- przyjęcie dokumentów (wniosków, oświadczeń, zgłoszeń) ich weryfikacja oraz przekazanie do realizacji.

h. SERWISANT IT:

- wykształcenie średnie lub wyższe,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku serwisant IT:

- podpinanie użytkowników do AD,
 - podpinanie użytkowników do nowej poczty Exchange,
 - migracja poczty użytkowników do nowej poczty Exchange,
 - konfigurowanie urządzeń końcowych (PC, NC, terminal, notebook, drukarka) zgodnie z obowiązującymi instrukcjami wykonawczymi,
 - instalowanie oprogramowania na stacjach roboczych,
 - instalacja i deinstalacja urządzeń końcowych u użytkownika.
2. Pracodawca planuje powierzać pracę pracownikom tymczasowym w okresach nieprzekraczających 6 miesięcy.
 3. Pracodawca nie określił jednego wymiaru czasu pracy dla wszystkich pracowników tymczasowych. Dopuszczalne będzie zatrudnianie pracowników zarówno w pełnym wymiarze czasu pracy jak i w ramach połowy etatu oraz w $\frac{3}{4}$ etatu. Określenie wymiaru będzie zależne od realnych potrzeb pracodawcy odnośnie poszczególnych pracowników. Niniejsze dotyczy zarówno pracowników kierowanych przez Agencję Pracy Tymczasowej do pracy na podstawie umowy o pracę, jak i umów cywilnoprawnych.
 4. Dla pracowników kierowanych przez Agencję Pracy Tymczasowej do Spółki właściwym miejscem pracy będą miejscowości działania wyżej wymienionych jednostek organizacyjnych ENEA Centrum Sp. z o.o.

Z poważaniem,

ENEA Centrum Sp. z o.o.
Pion Spraw Pracowniczych i Rachuby Płac
Dyrektor:

Aleksandra Kilanowska