

E-DISTRIBUȚIE LANSEAZĂ SERVICIUL "VIZITA VIRTUALĂ" ȘI SIMPLIFICĂ PROCESE PRECUM RACORDAREA ȘI OBȚINEREA SPORULUI DE PUTERE

- Vizite în teren ale tehnicienilor operatorului de distribuție pot fi înlocuite cu vizite la distanță, prin intermediul unei aplicații avansate

București, 2 februarie 2022 – Companiile E-Distribuție, operatorii de distribuție a energiei electrice din cadrul grupului Enel, lansează serviciul digital "[Vizita virtuală](#)", pentru a simplifica procese complexe, precum cel al racordării la rețeaua electrică sau al obținerii unui spor de putere, economisind timp și resurse. Vizita virtuală este o alternativă la o vizită în teren, realizată de către tehnicienii E-Distribuție, pentru a stabili la fața locului, într-un timp cât mai scurt, care este cea mai bună soluție pentru fiecare solicitare în parte a clienților.

Digitalizarea acestor procese permite clienților ca, după depunerea cererilor pentru racordare la rețeaua electrică sau obținerea sporului de putere, să stea de vorbă direct cu operatorul E-Distribuție și, cu ajutorul camerei telefonului, să îi permită acestuia să vadă toate detaliile de care are nevoie pentru a decide cum vor fi amplasate elementele soluției respective.

Vizita virtuală este recomandată în situații de o complexitate mai scăzută – de exemplu, un branșament pentru o casă, un spor de putere, tehnicienii E-Distribuție evaluând dacă aceasta este cea mai potrivită soluție de la caz la caz. Pentru efectuarea acesteia, este necesar ca solicitantul să aibă un smartphone (cu sistem de operare Android minim versiunea 6.0 sau iOS minim versiunea 11) cu o conexiune bună la internet, fără a fi nevoie să instaleze ceva pe telefon.

Operatorul poate face, cu ajutorul aplicației, poze cu locurile de amplasare și le poate trimite ulterior clientului. Dacă e nevoie să fotografieze un contor, de exemplu, va extrage informațiile direct din fotografie prin tehnologia OCR. În timpul vizitei virtuale, tehnicianul E-Distribuție notează toate informațiile necesare și trimite ulterior clientului, pe e-mail, un raport al vizitei. Odată această inspecție virtuală realizată, procesul tehnic (de racordare, de exemplu) merge mai departe.

"Investițiile permanente pe care le facem în digitalizarea serviciilor noastre sunt indispensabile pentru a susține și a accelera ritmul electrificării în România. Cu vizita virtuală, continuăm astfel procesul de digitalizare, în beneficiul clienților, și creștem sustenabilitatea operațiunilor noastre, reducând numărul deplasărilor și cantitatea de hârtie folosită în procesul administrativ", declară Raluca Chiriac, Head of Customer Engagement E-Distribuție.

Serviciul "Vizita virtuală" se adaugă altor funcționalități și servicii digitale lansate în ultimii doi ani de către companiile E-Distribuție, pentru a fi mereu alături de clienți, în special în condiții de pandemie. [Audiențele digitale](#) sunt un alt serviciu, de această dată de conferințe online, pentru a oferi consultanță clienților, în vederea înregistrării cererilor de racordare, respectând astfel regulile de distanțare socială și măsurile pentru protejarea clienților și angajaților săi, respectând în același timp cerințele de calitate ale serviciului de distribuție.

e-distribuție

E-Distribuție Banat, E-Distribuție Dobrogea și E-Distribuție Muntenia sunt companiile din cadrul grupului Enel în România, care au ca activitate distribuția energiei electrice. Anual, companiile E-Distribuție distribuie peste 15 TWh de energie electrică prin peste 131.000 de km de rețea – linii electrice subterane și aeriene, de înaltă, medie și joasă tensiune, prin intermediul a 286 stații de transformare și 24.315 posturi de transformare.