

18/8/2014

כ"א באב, התשע"ד

893-000263-2014

הודעה לעיתונות

11,000 פניות בשנה מטופלות בעמוד הפייסבוק של חברת החשמל

במהלך השנה האחרונה טופלו למעלה מ-11,000 פניות גולשים בעמוד הפייסבוק הרשמי של חברת

החשמל

לאחרונה עלתה עם סרטון דרכי התקשורת עם החברה בכיכובם של שקע, תקע ושטקר

עמוד הפייסבוק של חברת החשמל טיפל במהלך השנה האחרונה בלמעלה מ-11,000 פניות, על קיר העמוד הרשמי ובהודעות פרטיות. הפניות לחברה באמצעות עמוד הפייסבוק הרשמי כללו בין היתר: שאלות בנושאים כלליים על חברת החשמל, שאלות בנושאי צרכנות – תעריפים, זכויות וטיפים ושאלות אישיות ומתן פתרונות לסוגיות בבתי הלקוחות, בדומה למענה במרכזי השירות 103.

לא רק ב-103

בימים אלו, עלתה חברת החשמל עם סרטון חדש של שקע תקע ושטקר, באמצעות מחלקת הפרסום של חברת החשמל ומשרד הפרסום אדלר חומסקי, המציג את כל דרכי ההתקשרות עם חברת החשמל - הכל כדי להעניק את השירות היעיל, האיכותי והזמין ביותר ללקוחותיה -

באתר האינטרנט של חברת החשמל, במרכזי השירות 103 של חברת החשמל בטלפון 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע 365 ימים בשנה, במרכזי קבלת הקהל של חברת החשמל ברחבי הארץ, באפליקציית "חברת החשמל" הניתנת להורדה חינם בחנויות הסלולאריות באפל ובאנדרואיד ובעמוד הפייסבוק של חברת החשמל. פעילויות אלו, מתקיימות במסגרת חטיבת רגולציה, קשרי ממשל ותקשורת בחברת החשמל.

דליה בודינגר, דוברת חברת החשמל: "עמוד הפייסבוק הוא חלק משינוי מהותי שעברה דוברת חברת החשמל, אשר הפכה בשנה האחרונה לדיגיטלית, דינאמית ומותאמת לצרכי המדיה. אנו רואים בכל גולש על מעגלי ברשת כמוביל דעה בעל השפעה על תדמית חברת החשמל. עמוד הפייסבוק מהווה כלי שירותי, נגיש, שקוף ופתוח לכלל לקוחות חברת החשמל ובסערת דצמבר 2013 אף הוכיח כי הוא הכלי היעיל והמהיר ביותר למתן שירות נגיש בזמן חירום".



לפרטים נוספים: רגולציה, קשרי ממשל ותקשורת, יחידת הדובר, טלפון: 076-8642100 פקס: 076-8642045
דליה בודינגר, דוברת החברה, נייד: 054-6092999

עקב אחרים בטוויטר @ieclsrail



הצטרפו לחברת החשמל העמוד הרשמי



חברת החשמל לישראל בע"מ. The Israel Electric Corporation Ltd

המשרד הרשום: נתיב האור 1, ת"ד 10 חיפה, 31000, פקס: 972-4-867488. Registered Office: POB 10, Netiv Haor 1, Haifa, Israel, Fax: 972-4-867488
<http://www.iec.co.il>

יישום מדיניות של שקיפות ופתיחות

עמוד הפייסבוק הרשמי של חברת החשמל עלה לאוויר לפני כשנתיים, כחלק ממדיניות של שקיפות ופתיחות של החברה בפני הציבור, ומתוך מטרה לתת מענה ללקוחות החברה בשקיפות ופתיחות כך שהמענה ישרת במקביל מספר לקוחות.

עמוד הפייסבוק הרשמי של חברת החשמל מספק מידע על בסיס יומי ללקוחות החברה על חדשות ופעילויות של חברת החשמל, אירועים ומידע בתחומי משק החשמל והאנרגיה, טיפים לחיסכון ולבטיחות בנושאים הנוגעים לחשמל, פעילויות ועבודות שטח של צוותי החברה ומידע עדכני על הפסקות ומשך סיומן.

63,000 עוקבים

כחלק מהפעילויות היזומות, מקדישים בעמוד הרשמי חודשים מלאים להצגת פעילויות ייעודיות בחברה – כמו למשל – חודש מרץ המוקדש לפעילויות של נשות חברת החשמל, חודש מאי שהוקדש לפעילויות איכות סביבה של חברת החשמל, בקיץ ובחורף – מציגים בעמוד את ההכנות והפעילויות לאספקה אמינה וזמינה של חשמל גם בימי מזג אוויר קיצוני.

כיום עוקבים כ 63,000 גולשים אחרי העמוד הרשמי של חברת החשמל, עם כ-150 פניות בממוצע בכל חודש, אשר כולן מקבלות מענה הולם ומהיר.

המענה ניתן לכל פונה בכל שאלה – נושאים כלליים ומתן פתרונות לבעיות אישיות בשקיפות ובפתיחות מלאה, כחלק בלתי נפרד ממדיניות החברה בשנים האחרונות. המענה ניתן בהתאמה לצורכי הלקוחות ולמדיום האינטרנטי - כשהמענה הראשוני הניתן במהלך יום העבודה הוא עד חצי שעה מרגע קבלת הפנייה. פניות מורכבות יותר נבדקות ביסודיות ובכל מקרה מקבלות מענה מהיר ויעיל.

במקביל לפעילות עמוד הפייסבוק מתפעלת יחידת הדוברות של חברת החשמל פעילות נרחבת ברשתות החברתיות הכוללת ערוץ יוטיוב, טוויטר, בלוגים פעילים, בלוג נשות חברת החשמל באתר סלונה, אינסטגרם ועוד.



לפרטים נוספים: רגולציה, קשרי ממשל ותקשורת, יחידת הדובר, טלפון: 076-8642100 פקס: 076-8642045
דליה בודינגר, דוברת החברה, נייד: 054-6092999

הצטרפו לחברת החשמל העמוד הרשמי   עקב אחרים בטוויטר @ieclsrail

חברת החשמל לישראל בע"מ. The Israel Electric Corporation Ltd

המשרד הרשום: נתיב האור 1, ת"ד 10 חיפה, 31000, פקס: 972-4-867488, Registered Office: POB 10, Netiv Haor 1, Haifa, Israel, http://www.iec.co.il