

Portal planowanych wyłączeń i awarii Stoen Operator – transparentna komunikacja z odbiorcami energii

Nowoczesne narzędzie informacyjne dla
mieszkańców Warszawy i okolic

Kamila Czech
06.11.2025 r.

**STOEN
OPERATOR**
powered by **e-on**

Dlaczego powstał Portal planowanych wyłączeń i awarii

Odpowiedź na zmieniające się potrzeby Odbiorców

Rosnące oczekiwania odbiorców dotyczące **szybkiego i łatwego dostępu do aktualnych informacji** o dostawach energii.

Większa transparentność działań operatora

Budowanie zaufania poprzez **otwartą komunikację** i udostępnianie planów wyłączeń w sposób przejrzysty i zrozumiały.

Skuteczniejszy kontakt w sytuacjach awaryjnych

Ułatwienie **bezpośredniego i szybkiego kontaktu z odbiorcami** podczas awarii lub prac technicznych.

Wsparcie innowacyjnych i cyfrowych usług publicznych

Rozwój Portalu jako elementu **nowoczesnej infrastruktury cyfrowej**, wspierającej inteligentne zarządzanie siecią energetyczną.

Adres i dostęp do Portalu



Adres:
<https://awaria.stoen.pl/public/>



Dostęp publiczny – bez
potrzeby logowania.



**Dostępny na komputerach i
urządzeniach mobilnych** – w
pełni responsywna strona.



**Aktualizacje w czasie
rzeczywistym** – zawsze
najświeższe dane o
wyłączeniach i awariach.

Zakres informacji w Portalu



Planowane wyłączenia – np. prace konserwacyjne, modernizacje sieci.



Awarie i przerwy nieplanowane – informacje o przerwie i szacowanym czasie usunięcia.



Lokalizacje przedstawione na mapie interaktywnej.



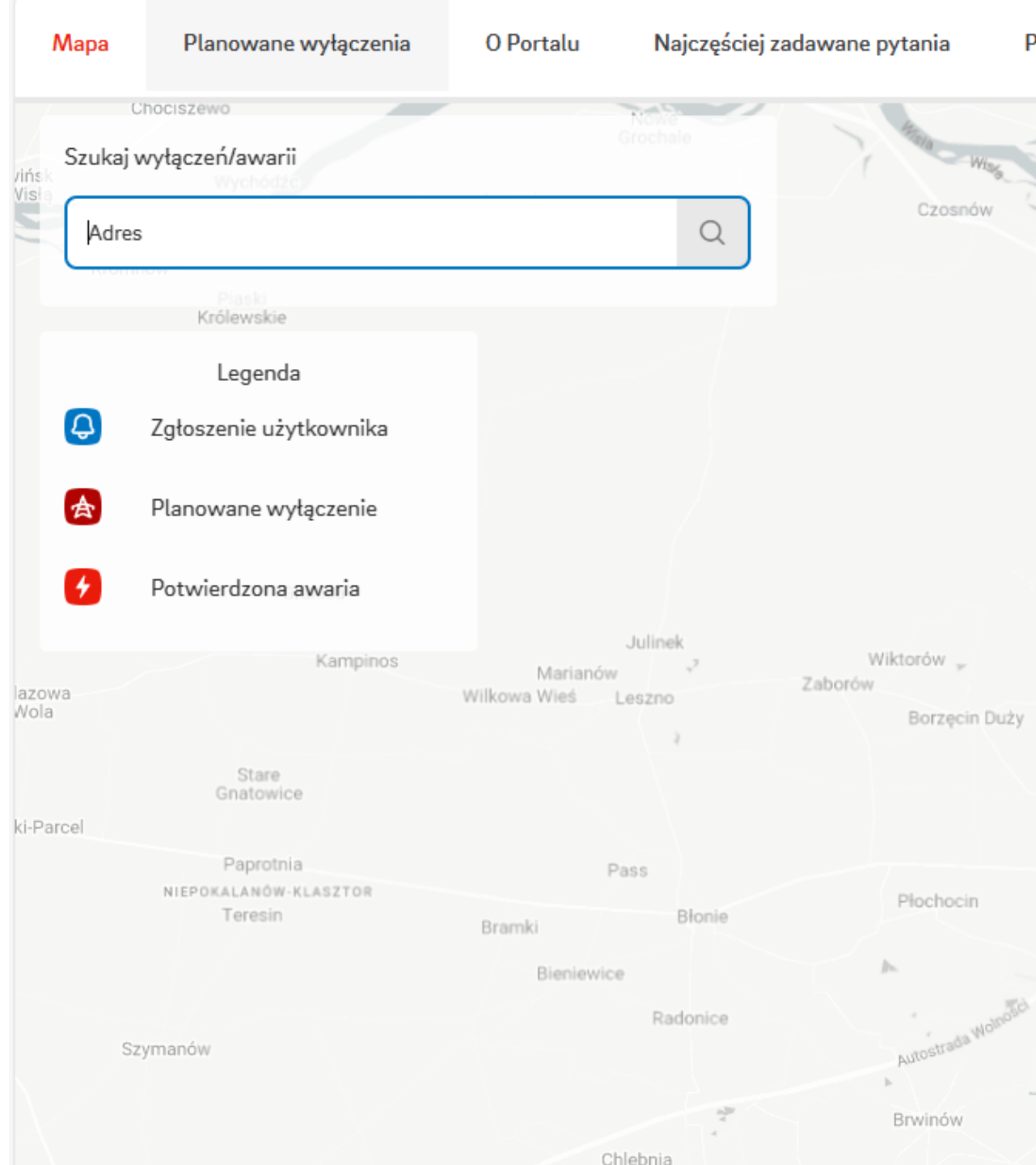
Czas rozpoczęcia i zakończenia przerwy.

Jak działa wyszukiwarka

Możliwość wyszukiwania według:

- adresu,
- dzielnicy,
- kodu pocztowego.

Intuicyjna mapa pokazująca dokładne miejsca prac.



Korzyści dla użytkowników

Szybki dostęp do rzetelnych informacji.



Lepsze planowanie pracy i życia codziennego.



Większe zaufanie do operatora dzięki transparentności.



Redukcja liczby zgłoszeń telefonicznych o tych samych zdarzeniach.

Korzyści dla Operatora

Optymalizacja obsługi klienta

Zmniejszenie liczby połączeń do infolinii i centrum zgłoszeń dzięki łatwemu dostępowi do aktualnych informacji online.

Skuteczniejsze zarządzanie komunikacją kryzysową

Szybsze przekazywanie informacji o awariach i planowanych pracach, co pozwala ograniczyć liczbę nieporozumień i skarg.

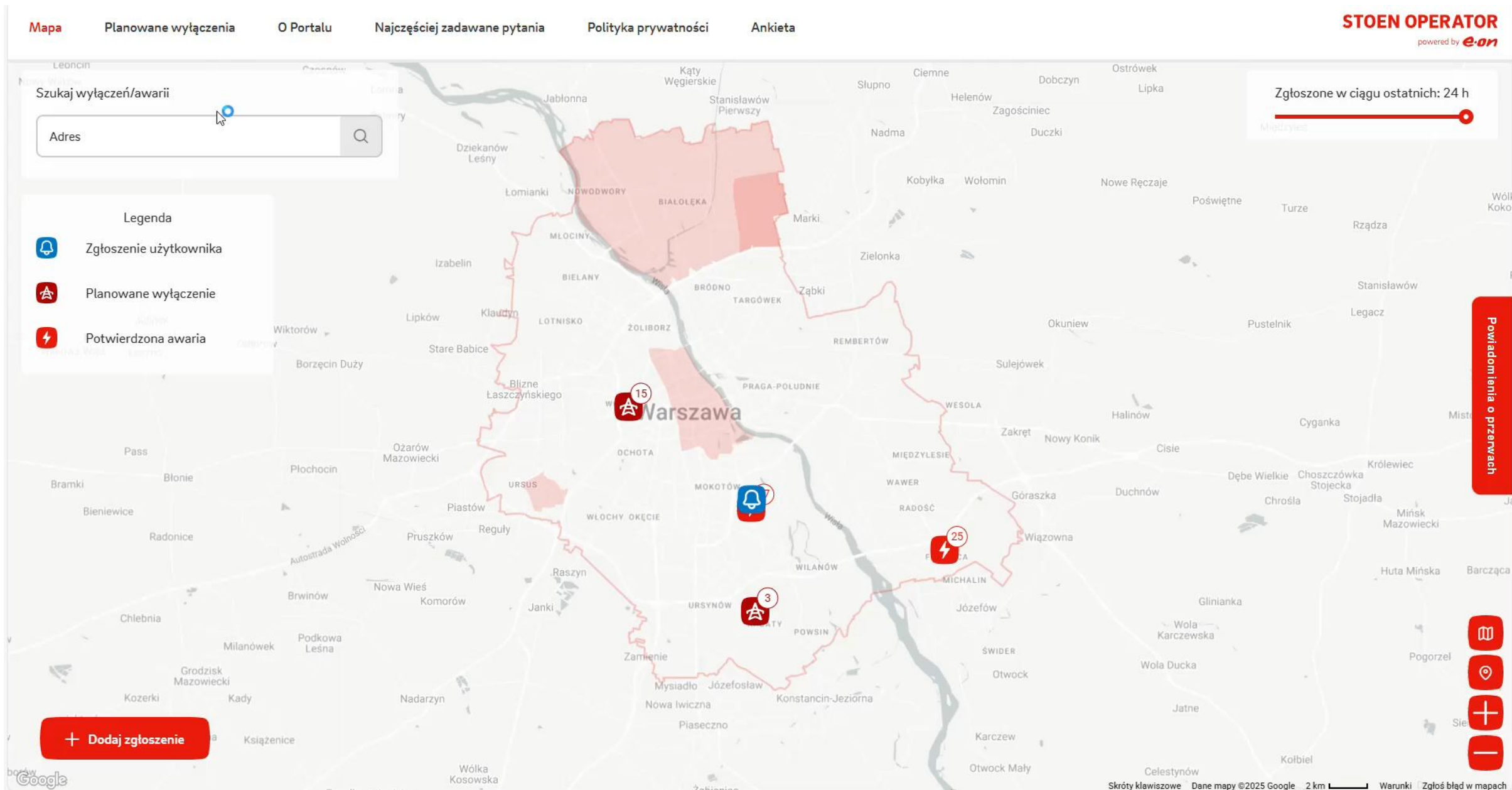
Wzmocnienie wizerunku

Budowanie wizerunku nowoczesnego, transparentnego i społecznie odpowiedzialnego operatora.

Wykorzystanie danych do usprawnień

Analiza statystyk odwiedzin i zgłoszeń pozwala identyfikować obszary problemowe oraz lepiej planować działania eksploatacyjne i inwestycyjne.

Jak to działa?



Powiadomienia o planowanych wyłączeniach i awariach

Obecne funkcjonalności:

Dostępne powiadomienia SMS i e-mail.

Użytkownik może zapisać się do systemu powiadomień poprzez Portal.

W procesie rejestracji:

-  Wyraża wymagane zgody (RODO / marketing / komunikacja).
-  Wybiera lokalizację, z której chce otrzymywać powiadomienia (np. adres domu, firmy).
-  Określa preferowany kanał komunikacji: SMS lub e-mail.

Korzyści:

Szybka i bezpośrednia informacja o planowanych przerwach.

Możliwość dopasowania komunikacji do indywidualnych potrzeb.

Zwiększenie satysfakcji i zaufania Odbiorców.

Powiadomienia o wyłączeniach

Mapa

Planowane wyłączenia

O Portalu

Najczęściej zadawane pytania

Polityka prywatności

Ankieta

Zaloguj

STOEN OPERATOR
powered by e-on

Szukaj wyłączeń/awarii

Adres

Legenda

Zgłoszenie użytkownika

Planowane wyłączenie

Potwierdzona awaria

Zgłoszone w ciągu ostatnich: 24 h

15

Warszawa

25

Żoliborz

3

Praga-Południe

Mokotów

Śródmieście

Wesoła

Skróty klawiszowe

Dane mapy ©2025 Google

2 km

Warunki

Zgłoś błąd w mapach

Podsumowanie



Portal Planowanych wyłączeń i awarii to ważny krok w kierunku **cyfrowej obsługi klienta energetycznego**.



Ułatwia życie mieszkańcom, **poprawia komunikację i wspiera bezpieczeństwo energetyczne miasta**.



Stanowi **przykład dobrej praktyki** w zakresie **transparentności i zarządzania informacją publiczną**.

Dziękuję za uwagę.

Kamila Czech

kamila.czech@stoen.pl

**STOEN
OPERATOR**

powered by **e-on**