

FILARY STRATEGII ROZWOJU GRUPY ENERGA NA LATA 2009-2015

1. Przewaga w sprzedaży energii elektrycznej

W sytuacji wyrównanych cen na rynku energii oraz braku tanich źródeł jej zakupu to właśnie obsługa klienta staje się obszarem, dzięki któremu ENERGA będzie mogła osiągnąć przewagę konkurencyjną. Grupa zamierza uplasować się na pozycji lidera jakości usług na polskim rynku sprzedaży energii elektrycznej oraz innych mediów użytkowych (woda, gaz, ciepło, itd.). Cel ten spółka chce zrealizować dostarczając usługę najwyższej jakości, m.in. poprzez nowoczesny i sprawny system obsługi klienta. Ambicją ENERGI jest stworzenie klientom preferowanych przez nich warunków dokonywania transakcji, składania zapytań, jak również rozwiązywania reklamacji.

Wdrażaniem tych zadań zajmie się wyspecjalizowana i profesjonalnie do tego przygotowana spółka - ENERGA Obsługa i Sprzedaż, która w najbliższym czasie zamierza m.in:

- ✓ ujednoczyć standardy obsługi Klienta
- ✓ uprościć procedury obsługi i sprzedaży
- ✓ zbudować szerokie spektrum kanałów kontaktu z klientami, w tym kanałów zdalnych: eBOK, IVR, Contact Center, WWW.
- ✓ przeprowadzić inwestycje w teleinformatyce wspierającej proces sprzedaży, głównie w budowę systemu rozliczeniowego, CRM oraz elektronicznego obiegu dokumentów
- ✓ wdrożyć zdalny odczyt liczników, który umożliwi pomiar zużycia energii przez odbiorców w czasie rzeczywistym i pozwoli na dopasowanie oferty do potrzeb Klientów

Wprowadzając nowe standardy obsługi ENERGA zamierza opierać się na sugestjach i oczekiwaniach swoich klientów. Już dziś Grupa rozpoczęła badania marketingowe i wdrożyła elementy obecne do tej pory jedynie w branżach o wysokim poziomie konkurencji, tj. weryfikowanie jakości obsługi poprzez tzw. badania tajemniczego klienta.

Wprowadza również nowość na rynku energetycznym, jakim jest instytucja Rzecznika Klienta, który będzie reprezentował klienta w Grupie, jego potrzeby i wymagania, także podczas wprowadzania nowych rozwiązań, produktów i usług.

Pozycję lidera w zakresie jakości usług ENERGA zamierza osiągnąć również poprzez wprowadzenie nowej i bardziej zróżnicowanej oferty produktowej, m.in.:

- ✓ innych usług municypalnych, takich jak sprzedaż ciepła czy gazu (zadanie to wymaga wielu zmian organizacyjnych, stanowi jednak realizację wizji funkcjonowania Grupy wykraczającej poza dotychczasowy rynek elektroenergetyczny)
- ✓ gwarancję stałej ceny na 4 lata, przenoszącą na ENERGĘ ryzyko zmian cen
- ✓ ofertę z darmową energią elektryczną w wybranym przedziale czasowym
- ✓ tzw. usług dodanych, które będą oferowane dotychczasowym klientom, podnosząc poziom ich satysfakcji, a jednocześnie poprawiając naszą rentowność liczoną na poszczególnych klientach
- ✓ nowe nazwy taryf - jeszcze w tym roku branżową nomenklaturę G11, G12, A, A zastąpi bardziej zrozumiała i przyjazna dla klientów, oddająca cechy usług: podstawowa, weekendowa, stała cena.

Jako jedno ze źródeł potencjalnej przewagi w zakresie obsługi klienta upatrywane jest w nawiązaniu bliskiej współpracy ze strategicznym partnerem biznesowym, który dysponuje komplementarną strukturą biur obsługi klienta, a nie stanowi bezpośredniej konkurencji dla Grupy ENERGA.

2. Dystrybucja - wzrost rentowności i rozwój sieci

Grupa będzie dążyć do poszerzania obszaru działania zarówno na terenie kraju, jak również poza jego granicami, głównie w krajach basenu Morza Bałtyckiego. ENERGA planuje też wejście w obszary dystrybucji nowych usług, chociażby ciepła czy gazu.

Cel ten będzie realizowany poprzez wykorzystanie różnych modeli: współpracę z partnerem strategicznym, dzierżawę istniejącej infrastruktury oraz jej budowę.

Plany rozwoju Grupy w zakresie działalności dystrybucyjnej znajdują swoje uzasadnienie w planowanej poprawie efektywności działania spółki dystrybucyjnej (dzięki czemu uwolnione zostaną większe środki na rozwój)

oraz w planach inwestycyjnych. Inwestycje sieciowe wychodzą naprzeciw rozwojowi gospodarczemu kraju i potrzebom przyłączeniowym, znacznie większym niż przewidywane w zatwierdzanych dotychczas wnioskach taryfowych dla spółek dystrybucyjnych.

Poprawę rentowności spółka chce osiągnąć również dzięki:

- ✓ obniżaniu strat sieciowych, co wpłynie na ograniczanie kosztów działalności dystrybucyjnej. Obniżanie strat technicznych jest możliwe dzięki modernizacji sieci i wymianie transformatorów o niskiej sprawności, natomiast strat handlowych dzięki stałej walce z nielegalnym poborem energii elektrycznej. Grupa wiąże również nadzieje na obniżanie strat sieciowych z planowanym rozwojem generacji rozproszonej.
- ✓ zmniejszeniu awaryjności sieci do roku 2020 o 50 %, m.in. poprzez jej modernizację.

3. Rozproszone - w szczególności odnawialne - źródła wytwarzania energii elektrycznej

To projekt niekonwencjonalny i innowacyjny w stosunku do dotychczasowych inwestycji energetycznych. Ma zapewnić Grupie ENERGA pozycję lidera w rozwoju rozproszonych - w szczególności odnawialnych - źródeł wytwórczych i umocnić jej prymat na krajowym rynku największych producentów energii ze źródeł odnawialnych.

W ramach tego działania ENERGA będzie wspierać budowę farm wiatrowych, elektrowni biogazowych, elektrowni opalanych biomasą, lokalnych elektrowni wodnych. Rozproszenie źródeł wytwarzania podniesie stabilność pracy sieci dystrybucyjnej i pozytywnie wpłynie na poziom jakości energii dostarczanej klientom.

Generacja rozproszona posiada niepodważalne atuty:

- ✓ obniża koszty prowadzenia działalności,
- ✓ zmniejsza liczbę pośredników w dostarczeniu produktu do finalnego odbiorcy.
- ✓ pozwala na zmniejszenie strat sieciowych i osiągnięcie maksymalnych sprawności termicznych w połączeniu z ogrzewaniem.
- ✓ zwiększa pewność zasilania,
- ✓ zmniejsza emisję gazów cieplarnianych i zanieczyszczeń.

ENERGA planuje prowadzić zarówno własne inwestycje w tym zakresie, jak również wspierać lokalne inicjatywy. Chce odgrywać rolę Centrum kompetencyjnego udostępniającego zarówno wiedzę technologiczną, jak i pomoc w realizacji inwestycji czy ich współfinansowanie. Tym samym Grupa odchodzi od konieczności posiadania 100 procent własności w inwestycji na rzecz szerokiego promowania programu z udziałem partnerów, m.in. samorządów lokalnych. ENERGA chce promować tę inicjatywę, zaczynając od uruchomienia

własnych, finansowanych w całości przez siebie projektów, aby rozwiązać wątpliwości dotyczące opłacalności ekonomicznej budowy rozproszonych źródeł wytwarzania.

ENERGA zamierza być liderem innowacji na krajowym rynku technologii odnawialnych oraz aktywnie promować rozwój energetyki rozproszonej, wykorzystując do tego celu służby naukowo-badawcze zorganizowane przy Grupie, m.in. Radę Naukowo-Techniczną pod kierownictwem prof. Jana Popczyka.

4. Rozwój energetyki konwencjonalnej poprzez udział kapitałowy partnerów strategicznych

Inwestycje w konwencjonalne bloki wytwórcze wymagają potężnych nakładów finansowych i jest to proces niezwykle czasochłonny (trwa od siedmiu do dziesięciu lat). Grupa ENERGA planuje prowadzenie tych inwestycji wspólnie z partnerem lub partnerami strategicznymi. Grupa chce zagwarantować sobie dostęp do źródeł wytwórczych i możliwość zakupu energii elektrycznej po najkorzystniejszej cenie, bez konieczności posiadania 100 procentowej własności w nowej inwestycji. Elastyczne i nowatorskie podejście pozwala na szybszą realizację projektów i co ważniejsze, poszerzenie ich skali. Tak skonstruowane partnerstwo pozwoli Grupie zrealizować do 2015 r. budowę bloku o mocy 1000 MW w należącym do niej Zespole Elektrowni Ostrołęka.

5. Odbiorca - dostawcą energii odnawialnej

ENERGA zaproponuje klientom model współpracy, w którym mogą stać się oni również producentem i dostawcą produktów i usług na rzecz Grupy ENERGA.

W ramach tego modelu Grupa chce zaoferować małym i średnim przedsiębiorstwom, jak również części gospodarstw domowych, możliwość instalacji infrastruktury technicznej pozwalającej na produkcję energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych, gwarantując jednocześnie zakup wyprodukowanych nadwyżek po atrakcyjnej cenie. Innym rozwiązaniem będzie tzw. usługa regulacyjna, polegająca na takiej formie współpracy z klientami, aby nie zużywali prądu w godzinach jego największego zapotrzebowania.

To działanie pozwoli jednocześnie Grupie zwiększyć wymagany prawem unijnym obowiązek udziału energii ze źródeł odnawialnych.