



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS





# DIGITALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PROCESOS PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



## Objetivo

Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos



## ODS Conexos:

- ODS 12** Producción y consumo responsables
- ODS 13** acción por el clima



## Tipo de Iniciativa

Política empresarial (transversal a todos los centros operativos)



## Orientación:

- Business
- Continuity



## Localización:

- Provincia: Buenos Aires (norte y centro)
- Municipio: las 36 localidades donde prestamos servicio.

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

**Meta7.b** De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.



# RESUMEN EJECUTIVO

Desde EDEN S.A. hemos desarrollado e invertido en la implementación de procesos digitales para que todos nuestros usuarios puedan gestionar su suministro sin moverse de su casa. De esta manera estamos desarrollando herramientas tecnológicas con el fin de modernizar nuestra infraestructura y reducir la cantidad de papel en pos del medioambiente.

Además, hemos implementado procesos y métodos de trabajo seguros en todas nuestras oficinas y sucursales con el fin de garantizar la continuidad del servicio.



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consta de dos partes: por un lado, todo lo que tiene que ver con la profundización del proceso de digitalización de nuestro servicio. En el último tiempo, y en forma más acelerada por las consecuencias de la pandemia, se han desarrollado nuevas formas para que nuestros usuarios puedan gestionar su suministro de una forma más rápida, fácil y segura. En el marco actual que estamos viviendo, además se suma el valor de que pueden hacerlo sin salir de su casa. Entre las principales acciones que hemos llevado a cabo están la implementación de nuevos canales de pago On-Line, la descarga de la factura en forma digital, descarga de cupón de pago, entre otros.

Por otro lado, hemos desarrollado para todos nuestros empleados nuevas modalidades de trabajo bajo una

metodología de trabajo seguros, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y la atención al usuario. Entre las acciones que se han tomado se destacan la adecuación de oficinas y sucursales con elementos de higiene, adaptación de espacios, entrega de barbijos para empleados, implementación de mamparas y señalética en sucursales, etc. Además, cada sector de la empresa tiene un protocolo de trabajo para minimizar los riesgos que implica un auto test d COVID-19 y una serie de pautas para evitar focos de contagio. En cuanto a las oficinas centralizadas se ha dispuesto un sistema de trabajo remoto que permita que cada empleado pueda desarrollar sus tareas de manera normal desde su casa sin recurrir a la oficina. Con respecto a las sucursales y el Centro Operativo se ha desarrollado una nueva modalidad de trabajo con personas reducidas y en diferentes turnos. Para

el área operativa se dispuso de una organización en guardias con el objetivo de asegurar el mantenimiento y continuidad del servicio. En cuanto a nuestro centro de atención al usuario, hemos podido adecuarlo para que nuestros usuarios puedan seguir disponiendo del canal para realizar consultas o reclamos. Por último se han retomado las capacitaciones de forma On-Line para nuestros empleados.





## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### SOCIO CULTURALES

Entre las barreras encontradas vemos que la principal es lo que respecta al ámbito socio-cultural ya que dentro del área en la cual EDEN S.A. presta servicio no existe una gran aceptación por los medios digitales para poder realizar trámites. En el interior de la provincia de Buenos Aires es más frecuente que los usuarios quieran realizar sus trámites en forma presencial pero a raíz del contexto actual vimos que nuestros medios digitales tuvieron gran aceptación en nuestro universo. Hoy en día tenemos un total de 150.000 usuarios adheridos a factura digital cuando a principios de marzo del corriente año contábamos con 70.000 adhesiones.

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

Se trata de una acción a largo plazo.

En EDEN S.A. entendemos que la profundización de procesos digitales para nuestros usuarios han llegado para quedarse. Nuestro objetivo es poder seguir trabajando en mejorar nuestras herramientas digitales con el fin de simplificar la gestión del suministro por parte de nuestros usuarios.

### INDICADORES DE GESTIÓN

Cantidad gestiones online realizadas, repercusiones en medios, consultas call center.



“ Desde **EDEN S.A.** hemos desarrollado e invertido en la implementación de procesos digitales para que todos nuestros usuarios puedan gestionar su suministro sin moverse de su casa.

## Alianzas Estratégicas

- Privadas
- Públicas Nacionales

*Para el desarrollo de nuestros medios de pago on-Line hemos llevado a cabo alianzas tanto con entidades privadas*

*como públicas. Las instituciones con las cuales trabajamos en conjunto son el Banco Provincia, Pago mis cuentas, Red Link, MercadoPago, Ualá, App Pago Fácil y Ripsa.*

## Cadena de Valor

*Con las instituciones antes mencionadas hemos desarrollado la posibilidad de que nuestros usuarios puedan pagar su factura sin tener que salir de su casa.*



Esta iniciativa se presentó en el marco del programa  
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por  
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2020