



ENEA Centrum sp. z o.o.  
Skalar Office Center  
60-201 Poznań, ul. Górecka 1

NIP 777 00 02 843  
REGON 630770227  
www.enea.pl

Poznań, dnia 21.12.2016 roku

**Organizacja Międzyzakładowa  
NSZZ Solidarność ENEA**

**Międzyzakładowy Związek  
Zawodowy Pracowników  
Grupy Kapitałowej ENEA**

**Międzyzakładowa Organizacja  
Związkowa Związku  
Zawodowego Inżynierów  
i Techników  
przy ENEA S.A.**

**Międzyzakładowy Związek  
Zawodowy Pracowników  
Grupy Energetycznej  
ENEA S.A. „Kadra”**

**Międzyzakładowy Związek  
Zawodowy Energetyków  
w ENEA Wytwarzanie S.A.**

**Międzyzakładowy Związek  
Zawodowy SYNERGIA  
Pracowników Grupy  
Kapitałowej ENEA**

Szanowni Państwo,

niniejszym zawiadamiamy, że Spółka planuje powierzyć wykonywanie części niezbędnych prac na rzecz Spółki pracownikom tymczasowym którzy będą kierowani do pracy przez Agencje Pracy Tymczasowej. W wyniku przeprowadzonego przetargu Spółka zdecyduje się zawrzeć umowy współpracy z Agencjami Pracy Tymczasowej i te Agencje i jej pracownicy będą kierowani do pracy.

W związku z planowanym powierzeniem pracy pracownikom tymczasowym działając zgodnie z dyspozycją art. 23 w zw. z art. 9 ust. 1 Ustawy z dnia 9 lipca 2003 roku o zatrudnianiu pracowników tymczasowych, przekazujemy następujące informacje:

1. Spółka planuje powierzyć prace pracownikom tymczasowym w następujących pionach:

**a. PION CONTACT CENTER, gdzie wymagane będą kwalifikacje:**

- wykształcenie minimum średnie,
- posługiwanie się poprawną polszczyzną,
- dobra dykcja,
- umiejętność redagowania wiadomości e-mail,
- umiejętność pracy z wykorzystaniem pakietu MS Office,
- cierpliwość, opanowanie, empatia,
- dyspozycyjność.

Wskazany zakres zadań właściwy będzie dla pracowników kierowanych do pracy na stanowisku konsultant, starszy konsultant i specjalista ds. obsługi klienta oraz lider konsultantów Contact Center w Pionie Contact Center.

**Zakres czynności wykonywanych na stanowisku konsultanta:**

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z GK ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

**Zakres czynności wykonywanych na stanowisku starszego konsultanta:**

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z GK ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,

- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji,
- udział w szkoleniu nowych Konsultantów.

**Zakres czynności wykonywanych na stanowisku specjalista ds. obsługi klienta:**

- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z GK ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- wsparcie merytoryczne dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- przeprowadzanie szkoleń wstępnych oraz uzupełniających dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

**Szczegółowe kompetencje będą wymagane od kandydatów na stanowiska o zakresie czynności lidera konsultantów w Pionie Contact Center:**

- wykształcenie minimum średnie,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- dobra organizacja pracy,
- umiejętność pracy z wykorzystaniem pakietu MS Office,
- umiejętność analitycznego i syntetycznego myślenia,
- umiejętność pracy pod presją czasu,
- odporność na stres,
- cierpliwość, opanowanie, empatia,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- dyspozycyjność,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- wysoka kultura osobista.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku lidera konsultantów w Pionie Contact Center:

- nadzór nad operacją Contact Center podczas nieobecności Koordynatora Contact Center,
- nadzór nad grupą Konsultantów Contact Center,
- wspieranie realizacji celów ilościowych, jakościowych i sprzedażowych przez Konsultantów Contact Center,
- monitoring jakości usług świadczonych przez Konsultanta Contact Center,
- wspieranie procesu obsługi Klienta i sprzedaży poprzez zdalne kanały kontaktu,
- szkolenie oraz wdrażanie do świadczenia czynności przez nowych Konsultantów Contact Center,
- udzielanie telefonicznie oraz korespondencyjnie (e-mail/fax) odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- promocja i sprzedaż produktów GK ENEA,
- realizowanie działań związanych z procedurami dotyczącymi zawierania oraz obsługi umów zawartych przez klientów z GK ENEA,
- przyjmowanie i wyjaśnianie reklamacji i skarg związanych z działalnością GK ENEA (w zakresie przydzielonych kompetencji),
- w sytuacjach tego wymagających wykonywanie połączeń wychodzących do klientów,
- ewidencja oraz zgodna z procedurami rejestracja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- wsparcie merytoryczne dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- przeprowadzanie szkoleń wstępnych oraz uzupełniających dla pozostałych Zleceniobiorców Contact Center,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji.

**b. PION WSPARCIA OBSŁUGI KLIENTÓW, gdzie wymagane będą kwalifikacje:**

- wykształcenie średnie lub wyższe,
- znajomość pakietu Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

Wskazany zakres zadań właściwy będzie dla pracowników kierowanych do pracy na stanowisku pracownik wsparcia w Pionie Wsparcia Obsługi Klientów:

Zakres czynności dla stanowiska pracownik wsparcia w Pionie Wsparcia Obsługi Klientów w zakresie:

- przyjmowania, ewidencji i obsługi zgłoszeń (reklamacji i wniosków) klientów, zgodnie z obowiązującymi w Spółce regulacjami,
- wystawiania faktur, duplikatów faktur oraz korygowania bieżących rozliczeń,
- przygotowywania umów,
- procesu wsparcia sprzedaży oraz obsługi dwustronnej migracji klientów,
- przekazywania i pozyskiwania od odpowiednich operatorów systemów dystrybucyjnych wszelkich danych oraz dokumentów niezbędnych do właściwej realizacji zawartych umów,
- współpracy z podmiotami, będącymi dostawcami usług wybranych komponentów produktów Spółki, w zakresie niezbędnym do właściwej realizacji zawartych umów,
- współpracy z pozostałymi jednostkami organizacyjnymi Spółki, spółkami GK ENEA i partnerami zewnętrznymi w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji postawionych celów,
- przestrzegania obowiązujących standardów i procedur obsługi klientów,
- sporządzania raportów i zestawień na potrzeby zarządzania procesem obsługi klientów,
- przetwarzania i archiwizacji dokumentacji.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku pracownik wsparcia ds. rozliczeń/samodzielny referent ds. rozliczeń w zakresie:

- ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji,
- prowadzenie korespondencji z obsługiwanymi klientami oraz ewidencji zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- wyjaśnianie kwestii związanych ze świadczoną klientowi usługą oraz płatnościami,
- pozyskiwanie danych pomiarowych dla potrzeb prowadzonych rozliczeń,
- wystawianie faktur oraz ewentualnych korekt,
- modyfikacja danych klienta z tytułu realizacji umowy,
- udzielanie informacji w zakresie prowadzonych rozliczeń,

- rejestracja wpłat,
- obsługa emisji korespondencji masowej dot. rozliczeń, windykacji i innych przesyłek do klientów.

Zakres czynności wykonywanych na stanowisku lider pracowników-wsparcia w zakresie:

- ewidencjonowanie i archiwizowanie dokumentacji,
- prowadzenie korespondencji z obsługiwanyimi klientami oraz ewidencja zgłoszeń w ramach obsługi klientów,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez GK ENEA,
- wyjaśnianie kwestii związanych ze świadczoną klientowi usługą oraz płatnościami,
- pozyskiwanie danych pomiarowych dla potrzeb prowadzonych rozliczeń,
- wystawianie faktur oraz ewentualnych korekt,
- modyfikacja danych klienta z tytułu realizacji umowy,
- udzielanie informacji w zakresie prowadzonych rozliczeń,
- rejestracja wpłat,
- obsługa emisji korespondencji masowej dot. rozliczeń, windykacji i innych przesyłek do klientów,
- wdrażanie nowego pracownika,
- weryfikacja wiedzy pracowników,
- wyznaczanie zadań i ich rozliczanie,
- zgłaszanie potrzeb szkoleniowych.

**c. PRACOWNIK WSPARCIA DEPARTAMENTU, gdzie wymagane będą minimalne kwalifikacje:**

- wykształcenie wyższe,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista,
- specjalizacja według zapotrzebowania.

Zakres zadań dla stanowiska pracownik wsparcia departamentu:

- prowadzenie biura Dyrektora Departamentu,
- prowadzenie dokumentacji biura,

- prowadzenie kalendarza spotkań,
- przygotowywanie oficjalnych pism,
- pomoc w przygotowywaniu prezentacji, dokumentów,
- prowadzenie kancelarii - obsługa poczty przychodzącej i wychodzącej,
- pomoc w przygotowywaniu spotkań,
- zadania zlecone przez bezpośredniego przełożonego.

**d. REFERENT OBSŁUGI POSPRZEDAŻOWEJ, gdzie wymagane będą minimalne kwalifikacje:**

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

**Zakres zadań dla stanowiska referent obsługi posprzedażowej:**

- generowanie na podstawie danych z systemów informatycznych raportów, przenoszenie ich do Excela i z Excela do innych systemów informatycznych,
- rozpatrywanie wniosków, zgłoszeń i reklamacji klientów,
- przygotowywanie dokumentów.

**e. OBSŁUGA KANCELARII, gdzie wymagane będą następujące kwalifikacje:**

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość pakietu MS Office oraz obsługi urządzeń biurowych,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

**Zakres zadań dla stanowiska obsługa kancelarii:**

- wspomaganie funkcjonowania biura,
- odbieranie i rozdzielanie korespondencji,
- rejestrowanie wysyłanej korespondencji w rejestrze pocztowym oraz prowadzenie ewidencji ilościowej przyjmowanej i wysyłanej korespondencji,
- bieżąca obsługa dokumentów,
- obsługa programów komputerowych,
- zarządzanie dokumentacją we wskazanym zakresie,
- archiwizacja dokumentów,
- inne prace związane z codzienną działalnością biura i współpraca z innymi działami firmy.

**f. PION OBSŁUGI KLIENTÓW, gdzie wymagane będą następujące kwalifikacje:**

- wykształcenie wyższe, ewentualnie średnie,
- doświadczenie przy bezpośredniej obsłudze klienta,
- bardzo dobra znajomość obsługi komputera,
- wysoka kultura osobista,
- wysokie zdolności komunikacyjne i interpersonalne,
- łatwość prowadzenia rozmowy,
- dobra organizacja pracy, samodzielność w działaniu,

**Zakres zadań dla stanowisk specjalista ds. obsługi klienta w Pionie Obsługi Klientów:**

- przygotowywanie i zawieranie/aktualizacja umów sprzedaży, dystrybucyjnych i umów kompleksowych,
- rozwiązywanie umów sprzedaży, dystrybucyjnych i umów kompleksowych,
- realizacja działań marketingowych,
- składanie ofert sprzedaży energii, usług kompleksowych i usług dodatkowych z ofert Grupy Enea w zakresie przyznawanych kompetencji oraz określonych zadań,
- utrzymywanie pozytywnych kontaktów z Klientami w celu realizacji zakładanych wskaźników ilościowych i jakościowych,
- zapewnienie jak najwyższej jakości obsługi Klientów oraz ich satysfakcji,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania Klientów w zakresie ofert i usług świadczonych przez Grupę ENEA,
- wyjaśnianie kwestii związanych ze świadczoną Klientowi usługą oraz płatnościami,
- przyjmowanie i udzielanie odpowiedzi na reklamacje, skargi, zgłoszenia i wnioski dot. świadczenia usług dystrybucji zgłaszane przez Klientów,
- przyjęcie dokumentów (wniosków, oświadczeń, zgłoszeń) ich weryfikacja oraz przekazanie do realizacji.

**g. SERWISANT IT, gdzie wymagane będą następujące kwalifikacje:**

- wykształcenie średnie lub wyższe,
- łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych,
- odporność na stres,
- silne zorientowanie na realizację celów,
- umiejętność pracy w zespole,
- obowiązkowość, sumienność i dokładność,
- dobra organizacja pracy,
- wysoka kultura osobista.

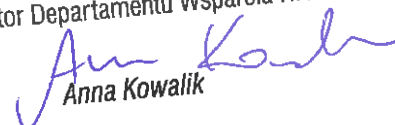


Zakres czynności wykonywanych na stanowisku serwisant IT:

- realizacja procesu wsparcia klientów wewnętrznych w ramach wsparcia na stacjach roboczych (PC, sprzęt mobilny, peryferia), w tym obsługa incydentów i problemów związanych z usługami, systemami i infrastrukturą IT: wsparcie użytkowników w zakresie komputerowego stanowiska pracy, obsługa zgłoszeń użytkowników, realizacja zmian uprawnień użytkowników na stanowisku pracy,
  - obsługa i utrzymanie Komputerowych Stanowisk Pracy: zarządzanie parkiem sprzętowym (stacje robocze, urządzenia peryferyjne), zarządzanie licencjami dla stanowiska pracy użytkownika, wymiana sprzętu informatycznego, tworzenie (prowadzenie, modyfikacje) lokalnej bazy danych konfiguracji sprzętu komputerowego, urządzeń, diagnozowanie uszkodzeń i ocena dalszej użyteczności sprzętu eksploatowanego na Komputerowych Stanowiskach Pracy, zarządzanie gwarancjami - nadzór nad wykonywaniem serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego dla obsługiwanego sprzętu, zapewnienie usługi drukowania, utrzymywanie urządzeń drukujących w ruchu, usuwanie błędów, wymiana materiałów eksploatacyjnych.
2. Pracodawca nie określił jednego wymiaru czasu pracy dla wszystkich pracowników tymczasowych. Określenie wymiaru będzie zależne od realnych potrzeb pracodawcy odnośnie poszczególnych pracowników. Niniejsze dotyczy zarówno pracowników kierowanych przez Agencje Pracy Tymczasowej do pracy na podstawie umowy o pracę, jak i umów cywilnoprawnych.
  3. Dla pracowników kierowanych przez Agencje Pracy Tymczasowej do Spółki właściwym miejscem pracy będą miejscowości działania wyżej wymienionych jednostek organizacyjnych ENEA Centrum Sp. z o.o.

Z poważaniem,

**ENEA Centrum Sp. z o.o.**  
Dyrektor Departamentu Wsparcia HR

  
Anna Kowalik