

> Grupo Saesa

> www.gruposaes.cl

Reconocimiento a Grupo Saesa: Innovación y compromiso al servicio de sus clientes

La compañía obtuvo el segundo lugar en la categoría "Mejor Estrategia en Experiencia de Clientes" en el Premio DEC Chile 2024.

Grupo Saesa opera en un territorio extenso y complejo, desde Ñuble hasta Villa O'Higgins, entregando energía a más de un millón de clientes, de los cuales el 35% vive en zonas rurales. Cada año, la empresa trabaja por perfeccionar sus procesos y elevar los estándares de calidad en un entorno marcado por grandes desafíos como el cambio climático y la creciente expectativa de los usuarios.

En este contexto, y con el compromiso de seguir entregando un servicio continuo y seguro, con una operación centrada en el cliente, en 2021 dio un giro estratégico que consideró proyectos y programas asociados al desarrollo de una cultura de servicio.

Uno de los ejes fue el lanzamiento de Inspira, programa transformador que renovó tanto sus procesos operativos como su cultura organizacional, permitiendo atender con mayor cercanía y efectividad a las necesidades de los clientes.

Más de 1.000 colaboradores participaron en este proyecto, cuyo propósito fue fortalecer nuestro vínculo con cada cliente, creando nuevas formas de conectarnos

y generar un impacto positivo en sus vidas", comentó Bárbara Boekemeyer Slater, gerente de Clientes Grupo Saesa.

Otro de los ejes fue Macro Clientes, sistema de gestión orientado a buscar la mejora continua en la gestión de clientes mediante el registro y análisis de incidentes y hallazgos que se producen en los procesos de atención.



Foto: Grupo Saesa



Foto: DEC Chile

Leonel Martínez, gerente de Distribución Grupo Saesa; **Andrea Bobadilla**, jefa de Conocimiento de Clientes Grupo Saesa; **Bárbara Boekemeyer**, gerente de Clientes Grupo Saesa, y **Francisco Noel**, subgerente de Clientes Grupo Saesa.

El cambio de imagen de la marca de Grupo Saesa y sus distribuidoras es el tercer eje de esta gestión, que trajo consigo una modernización continua en los procesos de atención y de gestión operacional, con la finalidad de seguir posicionando el propósito de la compañía: Ser energía que conecta y transforma vidas.

La transformación de Grupo Saesa a través de este reconocimiento en el Premio DEC Chile reafirma su compromiso con la excelencia y su propósito de ser un motor de desarrollo para el sur de Chile. Con una estrategia sólida y un enfoque humano, la empresa continúa construyendo relaciones basadas en la confianza y el impacto positivo, llevando su misión de conectar y transformar vidas al siguiente nivel.