



Poznań 16 marca 2016 r.

**Zarząd
Enea Centrum sp. z o.o.
ul. Górecka 1
60-201 Poznań**

MZZ/2016

Szanowni Państwo

W dniu 30 listopada 2015 r. zwracaliśmy się do Zarządu Spółki z uwagami do pracy w obszarze obsługi klienta w oparciu o wdrożone rozwiązania informatyczne. Do dzisiaj nikt w spółce nie odniósł się do przedstawionych argumentów.

Być może Odpowiedzią miała być informacja, która na początku lutego br. została zawarta w ENEA news nr 06/2016 w której Pan Dyrektor Piotr Kłoda poinformował wszystkich o sukcesie związanym z wdrożonym systemem SKOK.

Niestety biorąc pod uwagę opinie pracowników mających na co dzień do czynienia z przedmiotowymi narzędziami informatycznymi, miejsce optymizmu zajmuje zwątpienie. Do powyższego dochodzą kwestie dotyczące organizacji pracy oraz polityki zatrudnieniowej w spółce.

Systemy informatyczne :

- konieczność pracy w kilku systemach informatycznych tj. SKOK-O, SKOK-D, OWT, EnPort, e-bo w celu obsłużenia zgłoszeń i umów klientów,
- brak interfejsu między systemem EnPort (umowy sprzedażowe i kompleksowe - leady), a SKOK-O – konieczność ręcznego wprowadzania umów z EnPort do SKOK-O, np. jedna umowa sprzedażowa dla gminy, w której jest kilkaset punktów poboru energii (ppe) do zabudowania w systemie (konieczność angażowania większej liczby pracowników do obsłużenia jednej umowy), w przypadku nowej zabudowy jeszcze konieczność założenie kontrahenta dodatkowo w SKOK-D,
- długi czas wprowadzania umów kompleksowych do SKOK-O – umowa wprowadzana przy kliencie przez pracownika BOK:
 - nowa zabudowa z założeniem kontrahenta w SKOK-D – to 20 minut samego procesowania w systemie bilingowym (podany czas nie uwzględnia przygotowania/weryfikowania/odszukania dokumentów papierowych),
 - przepisanie licznika (klient istniejący) – średnio 35 minut (samego procesowania w systemie bilingowym (czas nie uwzględnia przygotowania/weryfikowania dokumentów klienta oraz zasięgnięcia potrzebnych informacji w innych działach),

- w poprzednim systemie bilingowym np. mZbyt stworzenie umowy przy kliencie trwało około 15 minut,
- struktura SKOK-O utrudnia wyszukiwanie procesów przydzielonych poszczególnym pracownikom do realizacji,
- brak zamkniętego katalogu spraw przy zakładaniu zgłoszonych spraw przez klientów – konieczność czytania całości treści zgłoszenia,
- brak odpowiednich szablonów umów – system nie rozróżnia odbiorcy, który jest konsumentem, a który nie,
- brak szablonów pism przewodnich do załatwianych spraw,
- kilka czynnych kanałów spływu zgłoszeń od klientów dla umów kompleksowych, sprzedażowych i dystrybucyjnych – tj. ebo, maile, SOZG, OZR, kontakt telefoniczny, CC, kontakt osobisty. Taka duża liczba kanałów powoduje niemożliwość przejrzania/zapoznania się i przydzielenia wpływających zgłoszeń,
- bardzo duża liczba reklamacji związanych z błędami powstałymi w czasie migracji danych ze starego systemu do nowego SKOK-O i istniejącego SKOK-D, brakiem zmigrowanych umów, które były rozpoczęte w poprzednim systemie bilingowym oraz błędami powstającymi w czasie procesowania umów i wniosków klientów,
- każda pomyłka w procesowaniu sprawy klienta związana jest z koniecznością zgłoszenia sprawy na SerwisDesk IT oraz Asseco (serwisant SKOK O i D) – długi czas załatwienia zgłoszeń,
- brak systemu do obsługi kancelarii (korespondencja przychodząca, wychodząca z EC, korespondencja przychodząca, wychodząca dla RD),
- brak działań w temacie podręcznych magazynków akt odbiorców (potocznie lokalne archiwa) - olbrzymia ilość dokumentów do zmagazynowania, brak miejsca, brak jakiegokolwiek sensownej polityki firmy w tym zakresie.

Podział zadań pomiędzy pionami:

- brak jasnego podziału zadań (twardego rozgraniczenia) pomiędzy BOK, Wsparciem, Windykacją, Rozliczeniami po wprowadzeniu SKOK-O,
- brak procedur określających w jaki sposób załatwić sprawy zgłoszone przez klientów (kto, kiedy i w jakim czasie),
- powstanie w styczniu/lutym 2016 r. mini centrów kompetencyjnych w biurach wsparcia obsługi klientów spowodowało olbrzymi bałagan w przepływie informacji pomiędzy poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi - konieczność zdobywania materiałów do załatwienia reklamacji z innych oddziałów, brak listy osób z którymi można się kontaktować w konkretnych sprawach w celu otrzymania odpowiednich materiałów i wyjaśnień, krążenie spraw po wielu rejonach gdyż nie są dokładnie zdefiniowane zakresy zadań poszczególnych jednostek, brak możliwości zrealizowania już wcześniej przydzielonych zadań i powstałych zaległości,
- obciążenie biura wsparcia większością zadań wpływających od klientów – konieczność codziennego raportowania ilości wykonanych prac (informacja powinna być dostępna z poziomu systemu bez odrywania pracowników od pracy – SKOK-O, SKOK-D, OWT),
- olbrzymia ilość tabel do realizacji oraz raportów powoduje brak czasu dla koordynatorów na nadzorowanie poprawności prac realizowanych przez podległych pracowników,

- brak jednolitych zasad obsługi klientów biznesowych – WO, rozdrobniona struktura obsługi powoduje zwiększoną ilość reklamacji tych klientów, które związane są z brakiem zabudowanych umów, cenników, błędami w fakturowaniu (w poszczególnych lokalizacjach brak osób, które są przeszkolone do obsługi takich klientów) – powoduje to odejście klientów z ENEA S.A. do innych sprzedawców,
- długi czas procesowania umów i zgłoszeń klientów powoduje długie kolejki klientów oczekujących na obsłużenie przez BOK, pogorszenie atmosfery w pracy i konflikty między pracownikami poszczególnych działów w danej jednostce organizacyjnej.

Obsada kadrowa:

- przejście pracowników z EOP do EC w styczniu 2015 r. wykonane bez uwzględnienia posiadanych przez nich umiejętności do wykonywania nowych zadań oraz rzeczywistej liczby osób potrzebnych do wykonywania nałożonych zadań,
- brak przyjęć nowych pracowników na etat po naturalnych odejściach na emeryturę – brak możliwości przekazania wiedzy i umiejętności osobom, które w perspektywie czasu zastąpią istniejących pracowników,
- braki etatowe uzupełniane pracownikami Agencji Pracy Tymczasowej z umowami odnawianymi co kwartał,
- długi czas oczekiwania na uprawnienia do systemów informatycznych (średnio dwa tygodnie) dla pracowników Agencji Pracy Tymczasowej przy jednoczesnym wymaganiu przez przełożonych aby szybko tych pracowników przyuczyć i przydzielić im zadania do realizacji,
- dla pracowników Agencji Pracy Tymczasowej posiadających potencjał i sprawdzających się w realizacji zadań, brak możliwości przedstawienia oferty pracy,
- konieczność szkolenia i nadzorowania pracy pracowników Agencji Pracy Tymczasowej przez „etatowców”, którzy w tym samym czasie muszą również wykonać swoją pracę.

Kolejny raz oczekujemy podjęcia takich działań przez Zarząd Spółki, które pozwolą zweryfikować słabe strony wdrożonych systemów dla dobra wszystkich stron, aby wykonana praca przynosiła wymierne efekty dla klienta, dla pracownika i dla spółki.

Oczekujemy również na weryfikację organizacji pracy oraz zmianę polityki zatrudnieniowej w spółce i merytorycznej informacji dla strony społecznej o podjętych działaniach.

MIEDZYZAKŁADOWY
ZWIĄZEK ZAWODOWY PRACOWNIKÓW
GRUPY KAPITAŁOWEJ ENEA
PRZEWODNICZĄCY
Zarządu Miedz Zakładowego
Jerzy Wierciński

MIEDZYZAKŁADOWY
ZWIĄZEK ZAWODOWY PRACOWNIKÓW
GRUPY KAPITAŁOWEJ ENEA
Z-CA PRZEWODNICZĄCEGO
Janusz Sniadecki

K/O

1. Zarząd ENEA S.A.
2. MZZ – a/a