



**Elektrą ir dujas vartojančių klientų aptarnavimo paslaugų centrą „Gilė“ valdanti „Lietuvos energijos“ įmonių grupės bendrovė Verslo aptarnavimo centras (VAC) toliau plečia savitarnos svetainės [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) ir „Gilės“ išmaniosios programėlės funkcionalumą.**

Atsižvelgdama į naujus klientų įpročius, bendrovė pertvarko fizinį klientų aptarnavimo tinklą: keturi mažiausiai klientų aptarnaujantys skyriai nutraukia veiklą. Nuo 2017 metų kovo 1 dienos veiklą nutraukia Alytaus, Utenos, Visagino ir Marijampolės klientų aptarnavimo skyriai. Klientų aptarnavimo tinklo efektyvinimas leis sutaupyti veiklos sąnaudas.

Vis daugiau klientų su elektros ir dujų vartojimu susijusius klausimus sprendžia ne apsilankydami klientų aptarnavimo centre, o savitarnos svetainėje [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt), „Gilės“ mobiliąja programėle ar trumpuoju klientų aptarnavimo telefonu 1802. Tai yra klientams patogesni ir efektyvesni aptarnavimo kanalai. VAC atlikta analizė parodė, kad tik išskirtiniais atvejais (iki 1%) vartotojai savo klausimų kol kas negalėdavo išspręsti nevykdami į klientų aptarnavimo skyrius.

„Besikeičiantys klientų įpročiai ir elgesys skatina mus ieškoti naujų – patogesnių, išmanesnių ir greitesnių aptarnavimo būdų. Klientams nuolat siūlome ir kitų jiems reikalingų paslaugų: telefonu ar savitarnos svetainėje jie gali gauti naujausią informaciją apie mokėjimus,

įsiskolinimus, užsisakyti pažymas, pateikti paraiškas elektros galiai didinti, spręsti kitus jiems svarbius klausimus. Per praėjusius metus [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) užsiregistravo daugiau nei 400 tūkst. vartotojų, kurie svetainėje gali patogiai atsiskaityti už suvartotą energiją, kitas namų ūkio paslaugas“, – sakė VAC generalinė direktorė Eglė Šimė.

Savitarnos svetainės [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) vartotojų skaičius sparčiai auga – per antrąjį 2016-ųjų metų pusmetį jis padvigubėjo, tuo tarpu į klientų aptarnavimo skyrius klientų kreipiasi vis mažiau. Klientų aptarnavimo skyriuje per dieną apsilankant iki 50 vartotojų, jų aptarnavimas bendrovei tampa itin brangus. Beveik trys ketvirtadaliai skyriuose besilankančių klientų teiraujasi informacijos apie mokėjimus, tačiau šią informaciją galima greitai ir patogiai sužinoti savitarnos svetainėje, išmaniojoje programėlėje „Gilė“ ir telefonu 1802.

Dėl šių pokyčių VAC klientų aptarnavimo komanda sumažės 13 darbuotojų. Darbuotojai, kuriuos palies pokyčiai, galės kandidatuoti į šiuo metu esančias laisvas pareigybes bendrovėje ir „Lietuvos energijos“ įmonių grupėje. Be to, darbuotojams pagal poreikį bus teikiamos personalo specialistų konsultacijos.

Pasinaudoti [www.manogile.lt](http://www.manogile.lt) savitarna šiuo metu galima 46-iose viešosiose bibliotekose. Esant poreikiui, bibliotekos darbuotojai patars kaip naudotis savitarnos svetaine. Deklaruoti vartojimo rodmenis galima artimiausiame Lietuvos pašto skyriuje – šiuo metu iš viso 45-iose Lietuvos pašto skyriuose.

Artimiausiu metu Alytaus, Utenos, Visagino ir Marijampolės viešosiose bibliotekose „Gilė“ organizuoja renginius bendruomenėms – jų metu pristatoma kaip galima lengviau ir paprasčiau naudotis elektroninėmis paslaugomis, dalijami patarimai, kaip saugiai ir taupiai vartoti elektrą.

Daugiau informacijos:

Jurga Buividienė  
UAB „Verslo aptarnavimo centras“

Komunikacijos vadovė  
+370 612 61309