

Un pas de plus dans le développement du service

A step further in the development of the service



Plus de 150 000 compteurs prépayés
déjà installés par Eneo

More than 150,000 prepaid meters
already installed by Eneo

Dans le cadre du déploiement des compteurs à prépaiement (CPP) et en conformité avec les engagements pris auprès de l'Etat de moderniser son parc, Eneo annonce que le palier de 150 000 compteurs installés a été dépassé au cours du mois de juillet 2021.

Within the framework of rolling out the prepaid meter project (CPP) and in accordance with the commitments made to modernise its fleet, Eneo is pleased to inform you that the milestone of 150,000 meters installed was passed in July 2021.

Une performance réalisée grâce :

This performance was achieved thanks to:

- à l'engagement des équipes mobilisées sur le terrain et dans les agences (la quasi-totalité des agents Eneo utilise le compteur prépayé),
- à l'approche globale du management depuis 2020 (transfert progressif des capacités et des compétences aux équipes opérationnelles ; notamment dans les régions, délégations commerciales et agences),
- à l'amélioration des mesures d'accompagnement (le client est assisté et accompagné à l'utilisation de son compteur grâce à un dispositif de service après-vente et un réseau de partenaires impliqués)

- the commitment of the teams mobilised in the field and at the agencies (almost all Eneo employees use prepaid),
- the global management approach since 2020 (gradual transfer of skills and technical know-how to the operational teams; especially in the regions, commercial delegations and agencies);
- the improvement of support measures (customers are assisted and supported in using their meter thanks to an after-sales service).

Tout ceci a contribué à faciliter l'adoption de la Solution prépayée d'Eneo et à garantir au client de vivre une expérience positive.

All this has contributed to facilitating the adoption of the Prepaid Solution and ensuring a positive customer experience

« En réalité, ils sont pratiques pour nous, parce qu'on ne subit plus les désagréments de coupure par les agents Eneo (pour impayés). A l'époque, après une coupure, même après avoir payé les factures, le rétablissement prenait du temps. Donc actuellement nous sommes autonomes, nous gérons notre consommation de nous-même et tout est ok pour l'instant. Et vu qu'on consomme ce qu'on a rechargé, on fait attention à arrêter les machines qui ne servent pas, arrêter les climatiseurs quand on ne les utilise pas... », témoigne un client de Douala.

Customers themselves have testified: "The truth is, they are convenient for us, because we no longer have to suffer the inconvenience of being disconnected by Eneo technicians (for unpaid bills). In the past, after a disconnection, even after paying the bills, it took a long time to restore power. So now we are autonomous, we manage our own consumption and everything is OK for the moment. And since we consume what we have refilled, we are careful to turn off machines that are not in use, turn off air conditioners when they are not in use..." says a customer in Douala.

L'enquête de satisfaction menée fin 2020 par le cabinet VISA Cameroun auprès de 1 105 clients révèle que la « Solution » est largement acceptée par les utilisateurs, du fait qu'elle améliore et modernise la qualité de service. Avec les autres actions fortes initiées par Eneo (lutte contre la fraude, programme mix poteaux bois et béton...), cette innovation a donc contribué à améliorer l'indice de satisfaction générale perçue par les utilisateurs de CPP interrogés, 58,6% en 2020 contre 35,10 en 2013. Pour eux, la solution modernise le service client, leur facilite la vie, et est un rempart dans le contexte sanitaire de la COVID19.

According to a satisfaction survey covering 1 105 customers conducted at the end of 2020 by the consulting firm VISA Cameroun, the "Solution" has been accepted by many users because it improves and modernises the quality of service. Together with other key initiatives undertaken by Eneo (fight against fraud, wood and concrete pole mix programme, etc.), this innovation has contributed to improving the general satisfaction index perceived by CPP users surveyed, 58.6% in 2020 compared to 35.10% in 2013. For them, the solution modernises customer service, makes their lives easier, and is a control measure against the COVID-19 Pandemic.

Le projet débuté en 2019 sous la forme d'un pilote a connu une évolution progressive au fil des années. 47 000 nouveaux clients prépayés en 2020 contre 20 000 en 2019. Ce qui, à fin 2020, portait à 67 000 le nombre de clients ayant choisi la Solution prépayée d'Eneo. A date, le palier de 150 000 compteurs installés a été largement franchi.

The project started in 2019 as a pilot project and has evolved gradually over the years. 47,000 new prepaid customers in 2020 compared to 20,000 in 2019. By the end of 2020, 67,000 customers had chosen this metering method. So far, the milestone of 150,000 meters installed has clearly been passed.

Eneo est déterminée à poursuivre son programme de modernisation via l'installation des nouveaux compteurs en branchements neufs, en conversion des compteurs postpayés et en normalisation des installations irrégulières. Elle espère ainsi contribuer à améliorer la qualité de service et transformer profondément sa relation avec sa clientèle.

Eneo is committed to continuing its modernisation programme by installing new meters for new connections, converting post-paid meters and normalising installations with anomalies. In this way, it hopes to contribute to improving the quality of service and profoundly transform its relationship with its customers.