

RWE

The energy to lead

RWE Polska jako część Grupy RWE – jednej z największych grup energetycznych w Europie – stale obserwuje i analizuje zmiany na polskim rynku energetycznym pod kątem przyjazności dla Klientów oraz czynników, które wpływają na jego konkurencyjny charakter. Posiadając tę wiedzę, RWE jest w stanie jeszcze lepiej zrozumieć Konsumentów i zadbać o ich poziom satysfakcji, wprowadzając do swojej oferty innowacyjne rozwiązania oraz produkty.



Fot. K. Ujeździecki

Kontekst rynkowy

Grupa RWE jest jedną z pięciu największych firm z branży energetycznej w Europie. Jest m.in. największym sprzedawcą energii elektrycznej w Niemczech i na Węgrzech, a także największym sprzedawcą gazu w Czechach. Grupa znajduje się w czołówce sprzedawców prądu i gazu w Holandii i Wielkiej Brytanii, a także ma znaczącą pozycję w krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Obecnie sprzedaje energię ponad milionowi Klientów w całej Polsce, zatrudniając przy tym około 1300 osób. Najważniejsze obszary, na których skupia się RWE w Polsce, to sprzedaż energii elektrycznej oraz gazu, a także produkcja energii ze źródeł odnawialnych. Do Grupy RWE w Polsce należy również RWE Stoen Operator, który rocznie przeznaczają ponad 200 mln złotych na modernizację warszawskiej infrastruktury sieciowej, co przekłada się m.in. na jeden z najwyższych wskaźników niezawodności sieci elektroenergetycznej. Sieć energetyczna w Warszawie stopniowo staje się inteligentna. Od 2016 roku wszystkie stacje wysokiego napięcia RWE Stoen Operator są wyposażone w rozwiąza-

nia zgodne z założeniami „Smart Grid”, które m.in. pozwalają na komunikację z zainstalowanymi w niej urządzeniami i bieżące monitorowanie obiektu. RWE Stoen Operator jest również liderem w Polsce pod względem stopnia skablowania sieci linii średniego, niskiego i wysokiego napięcia. W dalszym etapie spółka planuje doposażyć ponad 5 tysięcy stacji w Warszawie w nowoczesną automatykę, jak również zgodnie z wytycznymi Unii Europejskiej i polskiego regulatora stopniowo instalować inteligentne liczniki u swoich Klientów. Do 2016 roku zainstalowanych zostało ok. 100 tysięcy inteligentnych liczników u Klientów na terenie dzielnicy Praga Południe.

Osiągnięcia

W 2015 roku RWE Polska po raz siódmy znalazła się w gronie laureatów Programu Certyfikującego „Firma Przyjazna Klientowi”. Otrzymanie tego godła i tytułu jest wyrazem uznania wysokiej jakości obsługi Klientów oraz realizacji założeń polityki zarządzania relacjami z Klientem.



Jego przyznanie to wynik badań Obserwatorium Zarządzania.

RWE Polska aktywnie działa na rzecz rozwoju polskiego sektora energetycznego, współpracując z czołowym ośrodkiem naukowym w Polsce – Krakowską Akademią

Górnictwo-Hutniczą. W ramach współpracy RWE Polska ufundowała pracownię fotowoltaiczną RWE AGH Solar Lab, w której prowadzone są badania na temat jakości pozyskiwanej energii słonecznej w zależności od warunków atmosferycznych. Spółka podejmuje także autorskie działania edukacyjne. W kwietniu 2013 roku Fundacja RWE w ramach partnerstwa z Centrum Nauki Kopernik rozpoczęła pierwszy w Polsce program edukacyjny o technologiach przyszłości i energii – RWE Power Box. Do tej pory w trzech wcześniejszych edycjach programu udział wzięło 450 szkół oraz kilkadziesiąt tysięcy uczniów. Angażując się w korporacyjny mecenat kultury, z początkiem 2013 roku RWE zostało Mecenaszem Muzeum Neonów i wsparło konkurs „Neon dla Warszawy”. Zwyciężył w nim projekt neonu „Milo Cię Widzieć” autor-



Park Wiatrowy Tychowo należący do RWE Renewables Polska

stwa Mariusza Lewczyka, który następnie został wyprodukowany i zainstalowany na Moście Gdańskim w Warszawie. RWE Polska jest sponsorem neonu i dostarcza do niego prąd.

Oferta

Działania RWE Polska są skoncentrowane na zapewnieniu najlepszej na rynku usługi i niezawodnej obsługi Klienta. Budowanie zaufania i pozytywnego nastawienia wśród Klientów to podstawa skutecznej strategii rozwoju marki. Klienci RWE Polska mają stały dostęp do konsultantów firmy za pośrednictwem telefonicznego Centrum Kontakt z Klientem, które jest dostępne 24 h/dobę przez 7 dni w tygodniu. Serwis Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta „e-bok” – skierowany zarówno do Klientów indywidualnych, jak i biznesowych – jest internetową platformą bezpośredniej komunikacji z dostawcą energii. On-line można dokonać wielu formalności związanych z korzystaniem z energii elektrycznej, jak również kontaktować się w sprawie uwag i reklamacji. Fachowa obsługa zapewniona jest także w 5 nowoczesnych Centrach Obsługi Klientów, a od kwietnia 2016 roku poradę można uzyskać na www.rwe.pl poprzez LifeChat. RWE Polska przykłada dużą wagę do dostosowania portfolio swoich produktów do aktualnych potrzeb rynkowych – oferuje m.in. Klientom biznesowym innowacyjne produkty energetyczne oparte o giełdowe notowania cen

energii. Produkty te, jak np. „Zakupy w transzach”, pozwalają przenieść myślenie na temat energii elektrycznej w firmie na wyższy poziom.

RWE rozwija także nowatorskie sposoby pozyskiwania energii ze źródeł odnawialnych (OZE), inwestując w energetykę wiatrową w Polsce oraz oferując energię z wiatraków jako swój ekologiczny produkt skierowany do Klientów Dużego Biznesu. Obecnie RWE jest operatorem 8 farm wiatrowych na terenie kraju o łącznej mocy 242 MW.

Wśród produktów oferowanych przez markę znajduje się również „Business for nature” obejmujący rozwiązania fotowoltaiczne. Jest on kompleksowym systemem, który optymalizuje zużycie prądu dzięki energii słonecznej. Od 2013 roku RWE Polska oferuje także Klientom biznesowym dostawę gazu ziemnego.

Promocja Marki

W 2014 roku w przestrzeni Warszawy pojawiły się energetyczne ławeczki RWE do ładowania telefonów komórkowych i laptopów. Ich debiutowi towarzyszył szereg imprez wizerunkowych realizowanych pod hasłem „Dobra energia RWE krąży!” (np. piknik charytatywny „Misie dla Misi”, eventy miejskie „Świetny Szlak” czy „Przystań Dobrej Energii”). Bożonarodzeniowym akcentem tego projektu była interaktywna choinka RWE na Placu Defilad w Warszawie, na której możliwe było składanie życzeń świątecznych poprzez animacje GIF-owe. Przez blisko miesiąc zostało zrobionych i wyświetlonych na choince prawie 2 tysiące animacji GIF-owych z życze-



niami, które następnie były szeroko rozpowszechniane na portalach społecznościowych. Wyniki badań postrzegania tego projektu wykazały, że 86,4 proc. ankietowanych podobał się koncept interaktywnej choinki, a 96,6 proc. poleciłoby jej zobaczenie i złożenie życzeń znajomym.

Ostatnie wydarzenia

W styczniu 2016 roku RWE uruchomiło drugi park wiatrowy w Nowym Stawie w województwie pomorskim wyposażony w 14 turbin wiatrowych o całkowitej mocy zainstalowanej 28 MW. Wykorzystane turbiny mają 100 metrów wysokości i tyle samo wynosi średnica wirnika każdej z nich. Elektrownia jest podłączona do sieci wysokiego napięcia, a wygenerowana przez nią energia trafia do systemu dystrybucyjnego i wykorzystywana jest tam, gdzie aktualnie jest na nią zapotrzebowanie.

www.rwe.pl

HISTORIA MARKI

- 1991** Rozpoczęcie działalności w Polsce przez Międzynarodową Grupę Energetyczną RWE.
- 2002** Zakup udziałów STOEN przez Grupę RWE.
- 2004** Uruchomienie przez RWE Polska jednego z pierwszych Centrów Telefonicznych w energetyce w Polsce.
- 2006** Powołanie Fundacji RWE w Polsce realizującej autorskie programy społeczne w wielu obszarach.

- 2007** Start kampanii RWE na rzecz racjonalnego korzystania z energii elektrycznej w ramach kampanii edukacyjnej „Świadoma Energia RWE”.
- 2009** Promowanie elektromobilności przez RWE Polska; pojawienie się w Warszawie pierwszej stacji do szybkiego ładowania samochodów elektrycznych.
- 2010** Nowy kanał kontaktu dla Klientów RWE – Elektroniczne Biuro Obsługi (e-bok).

TO, CZEGO NIE WIEDZIAŁEŚ

- RWE wybudowało 18 najwyższych w Polsce turbin wiatrowych w parku wiatrowym Suwałki. Taki wiatrak jest prawie tak wysoki, jak budynek Pałacu Kultury i Nauki w Warszawie.
- Grupa RWE posiada rozbudowaną sieć prywatnych oraz publicznie dostępnych punktów do ładowania samochodów elektrycznych – ponad 2700 stacji w Europie.
- RWE Polska jest liderem rynkowym pod kątem innowacyjnych rozwiązań i produktów dla Klientów. Na przestrzeni lat firma wielokrotnie wprowadzała udogodnienia z myślą o Klientach indywidualnych. W większości przypadków były one pierwszymi takimi rozwiązaniami na rynku, m.in.: Centrum Kontakt z Klientem (CKK), e-bok, e-faktura czy obsługa Klientów w najpopularniejszych warszawskich galeriach handlowych (Arkadia i Galeria Mokotów).



Program Edukacyjny RWE Power Box. Zestaw doświadczeń nt. produkcji i magazynowania energii



Energetyczna ławeczka RWE Polska