FEDIL

Member News - 23/02/2021

LANCEMENT DU PORTAIL CLIENT MYCREOS

Strassen, le 22.02.2021 – Creos lance son premier portail client, myCreos, pour toute demande de raccordement. Accessible via le site Internet creos.net ou directement via l'adresse mycreos.net, le portail myCreos a pour but d'améliorer l'expérience clients en offrant des démarches administratives simplifiées, des informations faciles à comprendre, des prestations rapides et le tout en ligne.

L'espace client de myCreos propose quatre services de base. Le premier concerne tout type de demande de raccordement en électricité basse tension et/ou en gaz, que ce soit pour un nouveau raccordement, un raccordement chantier, un raccordement temporaire (pour des festivités ou une manifestation), une modification ou une suppression de raccordement, le raccordement d'un équipement de production autonome (notamment les panneaux photovoltaïques) ou le raccordement d'une borne de charge à domicile pour voitures électriques. Les trois autres services concernent les demandes d'informations, les réclamations et les données de consommation.

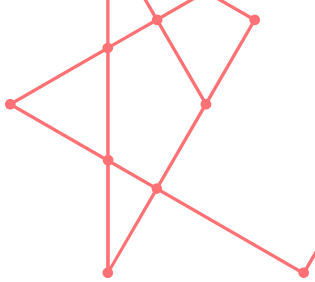
« Grâce à l'intégration du portail client dans l'outil CRM (*Customer Relationship Management*), nous aurons une vue à 360° de chacun de nos clients, » explique Daniel Christnach, Head of Customer Service. « Chaque interaction d'un client avec Creos et vice- versa, quel que soit le canal de communication utilisé, sera documentée dans son dossier. À chaque fois qu'il reprendra contact avec nous, le client est assuré d'avoir en face de lui un interlocuteur qui connaît exactement sa situation et les différents échanges qui ont eu lieu auparavant. »

« Le portail présente aussi l'avantage d'impliquer toutes les parties prenantes au projet du client (architecte, électricien, bureau d'études). Ainsi, lorsque l'électricien introduit une demande de raccordement dans le portail, le client en est averti par e-mail, » poursuit Jérôme Schaeffer, Project Manager Digital Customer Experience.

D'autres fonctionnalités sont prévues à l'avenir, notamment la mise en place d'un agent conversationnel (*chatbot*), la signature électronique pour les contrats, l'alerte en cas de panne ou de travaux impactant la fourniture d'électricité et la digitalisation de toutes les démarches client.

Contact concernant ce dossier

Daniel CHRISTNACH Head of Customer Service Creos Luxembourg S.A. T: +(352) 2624-8004



E: daniel.christnach@creos.net

Contact presse

Christophe MATHGEN

Head of Communication Grid Creos Luxembourg S.A.

T: +(352) 2624-8071

E: christophe.mathgen@creos.net