

Scott Powell :

- Bonjour, je suis Scott Powell, directeur des communications d'entreprise pour Manitoba Hydro, et bienvenue à notre série de vidéos sur les réunions de responsabilisation publique. Aujourd'hui, je suis ici avec Alex Chang vice-président des solutions et de l'expérience client pour Hydro-Manitoba.

Alex, peux-tu nous parler un peu de toi et ce que votre région est responsable pour ici à Manitoba Hydro?

Alex Chiang :

- Bien sûr, Scott.

J'ai donc rejoint Manitoba Hydro à l'automne 2020 après une carrière de 20 ans dans les services financiers.

Je suis devenu résident permanent du Manitoba en avril donc je viens de vivre mon premier hiver ici.

Il y avait beaucoup de neige et un plus froid que d'habitude après avoir vécu à Vancouver et Toronto pendant 10 ans.

Mais j'ai été très impressionné par la gentillesse des gens ici et je comprends parfaitement pourquoi le slogan de la plaque d'immatriculation, le sympathique Manitoba est une description exacte.

Je dirige la Business Unit Customer Solutions and Experience qui comprend des fonctions tels que nos marchés de l'énergie et l'approvisionnement en gaz, produit de vente et marketing, service à la clientèle et stratégie client.

Il comprend également un groupe ou une fonction que nous avons qualifié de centre d'expertise autour du client, qui assure la défense des clients, recherche de données et conçoit nos expériences être plus centré sur le client et convivial pour les employés.

C'était un aspect important de notre nouveau modèle d'affaires car cela nous permettra de garder à l'écoute des attentes des clients y compris comment ils changent et reflètent le fait que nous devons grandir et évoluer pour répondre à ces attentes.

Ces attentes comprennent le service et la communication aux clients de manière plus numérique et responsable quand et comment ils veulent et comment être un conseiller de confiance aux clients pour fournir des conseils sur des sujets qui sont pertinents dans les moments qui comptent.

Certains des changements que nous mènerons soit ou aider à faciliter l'ensemble de notre organisation impliquera certainement la technologie. Dans d'autres cas, il s'agira de repenser nos processus pour les améliorer.

Ce qui est le plus critique dans notre voyage à une plus grande orientation client est-ce que cela nécessitera un changement culturel délibéré travailler en collaboration au sein de notre organisation et de comprendre profondément les clients et de nous mettre dans la peau de nos clients afin que nous puissions voir, sentir et comprendre comment un plus d'expériences Manitoba Hydro.

Scott Powell :

- Merci pour ça, Alex.

Maintenant, la stratégie à long terme de Manitoba Hydro, la stratégie 2040 se concentre vraiment beaucoup sur la façon dont l'entreprise peut être meilleure pour les clients.

Comment nous pouvons améliorer l'expérience client.

Alors que nous envisageons notre avenir de 20 ans pouvez-vous nous dire comment les solutions client et l'expérience sera impliquée avec toute cette stratégie qui va de l'avant ?

Alex Chiang :

- Bien sûr, donc je résumerais cette stratégie 2040 est notre façon de reconnaître que le paysage énergétique est en train de changer et Manitoba Hydro doit changer avec lui.

Nous voulons mettre les besoins des clients au premier plan dans tout ce que nous faisons, pas seulement de manière technique liés à la fourniture d'une énergie fiable mais aussi en offrant des expériences client cohérentes avec ce à quoi les Manitobains s'attendent et grandira pour s'attendre à l'avenir.

Nous voulons fournir des conseils de confiance qui aideront les Manitobains à faire des choix éclairés dans ce que nous croyons sera un monde différent de celui d'aujourd'hui.

Parmi les cinq piliers stratégiques de la stratégie 2040, il y en a deux en particulier qui parlent aux points que je viens de faire.

Le premier est le pilier d'un service client efficace, responsable et numérique.

Ce que cela signifie pour les clients est que vous pouvez vous attendre à une expérience client plus réactive et pouvoir traiter avec votre fournisseur d'énergie la façon que tu veux.

Manitoba Hydro modernisera notre technologie de service client pour fournir de meilleurs services numériques et améliorer la réactivité.

Le deuxième pilier aide tous les Manitobains comprendre leurs options énergétiques et faire des choix éclairés.

Ce que cela signifie pour vous en tant que clients est à mesure que les choix énergétiques de votre maison et entreprise s'élargissent et sont complexes, Manitoba Hydro sera là pour aider à comprendre vos options énergétiques et à faire des choix éclairés qui vous conviennent.

Maintenant, la stratégie 2040 est un plan à long terme.

Et cela peut sembler un peu ésotérique aux clients parfois lorsque nous cherchons si loin sur la route.

Alors, que pouvez-vous me dire sur les solutions client et l'expérience fait pour apporter certains des avantages de cette stratégie à long terme à nos clients d'ici un, deux, trois ans ?

Alex Chiang :

- Oui, merci pour cette question, Scott.

Nous utilisons donc de plus en plus le client et les commentaires des employés pour identifier et placer les opportunités pour s'améliorer dans des seaux clés.

Le premier est la technologie.

Le deuxième, ce sont les gens.

Le troisième est le processus.

Le quatrième est les données et le cinquième la politique.

La nouvelle technologie par exemple, comme notre nouvelle plateforme de gestion des contacts dont le lancement est prévu ce printemps nous permettra de mieux prévoir les

volumes d'appels et aligner les horaires du personnel pour être plus réactifs pour que les clients passent moins de temps à attendre pour qu'on réponde à leurs appels.

Cela nous permettra également d'activer de nouvelles capacités comme une fonction cliquer pour discuter sur notre application mobile et notre portail en ligne.

Pour que les clients aient la possibilité de communiquer de cette façon au lieu d'être obligé d'appeler le centre de contact ou écrire un e-mail.

Les informations de notre plateforme de gestion des contacts nous donneront des capacités de données importantes pour l'orientation client que nous n'avons jamais eue auparavant, y compris des informations pour trouver les causes profondes des problèmes d'expérience client, incapacité à renforcer nos normes de service à la clientèle et des preuves pour comprendre comment justifier les investissements dans de nouveaux outils et processus qui feront de nos expériences client et les processus connexes plus efficaces et efficaces.

Autres exemples de changements que nous avons déjà planifiés à mettre en œuvre sont la capacité de prendre rendez-vous en ligne sur le portail et l'application, qui bien sûr doit suivre les protocoles COVID 19 appropriés.

Mais ces nominations nous permettront effectuer des échanges de compteurs de gaz naturel, approvisionnement en gaz naturel et soupçons.

Par exemple, lorsque vous remplacez votre fournaise au gaz ou des échanges de chauffe-eau et de compteurs électriques avec le compteur à l'intérieur du bâtiment et vous permettre de réserver ces rendez-vous en ligne.

Nous prévoyons de changer la façon dont nous mesurons l'expérience client tels que la satisfaction du client, la confiance et l'effort.

Nous vous présentons également une nouvelle équipe au sein de notre service client qui se concentrera entièrement sur l'amélioration des processus et ont déjà trouvé quelques premières victoires sur l'amélioration des niveaux de service liés pour augmenter la réactivité de la façon dont nous traitons les e-mails des clients.

Mais notre objectif ne sera pas entièrement limité sur les expériences client immédiates.

Nous travaillerons en étroite collaboration avec l'équipe de planification des ressources intégrées dans la planification et la livraison pour assurer la recherche de clients et l'entrée est reflétée avec précision dans la façon dont nous planifions l'avenir énergétique de Manitoba Hydro.

Scott Powell :

- Donc, cela ressemble à de la technologie et l'amélioration des processus vont être de grands moteurs de changements à venir.

Une fois la technologie mise en place et les processus sont améliorés, cependant, comment sont les solutions et l'expérience client va continuer à mettre en œuvre la stratégie 2040 dans les années à venir ?

Alex Chiang :

- Il est essentiel que nous ayons une capacité mieux comprendre le manitobain et qu'on garde le doigt à l'écoute de ce que les clients attendent de nous.

Les attentes des clients continueront d'évoluer et que le rythme du changement s'accélérera plus rapidement que nous n'avons jamais vu auparavant.

Nos processus doivent donc refléter un processus continu, capacité organisationnelle et processus régulier d'étude de clientèle, de mesure et comprendre plutôt qu'une enquête ponctuelle ce n'est qu'un moment précis.

Nous avons créé des équipes dédiées à la collecte et comprendre ce que veulent nos clients et analyser ces données et ces commentaires.

Cela inclut des commentaires réguliers comme des sondages publics apprendre de nos clients que nous appelons la voix du client.

Nous voulons également avoir des nouvelles lorsqu'il s'agit lorsque vous avez des interactions spécifiques dans notre portail, notre application ou notre centre de contact.

Nous avons également commencé faire une cartographie prioritaire du parcours client qui, pour résumer, est un effort intentionnel pour décomposer ce que nos clients pensent de nous à des étapes clés de leur vie et quelles actions ou inactions nous pouvons faire pour renforcer ou éroder la confiance des clients en nous.

Nous utiliserons davantage d'informations basées sur les données plaider en faveur de l'orientation client.

Par exemple, environ 38 % de nos clients sont inscrits sur notre portail en ligne ou notre application mobile.

Sachant cela, nous pouvons réfléchir à des idées sur comment pouvons-nous le rendre plus facile pour que les gens utilisent les options de libre-service, qui sont disponibles au client 24h/24 et 7j/7 ou comment pouvons-nous éduquer nos clients sur leurs options de libre-service au lieu d'attendre une réponse du centre de contact ? Une autre question pourrait être, comment pouvons-nous ajouter plus de valeur sur le portail et les applications mobiles, pour que les clients aient un vrai choix entre la façon dont ils veulent interagir ? Alors que l'exemple précédent parlait à une expérience client digitale, je vais également partager un exemple du point de vue des conseils.

Nous savons que les clients n'aiment pas les factures élevées mais seulement environ 30% de nos clients de gaz naturel bénéficient d'un plan de paiements égaux ce qui éliminerait la volatilité mensuelle d'une facture à l'autre.

Nous savons également que des factures élevées sont plus susceptibles dans un hiver froid parce que le chauffage coûte sont beaucoup plus élevés à cette période de l'année.

Connaître ces données et apprécier le ressenti des clients, permettez-nous de poser des questions comme comment nous pouvons concentrer notre amélioration sur la résolution de pourquoi plus de clients ne veux pas être sur le plan.

Le taux d'adoption de 30 % est-il parce que les clients ne connaissent pas les avantages du programme ou n'aiment ils pas la façon dont nous avons conçu le programme ? Avec plus de données et des options de libre-service plus robustes, nous pouvons aussi maintenant pivoter à davantage de stratégies qui nous permettront concevoir des parcours clients pour refléter la réalité que certaines chaînes sont meilleures à certaines choses qu'à d'autres.

Par exemple, il est préférable de nous téléphoner en cas d'urgence ou si vous avez du mal à gérer vos factures.

D'un autre côté, ça va toujours être beaucoup plus rapide pour soumettre un relevé de compteur en ligne que de lui téléphoner.

En parlant de relevé de compteur, les canaux numériques comme les e-mails, SMS et notifications sont bien meilleurs pour envoyer des avis de rappel aux clients de faire quelque chose.

Personnellement, je sais que si ce n'était pas pour mes rappels téléphoniques, J'aurais certainement perdu la trace maintenant que je devais lire et soumettre mon relevé de compteur plusieurs fois.

Scott Powell :

- Merci pour ça, Alex.

Nous avons maintenant un certain nombre de questions que nous avons sollicité directement auprès des clients.

Celles-ci nous ont été soumises lors de la promotion les réunions de responsabilité publique sur le site Web Engagement Manitoba.

Et nous en avons quelques que nous voulons vous présenter.

Donc, si vous êtes prêt, je vais commencer par le premier.

Première question, pourquoi Manitoba Hydro ne met-elle pas en œuvre un réseau de recharge haut débit pour véhicules électriques comme on le voit dans certaines autres provinces et des emplacements au Canada et aux États-Unis?

Alex Chiang :

- Donc, merci au Manitobain qui a soumis cette question.

Nous observons la croissance des véhicules électriques, autrement abrégé en EV de très près comme tous nos services publics d'énergie.

Cela pourrait considérablement, ou leur adoption pourrait avoir un impact sur nos activités à l'avenir.

De la façon dont nous construisons notre infrastructure de livraison électrique aux types de services que nous offrons changera des choses comme les bornes de recharge.

La réponse simple à la question que vous avez posée est que les revenus attendus ne couvrent pas le coût.

Infrastructure pour les réseaux de recharge à haut débit est très cher et cela nécessite l'utilisation régulière des stations pour compenser ces coûts d'installation.

La demande de recharge de véhicules électriques au Manitoba n'est pas encore tout à fait là. On ne pouvons recouvrer le coût par la vente d'électricité.

L'installation de bornes de recharge créerait donc haute pression sur les tarifs de l'électricité que nous facturons actuellement au Manitobain.

Même ceux qui n'utilisent pas de véhicules électriques seraient touchés par ces changements de taux.

Ce n'est donc pas dans l'intérêt de nos clients en ce moment.

Dans d'autres endroits où les services publics ont mis en place des véhicules électriques recharger les réseaux, c'est parce que le gouvernement a soit fourni un financement, soit mandaté que les réseaux doivent être mis en place.

Aucune de ces conditions n'est remplie au Manitoba.

Un certain nombre d'entreprises installent des bornes de recharge publiques partout au Canada ainsi que le Manitoba.

Nous allons continuer à travailler avec ces entreprises pour s'assurer qu'elles disposent d'un approvisionnement adéquat d'électricité où et quand ils en ont besoin.

Scott Powell :

- Merci pour ça, Alex.

Notre prochaine question concerne en fait la facturation.

Question assez directe ici.

Est-ce que Manitoba Hydro planifie la mise en œuvre des tarifs selon l'heure d'utilisation ?

Alex Chiang :

- Alors, merci aussi pour cette question.

Donc, il n'y a actuellement aucun plan d'introduire la facturation au temps d'utilisation.

Pour ceux qui ne connaissent pas, le temps de charge des taux d'utilisation est la pratique de facturer des tarifs différents pour l'électricité à différents moments de la journée.

En règle générale, les taux sont plus élevés pendant la journée quand il y a plus de demande d'électricité et puis c'est plus bas le soir et du jour au lendemain lorsque la demande est plus faible.

Cela dit, nous cherchons toujours à des moyens d'aider à réduire les coûts pour nos clients.

Et les taux de temps d'utilisation sont une approche utilisée avec succès par d'autres services d'électricité.

Il y a deux manières, la facturation au moment de l'utilisation peut réduire les coûts pour les clients.

Le premier est de facturer plus pendant les heures de pointe incite les clients à réorienter leur consommation lorsque la demande est plus faible.

Cela réduit les pics et les creux de la demande qui crée une utilisation plus efficace des systèmes électriques existants et réduit le besoin de dépenser de l'argent pour les mises à niveau ou des ajouts au réseau électrique.

Ces économies seraient ensuite transmises au client y compris les mises à niveau et les ajouts qui se reflètent finalement dans les tarifs.

Le deuxième est le taux de temps d'utilisation permet également aux clients individuels la possibilité de faire des choix pour déplacer leur consommation d'énergie comme faire fonctionner leur machine à laver la nuit quand les taux sont plus bas par exemple afin qu'ils puissent réduire leur facture énergétique.

Encore une fois, pour réitérer nous n'avons pris aucune décision concernant les tarifs en fonction de l'heure d'utilisation, mais il est possible qu'ils aient un sens pour nous et nos clients quelque part sur la route.

Il reste encore beaucoup de travail avant d'avancer avec cette proposition, y compris l'engagement avec les clients afin que nous comprenions leurs points de vue à ce sujet.

Toute modification de nos tarifs d'électricité ou la structure tarifaire devra également être approuvée par notre organisme, la Commission des services publics du Manitoba.

Scott Powell :

- Cette prochaine question concerne l'évolution du paysage énergétique et les options des clients.

Existe-t-il un plan pour offrir des subventions ou prêts aux clients d'installer de l'énergie solaire sur leurs maisons ? Comme vous le savez, nous avons un programme pilote très réussi là-dessus quelques années.

Alex Chiang :

- Merci également pour cette question.

Nous offrons déjà des prêts pour aider nos clients acheter un système solaire ou des systèmes d'énergie solaire grâce à notre programme de prêts éco énergétiques résidentiels.

Et cela pourrait être utilisé pour l'installation d'un système d'énergie solaire c'est jusqu'à 20 000 \$ sur 15 ans.

Vous pouvez trouver ces informations si le programme vous intéresse et comment postuler dans la section Votre maison de notre site Web.

Nous savons que certains de nos clients sont très intéressés à apporter des changements pour réduire leur empreinte carbone et le prêt Efficacité énergétique des habitations est un service qui peut aider à ces changements.

Cela inclut des mises à niveau vers une haute efficacité fournaies ou chaudières au gaz naturel, installations de systèmes de pompes à chaleur géothermiques ou ajouter plus d'isolation.

Clients envisageant de passer à un véhicule électrique peuvent également utiliser le programme pour accéder au financement pour l'installation de chargeurs de niveau deux.

La liste complète des produits éligibles est disponible dans la section Votre maison de notre site Web.

A propos des subventions, Efficacité Manitoba est l'organisme pour les programmes d'efficacité énergétique et les remises, y compris les aides qui peuvent être disponibles pour l'installation de systèmes solaire.

Je recommanderais à tout client intéressé dans cette option devrait visiter leur site Web pour vérifier quelles offres ils ont actuellement disponibles.

Scott Powell :

- Merci d'avoir pris le temps de nous parler aujourd'hui Alex, Je suis sûr que nos clients trouveront cette information d'un grand intérêt pour eux.

Ce fut certainement une année très dynamique ici à Manitoba Hydro avec l'équipe COVID et certainement tous les changements que nous apportons pour améliorer le service à nos clients.

Y a-t-il autre chose que vous voudriez ajouter pendant que nous avons cette opportunité de parler à nos clients sur ce que fait votre groupe et comment tu vas continuer faire évoluer l'expérience client, élever cela dans les années à venir.

Alex Chiang :

- Nous sommes donc certainement très enthousiasmés par les changements que nous avons déjà prévu de lancer dans l'année à venir, mais nous reconnaissons également que l'amélioration du service à la clientèle c'est un voyage et c'est un processus itératif.

Ainsi, la combinaison de ces changements plus importants avec tous les petits changements que nous ferons s'additionneront cumulativement à une expérience client supérieure et élevée pour tous les Manitobains.

Nous nous engageons à assurer que nous recherchons continuellement votre avis afin que nous ayons la recherche et la compréhension les plus précises de comment vous vous sentez ainsi que votre apparence à d'autres occasions d'améliorer nos processus et nos offres et solutions en ce qui concerne la façon dont d'autres services publics aident également leurs clients naviguent dans le paysage énergétique en évolution.

Ensemble, nous espérons forger une meilleure Manitoba Hydro et nous attendrions avec impatience à faire un meilleur utilitaire pour vous, maintenant et à l'avenir.