

La dépêche

Application mobile Enedis à mes côtés : une nouvelle version pour une expérience client encore améliorée

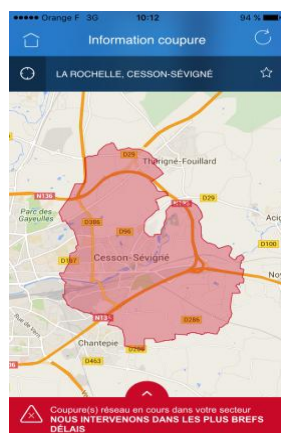
Disponible depuis quelques jours dans sa nouvelle version sur App Store, Google Play et Windows Phone, l'application « Enedis à mes côtés » propose des services enrichis à découvrir dans cette dépêche.

Une nouvelle version dans la continuité des précédentes

L'application « Enedis à mes côtés » innove tout en conservant les principales fonctionnalités qui ont fait son succès :

- le **diagnostic pas à pas en cas d'absence d'électricité** sur une installation et la mise en relation avec le dépannage Enedis si les difficultés persistent ;
- le **suivi des coupures d'électricité** liées au réseau et l'affichage de l'heure prévue de rétablissement du courant ;
- en cas d'absences répétées lors du passage du technicien en charge du relevé, la **transmission des index d'un compteur** en toute autonomie ;
- la **mise en relation facilitée avec un conseiller** qui pourra répondre aux besoins du mobinaute* ;
- une FAQ et bien d'autres conseils notamment dans le domaine de la prévention des risques électriques (travaux à proximité des lignes, élagage, perçage,...).

*utilisateur d'Internet sur téléphone mobile



Des nouveautés pour une prise en charge du mobinaute toujours plus performante

Développée grâce à de nouvelles solutions techniques, l'application « Enedis à mes côtés » permet d'apporter des réponses toujours plus précises et immédiates aux demandes de ses utilisateurs :

- La **recherche** des coupures au niveau d'une commune est désormais également possible **au niveau d'une rue**.
- Pour compléter la liste détaillée des coupures, l'application affiche également celles-ci sur **une carte zoomable/dézoomable** qui trouve tout son intérêt notamment en géolocalisation.
- Le mobinaute a aussi la possibilité d'accéder à **l'historique des adresses et communes recherchées** et de **les ajouter à ses favoris**.
- Enfin, cette version offre une amélioration du service « Panne d'électricité » pour un diagnostic du client pas à pas, facilité en cas d'absence d'électricité sur son installation, ainsi que de nouvelles consignes de sécurité et une nouvelle rubrique « producteurs » dans la FAQ.

Aujourd'hui, l'application « Enedis à mes côtés » a été téléchargée à 40 000 exemplaires et reçoit environ 1 000 visites par jour.

N'hésitez pas à en parler autour de vous et à la télécharger en flashant le QR code suivant.

