



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



DIGITALIZACIÓN Y HABILITACIÓN DE MULTIPLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO



Objetivo

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS Conexos:

ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura



Tipo de Iniciativa

Política de la Empresa
(transversal a todos los centros operativos)



Localización:

- Provincia: Buenos Aires

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 12.5: Garantizar indicadores de consumo y producción responsables y certificar norma ISO 14001. 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Palabras Clave:

Acceso a la tecnología, gestión de desechos y desperdicios, Innovación



RESUMEN EJECUTIVO

EDES desarrolló sistemas, canales y la digitalización de todos sus procesos comerciales, técnicos, legales y regulatorios, administrativos y financieros.

Se habilitó un canal oficial de EDES a través de Whatsapp.

Se lanzaron comunicaciones vía mailing referidas a trámites, consultas y reclamos.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene por objetivo continuar con la profundización del proceso de digitalización de nuestro servicio.

Se habilitó un canal oficial de EDES a través de Whatsapp.

Se lanzaron comunicaciones vía mailing referidas a trámites, consultas y reclamos.

Se propiciaron acuerdos con más entidades de cobranza online

Se incrementó la adhesión a factura digital

Se lanzó el pago de facturas por whatsapp

Además, se habilitaron turnos web, trámites online y alertas técnicas en la app EDES Móvil y Sucursal Virtual EDES



Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

SOCIO CULTURALES

Entre las barreras encontradas la principal es socio-cultural ya que dentro del área en la cual EDES presta servicio es más frecuente que los usuarios quieran realizar sus trámites en forma presencial que virtual.

Pero a raíz del contexto, los usuarios se adaptaron y los medios digitales tuvieron gran aceptación en nuestro universo.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN 2021:

- Usuarios adheridos a Factura digital: 163000
- Suministros registrados en la APP EDES Móvil y Sucursal Virtual: 100.494
- Cantidad de pagos realizados On-Line: 41.105 JULIO 2021
- Uso de Whatsapp de Marzo 2020 a Julio 2021: 837.890 gestiones
- Usuarios en Whatsapp EDES: 365.219 - JULIO 2021

Anexo



En EDES, llevamos la oficina a tu hogar



EN NOVIEMBRE

88.646

USUARIOS GESTIONARON SU SUMINISTRO
A TRAVÉS DE NUESTROS CANALES DIGITALES

¡Realizá trámites, consultas, reclamos y pagos!



¡DIGITALIZAMOS
NUESTRAS
COMUNICACIONES
PARA CUIDARTE!

Desde ahora, tus facturas, avisos
y notificaciones serán digitales.

EN EDES, INNOVAMOS PARA SEGUIR
CUIDANDO A NUESTROS USUARIOS
YA NUESTROS EMPLEADOS

Por eso, te invitamos a realizar todas tus gestiones a través
de nuestros medios digitales desde cualquier lugar:
WhatsApp EDES, app EDES Móvil y nuestra Sucursal Virtual.





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

COPYRIGHT 2021