



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS | 2023





DIGITALIZACIÓN Y HABILITACIÓN DE MULTIPLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO



Objetivo

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS Conexos:

- ODS 11** Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 13** Acción por el clima



Tipo de Iniciativa

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



Localización:

- Provincia: Buenos Aires

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 12.1 Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo

Meta 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

Meta 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Desde EDES continuamos desarrollando e invirtiendo 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 nuestras vías de contacto con los usuarios, reduciendo el uso de transporte para asistir personalmente a una oficina comercial y el uso de papel para imprimir facturas y notificaciones, lo que impacta positivamente en su satisfacción y en el cuidado del medioambiente.

Actualmente la Oficina Virtual cuenta con las siguientes funcionalidades habilitadas para los usuarios registrados, tanto desde su versión web alojada www.infoedes.com.ar como a través de la Aplicación Móvil:

1. Consulta de facturas.
2. Consulta de deuda.

3. Consumos facturados en los últimos 12 meses en kWh.
4. Pagos On Line.
5. Suscripción al aviso de emisión de factura por mail.
6. Adhesión al débito automático de su factura desde una cuenta bancaria, una tarjeta de crédito o débito.
7. Generación de cupones de pago informando un NIS o DNI.
8. Cambio de la fecha de vencimiento de la factura (solo para jubilados y pensionados).
9. Generación de un reclamo técnico sin luz.
10. Generación de un reclamo técnico por problemas de tensión.
11. Generación de un reclamo técnico por otros problemas (seguridad en vía pública).
12. Consulta del estado de sus reclamos.
13. Alta un suministro residencial con red existente.
14. Baja de un servicio.
15. Cambio de la titularidad de un servicio.

16. Consulta de la inclusión en la Tarifa Social.
17. Consulta del depósito en garantía.
18. Consulta de bonificaciones por calidad de servicio.
19. Consulta al asesor energético.
20. Acceso al simulador de consumo.
21. Modificación de datos de contacto.
22. Solicitar un turno on line para asistir a una Oficina Comercial o ser atendido telefónicamente por un asesor
22. Realizar un plan de pago on line.

Adicionalmente se continua trabajando con nuevas funcionalidades para EDES Whatsapp, un nuevo servicio de contacto vinculado a nuestros principales sistemas comerciales y técnicos



“ Desde **EDES** continuamos desarrollando e invirtiendo en la implementación de procesos digitales para que todos nuestros usuarios puedan gestionar su suministro sin moverse de su casa.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN 2022:

- Durante 2022 nuestro simulador de consumo recibió 24.784 consultas.
- En lo que va del 2023 recibió 10.480 consultas.

Anexo



Calculá tu consumo

VISITA NUESTRA WEB OFICINA VIRTUAL in twitter facebook EDES

Elegí tu nivel de segmentación

Para el nivel de segmentación se evaluaron los aspectos socioeconómicos de tu hogar.

- Nivel 1 | Ingresos altos
- Nivel 2 | Ingresos bajos
- Nivel 3 | Ingresos medios

Continuar

Simulador de consumo

(Link)



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

COPYRIGHT 2023