



octopus energy

Il gruppo Octopus



Octopus Energy Retail



Kraken Technologies



Octopus Electric Vehicles



KrakenFlex



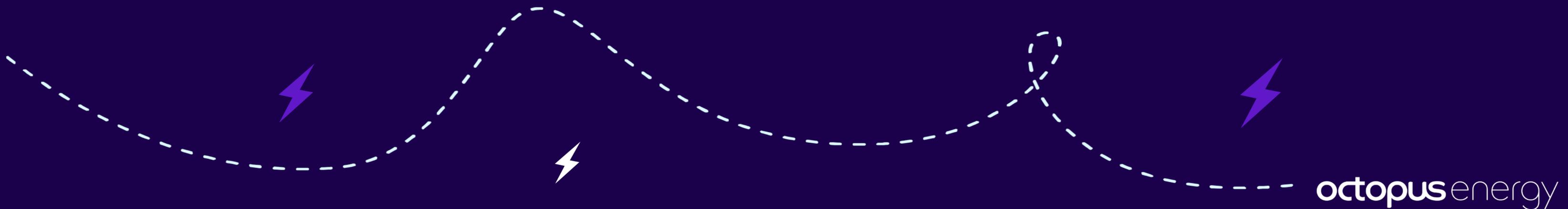
Octopus Energy Services



Octopus Energy Generation

Qualche numero

- ★ Siamo nati nel 2016 nel Regno Unito e siamo sbarcati in Italia nel giugno 2022
- ★ Siamo attivi con la vendita di energia in 8 paesi e abbiamo oltre 7 milioni di clienti
- ★ **Octopus Energy Generation** gestisce oltre 240 progetti di energia rinnovabile per un valore di circa 6 miliardi di €
- ★ La nostra piattaforma proprietaria Kraken è stata concessa in uso a oltre 30 milioni di utenti
- ★ Nel dicembre 2021, **Octopus Energy Group** è stato valutato 5 miliardi di dollari





La nostra Mission

Accelerare la transizione ecologica grazie all'uso della tecnologia, rendendo l'energia rinnovabile accessibile a tutti.

ma soprattutto....

diamo il massimo per offrire un servizio clienti davvero eccezionale

Octopus Energy 

Recensioni 758 • Eccezionale



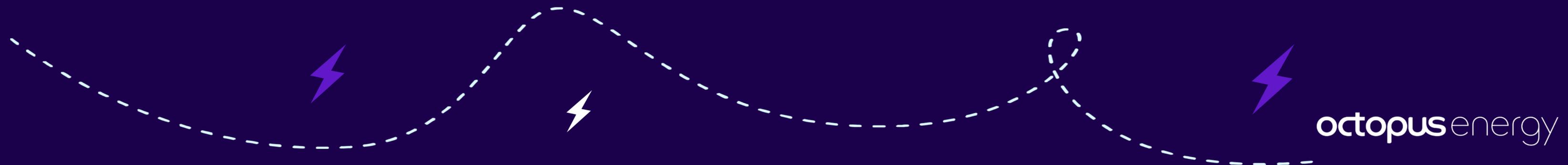
 AZIENDA VERIFICATA

- ★ Customer service 100% in house
- ★ Non usiamo BOT o assistenti virtuali
- ★ Operatori qualificati in grado gestire ogni tipo di richiesta e risolvere velocemente i problemi
- ★ Temi di risposta rapidi, rispondiamo al telefono in meno di 30 secondi
- ★ Attivi anche la sera e nel week-end
- ★ Amiamo i nostri clienti e li trattiamo come persone, non come numeri

Come rendiamo possibile tutto questo



- ➔ **Abbiamo ideato e sviluppato Kraken:** un vero e proprio sistema operativo che integra in un'unica interfaccia i diversi canali di comunicazione con il cliente e i tool indispensabili per le utility
- ➔ Il nostro modello operativo è basato su **team di circa 10 persone** (tutte interne all'azienda) a cui vengono assegnati specifici gruppi di clienti che avranno quindi il privilegio di parlare con lo stesso operatore o comunque con lo stesso team.
- ➔ I nostri operatori sono degli **Energy Specialist e sono in grado di gestire le richieste del cliente dall'inizio alla fine**, senza dover passare il task ad altri team. Ogni Energy Specialist gestisce circa 2.000 clienti.
- ➔ **L'utilizzo dell'AI** (supportata da controllo umano) consente di velocizzare i tempi di risposta.
- ➔ L'efficienza del modello operativo congiuntamente alla componente tecnologica rendono le **operations** in Octopus Energy **facilmente scalabili**: da inizio anno abbiamo registrato una crescita di 10x, mantenendo un livello di qualità superlativo





Telefono
21 sec.



E-mail
1,3 ore



Whatsapp
50 min.

Media dei tempi di risposta degli operatori del servizio clienti negli ultimi 6 mesi.



7 set 2023

Assistenza al top

Prezzi concorrenziali e servizio di assistenza superlativo. Un numero di telefono e parli con operatori qualificati, gentili e professionali. Il rapporto umano vince sempre! Complimenti a tutto il Team di Octopus Energy.



8 ore fa

Fornitore esemplare

Ragazzi 5 stelle sono poche. Ritengo che siete imbattibili sul mercato energetico in Italia. Ho deciso di cambiare e aderire ad una altra offerta sempre con octopus Energy. Richiesta via WhatsApp. Cambio accettato ed effettuato in meno di 5 minuti. Quale fornitore in Italia fa questa operazione? Io non ho mai conosciuto. Voi? Grazie Hilary



4 set 2023

Esperienza top

Esperienza top. Ho scritto di domenica per avere delucidazioni in merito al servizio visto che avevo ricevuto ben 3 telefonate che poi si sono rivelate tentativi di truffa e ho avuto una mail di risposta e rassicurazione dopo pochissimo tempo. Ringrazio Hilary per la tempestività, che certo non mi aspettavo di domenica pomeriggio, per la disponibilità e per la chiarezza! Felicissima di essere passata ad Octopus!!!



31 ago 2023

Quando c'è attenzione alle richieste dei clienti

Ho fatto una richiesta a Octopus Energy, premetto che sono loro cliente da diversi mesi, mandando un messaggio su Whatsapp. La risposta è arrivata tempestivamente grazie a Giulia che ha risolto efficacemente la mia richiesta. SUPER Giulia, SUPER Octopus Energy!

Data dell'esperienza: 31 agosto 2023

we go the extra mile

facciamo quello che gli altri fornitori non fanno: atti di vero customer love



Regaliamo peluche ai nostri clienti

Che utilizza macchinari per la vita importanti

19 Sep 2023, 21:17

Pertanto servirebbe una procedura veloce

19 Sep 2023, 21:17

Grazie, è una cosa avvenuta da poco, la faremo. L'importante è ripristinare ora la situazione. Grazir

19 Sep 2023, 22:01

Le colleghe dovrebbero gestire la richiesta domattina, ma vista la particolarità della situazione procedo io con il riallaccio in via eccezionale. Purtroppo rimangono comunque le 24h da delibera, su quelle non posso fare nulla, ma accorciamo un pochino i tempi almeno

Risolviamo i problemi anche in orari inaspettati



Nn so chi mi risponderà a questo messaggio ma io davvero comossa per quello che avete fatto per me mi è arrivato il vostro pupazzetto e la cosa più bella è che mi avete scritto un messaggio per la perdita di mio marito..... grazie infinitamente grazie ❤️

3:32 PM

Siamo attenti alle persone

Re: Messaggio di benvenuto da Giorgio, CEO di Octopus Energy

Giorgio grazie, ottimo inizio, non mi era mai capitato di ricevere il benvenuto direttamente dal CEO aziendale. Dopo la tua mail abbastanza distensiva e poco formale mi sento molto più fiducioso: essendo Octopus una società giovane sul mercato e poco conosciuta effettivamente qualche titubanza iniziale c'era. Mi fa piacere sapere della vostra mission sull'energia pulita e della disponibilità a lavorare per ridurre i consumi. Con riferimento alla tua mail ho segnato "la promessa" e spero davvero di non cambiare più fornitore. Cordialità,

Il CEO risponde personalmente alle e-mail



Con tutta la nostra energia

octopusenergy