



El equipo de Experiencia del Cliente de Idaho Power incluye a (de izquierda a derecha): Ryan Donnelly, gerente de Experiencia del Cliente; Andrea Simonsen, consultora de Investigación y Relaciones con el Cliente; Tracey Burtch, consultora de Experiencia del Cliente; Gina Powell, directora de Experiencia del Cliente; y Dave Thornton, consultor de Acercamiento al Cliente y a la Comunidad.

Las personas que energizan su hogar: ¡Conozca a nuestro equipo de Experiencia del Cliente!

Cuidar de nuestros clientes hace parte del trabajo de cada uno de los empleados de Idaho Power. ¡Pero para al menos uno de los equipos en particular, mejorar la experiencia del cliente es un trabajo a tiempo completo!

El equipo de Experiencia del Cliente está dirigido por Gina Powell, directora de Experiencia del Cliente, y Ryan Donnelly, gerente de Experiencia del Cliente. Mediante un enfoque multifacético, este equipo trabaja para mejorar la manera en que Idaho Power satisface las necesidades de nuestros clientes. Desde estudios de investigación del cliente hasta la afinación de programas y la participación de la comunidad, los miembros del equipo de Experiencia del Cliente, junto con sus colegas de Tecnología Informática (TI) y Servicio al Cliente, lideran el mejoramiento de los programas y servicios que les brindamos a nuestros clientes.

“Nuestro equipo cuenta con décadas de experiencia en áreas de trabajo muy centradas en los clientes y en que sus interacciones con nosotros sean lo más fluidas posible”, indicó Powell. “Nosotros también somos clientes; por lo tanto, queremos facilitar la experiencia de negocios entre nosotros y nuestras familias, vecinos y comunidades. Todos los días llegamos a la

oficina pensando en cómo mejorar la forma de hacer las cosas o hacerlas de una manera más eficiente, dándoles siempre el primer lugar a nuestros clientes a la hora de tomar estas decisiones”.

El trabajo de Tracey Burtch como consultora de Experiencia del Cliente está impulsado por su propia interacción en línea con otros proveedores de servicios. “Como consumidora, espero que mi experiencia digital fluya sin inconvenientes”, indicó ella.

“Es sumamente gratificante aportar al mejoramiento de la experiencia digital de los clientes de Idaho Power para que así puedan obtener información fácilmente y con rapidez sobre interrupciones del servicio, facturación o cualquier otra cosa que necesiten”.

Recientemente, mediante el trabajo en conjunto de los equipos de Experiencia del Cliente y de Tecnología Informática logramos mejorar el diseño y la funcionalidad de la sección “My Account” y lanzar nuestra nueva aplicación móvil. Ahora, en lugar de llamarnos, nuestros clientes pueden usar estas herramientas de autoservicio para pagar facturas, obtener información sobre interrupciones del servicio o inscribirse en programas útiles tales como los de

facturación electrónica y pagos automáticos.

“Nuestro objetivo es facilitar el proceso en cada punto de contacto con el cliente”, indicó Dave Thornton, consultor de Acercamiento al Cliente y a la Comunidad. “A veces facilitamos tanto las cosas que algunos clientes ni siquiera necesitan pensar en nosotros, ya que reciben sus facturas a través de medios digitales y las pagan de forma automática cada mes”.

¿En qué va a continuar trabajando el equipo de Experiencia del Cliente? En optimizaciones adicionales de la aplicación móvil y mejoras a la manera en que los clientes reciben avisos sobre interrupciones del servicio. Los clientes inscritos para recibir alertas sobre interrupciones del servicio informan un mayor nivel de satisfacción gracias a la información que reciben durante y después de un corte de energía que haya afectado su hogar o negocio, y Idaho Power quiere brindarles esta experiencia positiva a todos sus clientes.

Puede inscribirse en los programas mencionados anteriormente ingresando a “My Account” en idahopower.com/myaccount o descargando la aplicación desde su tienda de aplicaciones.



¿Cuál es una de las cosas que más quisiera recomendarles a nuestros clientes?

Estas son las recomendaciones de algunos de los miembros del equipo de Experiencia del Cliente de Idaho Power:

Sus opiniones nos ayudan a mejorar la experiencia del cliente

Mediante Empowered Community, un programa de Idaho Power que por mucho tiempo se ha utilizado para la recolección de comentarios, habitualmente se encuestan por correo electrónico a 3.500 clientes con respecto a temas específicos sobre los que la compañía desea conocer su opinión, desde mensajes en campañas publicitarias hasta si los clientes pueden entender el contenido de nuestras facturas. Andrea Simmons, consultora de Investigación y Relaciones con el Cliente, lee cada uno de los comentarios que recibimos a través de Empowered Community, así como los de los programas de sondeo de clientes de mayor alcance.

“Vemos nuestros servicios y procesos desde la perspectiva del cliente”, indicó Simmons. “La investigación que realizamos por medio de las encuestas telefónicas o de Empowered Community nos ayuda a obtener información relacionada con nuestro rendimiento en diferentes áreas y ver en qué podemos mejorar”.

Una vez que recibe información relacionada con tales mejoras, el equipo de Experiencia del Cliente empieza a trabajar con varios

departamentos de la compañía para implementar los cambios necesarios.

“Gracias a las alianzas que hemos forjado con Tecnología Informática, Servicio al Cliente, personal de campo, asesores energéticos y otros departamentos de Idaho Power podemos convertir nuestros sueños en realidades”, indicó Donnelly. “No lograríamos implementar las sugerencias de nuestros clientes si no fuera por el excelente trabajo de todos los que cumplen un papel fundamental en el mejoramiento de nuestros procesos y servicios”.

¿Le gustaría ayudarle al equipo de Experiencia del Cliente a mejorar la manera en que usted interactúa con Idaho Power? Puede hacerlo participando en una de nuestras encuestas telefónicas, uniéndose a Empowered Community o siguiendo los canales de redes sociales de Idaho Power y dejando allí sus comentarios. ¡Les damos las gracias a todos los clientes que han participado voluntariamente y nos han ayudado a crear una mejor experiencia para todos!

Para saber más sobre Empowered Community, visite idahopower.com/empower.

De la cocina ahorradora de energía

Julio 2023

Postre

Duraznos a la parrilla con crema y canela

- 4 duraznos grandes maduros
- 1 cucharada de aceite
- 1 cucharadita de canela
- ¼ de taza de queso crema light
- 2 cucharadas de miel
- 2 cucharadas de nuez de nogal



Precaliente una superficie de parrilla previamente aceitada a 325 °F. En un tazón pequeño, combine el queso crema y la miel y revuelva hasta tener una mezcla uniforme, vaya agregando también las nueces si lo desea. Corte cada durazno por la mitad y deseche la semilla.

Unte de aceite las mitades de durazno con una brocha y espolvoréelas levemente con canela. Póngalas sobre la parrilla con el vacío de la semilla hacia abajo y cocínelas de 3 a 4 minutos.

Voltee los duraznos y rellene el vacío de la semilla con una cucharada de mezcla de queso crema. Cocínelos a la parrilla de 2 a 3 minutos más y sírvalos mientras están calientes. Rinde ocho porciones.

Receta tomada del libro de cocina Centennial Celebration de Idaho Power.

Please recycle this newsletter.

idahopower.com

Ryan

“¡Nuestra aplicación móvil! Con la aplicación de Idaho Power puede administrar su cuenta y recibir notificaciones importantes con más facilidad. La utilizo muy a menudo para manejar mi propia cuenta. Me encanta no tener que iniciar sesión cada vez que la voy a usar, así puedo hacer lo que necesito rápidamente”.

Andrea

“Nuestro programa Budget Pay les ayuda a muchos clientes a manejar sus presupuestos personales. Aunque el cliente paga por el consumo real, el monto de los pagos mensuales es el mismo a lo largo del año. Así, Budget Pay ayuda a evitar facturas muy altas en ciertas temporadas del año”.

Dave

“La aplicación móvil y el mapa de interrupciones del servicio. Cuando se hizo su lanzamiento hace ocho años, el mapa en línea de interrupciones del servicio cambió por completo la manera de compartir esta información con nuestros clientes, y ahora esta experiencia ha mejorado todavía más gracias a la aplicación móvil”.

Tracey

“Nos encanta saber lo que piensan nuestros clientes y nos tomamos sus opiniones muy en serio. De hecho, muchas de las mejoras que hemos hecho a productos como las alertas de interrupciones del servicio, la aplicación móvil y My Account provienen directamente de las sugerencias de los clientes”.