



Edital Digitalização do Atendimento – Anexo 10.1

CONTEÚDOS

01

Contextualização

02

Descrição Jornada C

03

Objetivos

04

Exemplos

Contextualização



CENÁRIO ATUAL

Sobre a CPFL Energia

Somos uma *holding* que atua no setor elétrico brasileiro, por meio de subsidiárias dedicadas aos segmentos de distribuição, geração e comercialização de energia elétrica, nos mercados livre e regulado. Atuamos como a maior companhia privada do setor elétrico brasileiro, consolidando operações de mais de 30 CNPJs. Para maiores informações, acesse: www.cpfl.com.br

Digitalização do Atendimento

Tendo como base um dos pilares do plano estratégico da CPFL, a Digitalização, buscamos digitalizar o atendimento aos nossos clientes, com o objetivo de trazer maior eficiência em nossas operações de atendimento, nas 9 distribuidoras do grupo. Em 2017, implementamos o projeto de transformação do atendimento, com o objetivo de:

- Aumentar o uso dos canais digitais (Web e Mobile);
- Melhorar a experiência dos clientes CPFL dentro dos canais digitais, a partir da revisão de sua usabilidade, e análise das funcionalidades já existentes, a fim de redefinir a aptidão dos serviços para cada canal, além de revisar os serviços e fluxos de informação;
- Definir e implementar a estratégia de engajamento do cliente, para educá-los na utilização dos canais de atendimento, de acordo com as estratégias de negócio da CPFL;
- Rever a solução atual e implantar uma nova plataforma tecnológica no call center, promovendo a evolução dos canais digitais, buscando melhorias na performance, redução de custos e a integração entre os canais.

Dentro do projeto de Transformação do Atendimento, foram implementados:

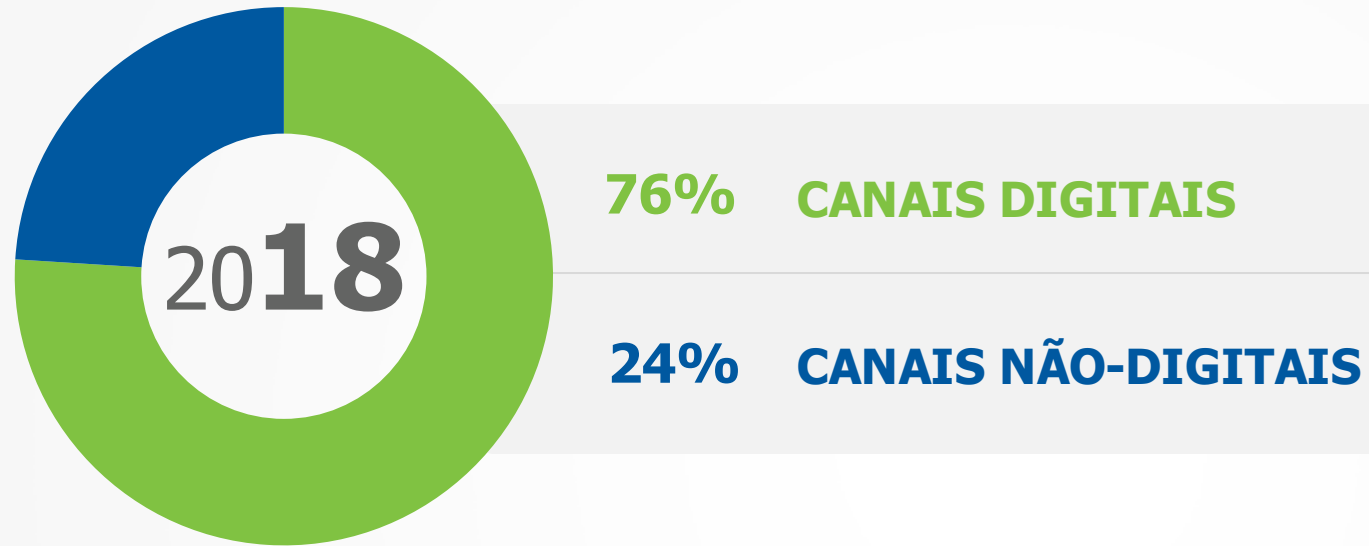
- Uma nova plataforma de atendimento omnichannel;
- Novo portal de serviços online para acesso via desktop e através de dispositivos móveis (mobile);
- Novo aplicativo;
- Nova URA de atendimento no call center.

A implantação desse projeto trouxe melhorias significativas e movimentação de clientes para os canais digitais.

Em 2018, iniciamos a fase de atendimento inteligente, com a aplicação de melhoria contínua dos principais canais digitais. Para isso, utilizamos a abordagem do Design Thinking, de modo a entender profundamente quem são os nossos clientes, quais são suas necessidades e dores, para, assim, definir e implementar novas soluções e melhorias nos canais digitais.

CENÁRIO ATUAL

Dados gerais sobre os canais, de janeiro a dezembro de 2018



Total de serviços digitais

52 MM

Total de serviços não-digitais

16 MM

Canais não-digitais

DIGITAL	TELEFONIA	PRESENCIAL	COMUNICAÇÃO ESCRITA
<ul style="list-style-type: none">• Site• Chat• E-mail• SMS• App CPFL Energia• Facebook• Twitter• Reclame Aqui• Consumidor.gov• CPFL Empresas• Site Poder público• Site Judiciário• Site Proj Particulares• Colab (Campinas)• Imobiliárias• URA	<ul style="list-style-type: none">• Call Center• Ouvidoria• Procon• 0800 Bombeiros• Cobradoras• Canal de Ética• CPFL hospitais• SIAS deficientes auditivos	<ul style="list-style-type: none">• Agência• Agente Comunitário (PEE)• Credenciados (Rede Fácil)• Gerentes• Totem	<ul style="list-style-type: none">• Cartas• Ofícios

CANAIS

Canais disponíveis para os clientes da CPFL

31

CANAIS
disponíveis
em **4 CATEGORIAS**

- DIGITAL
- TELEFONE
- PRESENCIAL
- CARTA

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Principais serviços abertos nos canais CPFL em 2018



CONTA: CHECAGEM DE DÉBITOS E 2ª VIA

A maior quantidade de solicitação de serviços nos canais da CPFL está relacionada com a fatura.

44.5MM
abertos em 2018



FALTA DE ENERGIA

Esse é o serviço que gera o maior impacto nos indicadores da empresa.

4.65MM
abertos em 2018



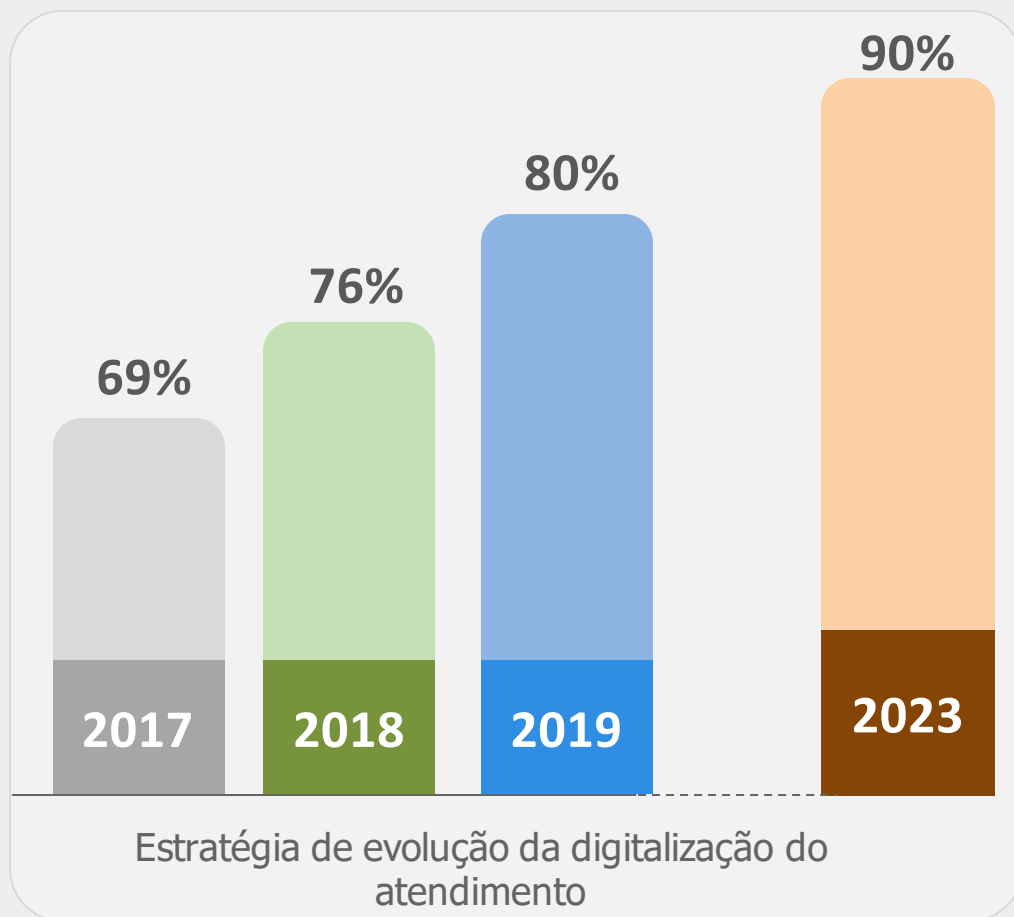
NOVA LIGAÇÃO E MUDANÇA DE TITULARIDADE

Principais serviços solicitados pelos consumidores que estão em situação de mudança de residência/empresa.

2.32MM
abertos em 2018

CENÁRIO FUTURO

Onde queremos chegar



Representação gráfica da expectativa de evolução da aderência aos canais digitais por parte dos consumidores CPFL.

JORNADAS

A Jornada do Cliente é um estudo investigativo e empático, onde acompanhamos os usuários em seus contextos reais e nos colocamos em seus lugares para entender suas necessidades e dores em relação a um serviço ou produto.

Dessa forma, conseguimos identificar onde estão os pontos de dor e onde devemos trabalhar para implementar melhorias em nossos serviços ofertados.

Em 2018, realizamos esse estudo e priorizamos, para 2019, quatro jornadas (apresentadas abaixo). Para essa Chamada Pública, focaremos na Jornada C, que será detalhada a seguir.

A

MINHA CONTA SUBIU

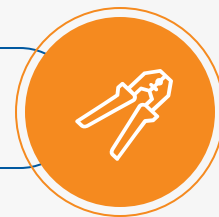
Maior dor do nosso cliente, a conta de energia sobe e ele quer saber o “por quê”, se está certo e como reduzir.



B

ESTOU COM PROBLEMAS TÉCNICOS

Cliente pode estar com falta de energia, reclamar que a energia está oscilando muito, tem um poste quase caindo e/ou tem medo dos equipamentos queimarem.



C

ESTOU DE MUDANÇA

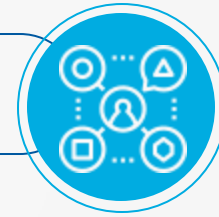
Cliente está indo para uma nova casa, pode precisar dos serviços de **ligação nova, troca de titularidade ou ativar instalação.**



D

MINHA EXPERIÊNCIA

Ele tenta o site ou app, mas não consegue achar ou fazer o que ele procura e acaba indo para outros canais.



→ ONDE QUEREMOS FOCAR

Descrição Jornada C



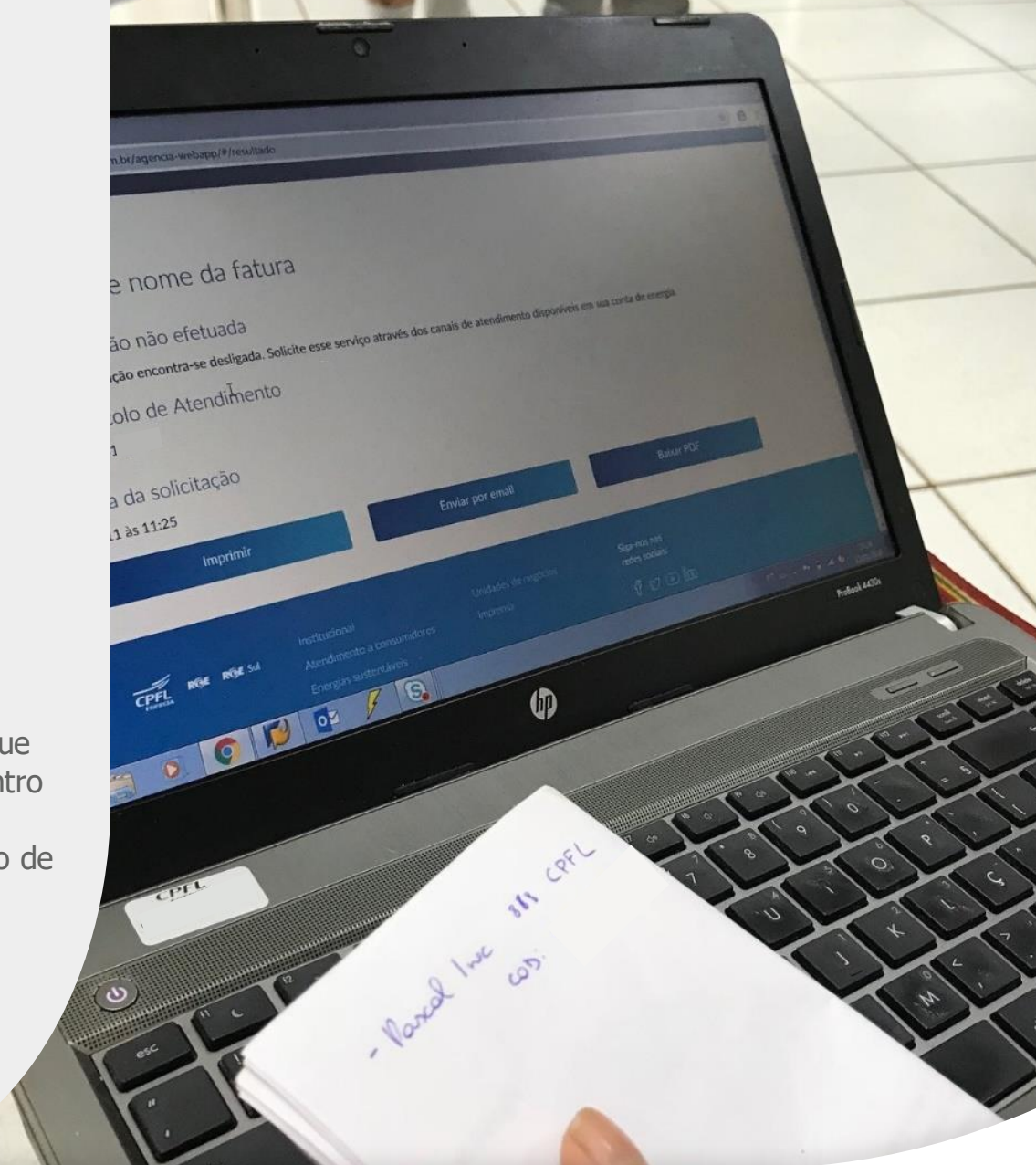
C ESTOU DE MUDANÇA



A Jornada C – Estou de Mudança, foi priorizada para essa Chamada Pública.

Descobrimos que 60% das pessoas vão nas agências para resolver assuntos relacionados com a mudança de imóvel (residencial ou comercial). Assim, a nossa grande descoberta é que existe uma jornada comum a maioria dos clientes que ainda vão na agência. Dentro da Jornada C, então, temos um grupo de usuários denominado de “Movers”, ou pessoas que estão de mudança. Além disso, esses usuários foram reunidos em três grupos distintos (Autônomos, Trabalhadores com a vida corrida e Jovens iniciando a vida) apresentados a seguir.

Na sequência, você também terá acesso a jornada completa dos Movers, e conhecerá as principais barreiras de cada etapa, o que poderá contribuir para o desenvolvimento de um projeto que melhore os serviços ofertados dentro dessa jornada (Nova Ligação, Mudança de Titularidade, Ativação de Instalação).



Quem são os Movers?



C ESTOU DE MUDANÇA

AUTÔNOMO



- Homem, meia idade (40~50 anos), tem o próprio negócio, faz seus próprios horários.
- Brasileiro padrão, extremamente pragmático, resolve os problemas da empresa de ponta a ponta.
- Confia no relacionamento com as pessoas.
- Desconfia dos serviços digitais e tem medo de disponibilizar suas informações sensíveis na internet.
- Serviços na agência: PID, religa, negociação de conta, mudança de titularidade.



TRABALHADORES COM VIDA CORRIDA



- Homem/mulher, meia idade (40~50 anos), sua rotina é muito corrida, vive em função do trabalho e da casa.
- Família é prioridade, precisa de válvulas de escape para relaxar e se desligar do dia a dia (cabeça cheia).
- Desconfia dos serviços digitais e tem medo de disponibilizar suas informações sensíveis na internet.
- Acredita que o contato humano (mesmo via 0800) vai agilizar o serviço.
- Serviços na agência: PID, religa, negociação de conta, mudança de titularidade, 2ª via.



JOVENS INICIANDO VIDA



- Mulher/Homem (18~25 anos), começando a vida, independência recente, ignorantes em relação a algumas coisas simples da vida.
- Estudantes, estagiários ou recém formando família.
- Ultra conectados – não vivem sem internet.
- Tentam resolver sozinhos todos os problemas – autossuficientes.
- Serviços na agência: mudança de titularidade, 2ª via.

Porque eles ainda vão nas agências?



C ESTOU DE MUDANÇA

30%

Foram diretamente para a agência.



Barreiras Emocionais

- Percepção de que **não** funciona
- Falta de Confiança nos serviços Online
- Hábito de ir na agência
- Desconhecimento do serviço

44%

Tentaram resolver pelo 0800 antes de ir na agência.



Barreiras Técnicas

0800

Website

Agência

...

26%

Tentaram resolver pelo website antes de ir na agência.



Passo a passo para ter energia no novo imóvel

TRANSIÇÃO

A jornada inicia-se quando o usuário decide mudar de imóvel. Aqui ele começa todos os procedimentos necessários para encontrar o novo imóvel e sair do atual.

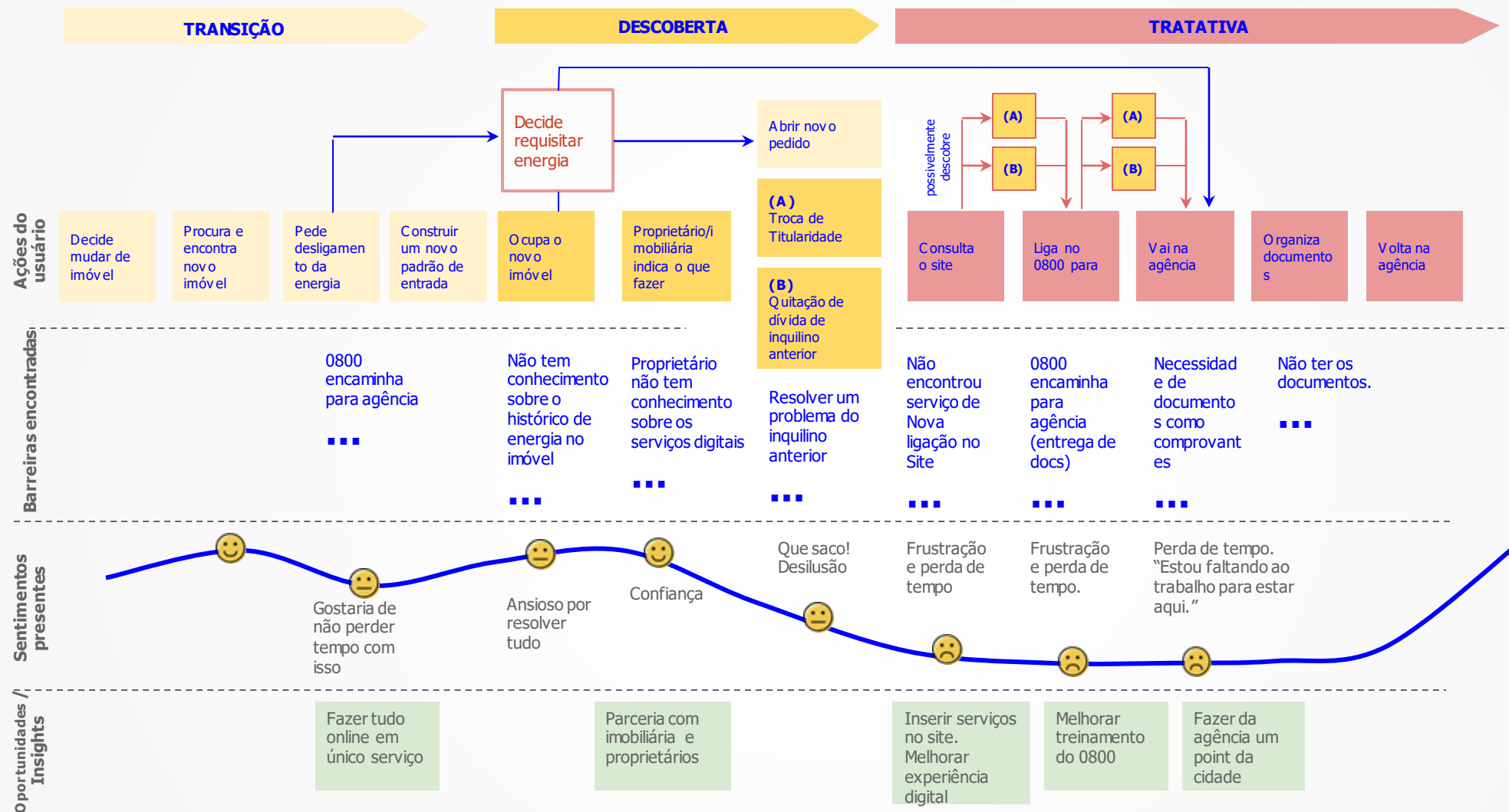
DESCOBERTA

Uma vez definido, descobre quais são os procedimentos necessários para ter energia no imóvel novo e, às vezes, o status da ligação.

TRATATIVA

Na última fase da jornada dá início à tratativa necessária.

A Jornada dos Movers



A Jornada dos Movers

BARREIRAS ENCONTRADAS

Pede desligamento da luz	Não sabe sobre o site 0800	0800 não faz operação por que cliente não sabe o seu nº de cadastro	0800 encaminha para Agência			
Ocupa a nova residência	Decide requisitar energia *	Não tem conhecimento sobre o histórico de energia no imóvel	Erro no tipo instalação operada	O pedido de alteração de endereço precisa ser feito em 2 processos distintos		
Construir um novo padrão de entrada	Dificuldade de entender a norma técnica disponibilizada pela CPFL	Ligação da CPFL é recusado (20%) por padrão irregular	Carga da casa	Eletricista constrói o padrão errado	Espera até 2 dias para um eletricista CPFL fazer uma vistoria	
Proprietário/ imobiliária indica o que fazer	Proprietário não tem conhecimento sobre os serviços digitais e encaminha para a agência					
Consulta o site	Não encontrou serviço de Nova ligação no Site	Sentiu-se confuso com qual serviço escolher	Não encontrou serviço de Quitação de débito	Site deu opção de parcelar mas não ficou claro e foi na agência	Informação errônea no site: energia não estava cortada apesar de indicado online	Informação no site é diferente da cedida no 0800
	Site não permite realizar pedido por CPF	Nova ligação por CNPJ não pode ser feita pelo site	Não conseguiu interpretar o erro que estava dando na hora de enviar a foto	Não quis enviar documento por falta de confiança no sistema	Erro para escanear na hora do upload	Confundiu mudar perfil com mudança de titularidade
Liga no 0800 para	0800 encaminha para agência (entrega de docs)	Informação no site é diferente da cedida no 0800	Falta de agilidade na tratativa	Não pode usar 0800 por que não tem telefone fixo	0800 pediu muitos documentos e ela desistiu (confuso)	
Vai na agência	Tempo de espera / falta ao trabalho	Necessidade de documentos como comprovantes	Não cumprimento dos horários marcados com os eletricitistas			

*1º contato com a CPFL

Objetivos



OBJETIVOS

A **Jornada C – Estou de Mudança**, foi priorizada para essa Chamada Pública. Com isso, objetiva-se a realização de um projeto e desenvolvimento de uma solução - seja equipamento, software ou metodologia - que responda:

1. Como **levar as pessoas do ambiente físico para o digital** e **melhorar a experiência dos que já usam**?
2. Como **descomplicar as normas técnicas da engenharia**?
3. Como a CPFL pode **ajudar os seus clientes a ultrapassar o desconhecimento e o medo dos serviços digitais**?
4. Como a CPFL pode **ajudar que a experiência de mudança de imóvel seja prazerosa e fácil**?

Além disso, os seguintes resultados são esperados:

- Aumentar o número de usuários em nossos canais digitais e diminuir o número de usuários em nossos canais não-digitais;
- Aumentar o número de serviços abertos de ligação nova, mudança de titularidade e ativação de instalação em nossos canais digitais, diminuindo a abertura dos mesmos em nossos canais analógicos;
- Diminuir o número de recusas de solicitação de ligação nova, mudança de titularidade e ativação de instalação;
- Aumentar o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da CPFL;
- Aumentar a qualidade de atendimento da CPFL;
- Aumentar o nível de conhecimento e satisfação dos usuários em relação aos canais digitais da CPFL.

Vale ressaltar aquilo que **não** é escopo do projeto, ou seja, soluções que serão consideradas eliminatórias e descartadas nas fases de análise:

- Solução focada nas demais Jornadas, que não a Jornada C;
- Propostas puramente metodológicas, sem implementação de uma solução que traga resultados palpáveis.

Entre as etapas definidas na proposta do projeto, pode haver uma etapa inicial de conhecimento da área Comercial da CPFL, para entender melhor a estratégia de digitalização da empresa e quais as barreiras que encontramos pelo caminho. Também devem ser consideradas na proposta, etapas de avaliação e validação da solução desenvolvida, considerando uma comparação de cenários (antes e depois da implementação da solução).

Exemplos*



*Os exemplos podem servir como inspiração para formatação de propostas. Porém, você também pode criar um projeto do zero que adeque-se aos objetivos citados anteriormente.

Exemplo 1



C ESTOU DE MUDANÇA

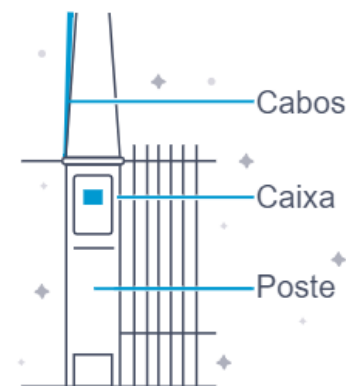
Verificação do Padrão de Entrada Online (Scanner Mobile) para o serviço de Ligação Nova

Desafios: Atualmente, para fazer a solicitação de nova ligação da energia elétrica, é necessário que o usuário construa e instale corretamente um Padrão de Entrada de Energia, composto por postinho, caixa, cabos e disjuntor de acordo com a Norma Técnica. Um dos principais motivos de recusa de uma solicitação de nova ligação é a ausência de poste no local, falta de cabos e disjuntores. Por isso, para evitar que essa recusa e deslocamento improcedente das equipes de campo aconteça, o usuário deve garantir que o seu padrão de entrada esteja pronto antes do registro da solicitação. Dessa forma, devemos responder: **como garantir a construção correta do padrão de entrada de uma forma mais prática para o cliente?**

- **Objetivos:** Através de uma ferramenta mobile, o usuário poderá fazer uma verificação (scanner) do padrão existente. O aplicativo será responsável por responder ao usuário se os itens necessários estão de acordo e emitir uma recomendação de abertura de chamado de nova ligação. Caso os itens não estejam de acordo, o app irá ajudar o usuário a deixar o padrão em conformidade para abertura do serviço.
- **Potenciais tecnologias:** Realidade aumentada, IA, Machine Learning, Processamento de Imagem, etc.

Padrão de Entrada

Seguem os principais itens que o padrão de entrada precisa conter



Exemplo 2



C ESTOU DE MUDANÇA

Melhoria da segurança dos canais digitais CPFL

- **Desafios:** Conforme descrição dos usuários “Autônomos” e “Trabalhadores com Vida Corrida”, estes tem grande dificuldade em confiar nos serviços digitais – uma vez que tem receio de disponibilizar suas informações sensíveis na rede.
- **Objetivos:** Para aumentar o número de serviços abertos nos canais digitais, bem como o número de usuários nos mesmos, temos o grande desafio de garantir a segurança que os usuários necessitam para navegar com confiança em nossos canais online.
- **Potenciais tecnologias:** Token digital; Certificação por biometria.



Exemplo 3



C ESTOU DE MUDANÇA

Assistência Virtual

- **Desafios:** Conforme descrição dos usuários “Autônomos” e “Trabalhadores com Vida Corrida”, estes tem grande confiança nas interações com seres humanos. Também tem uma necessidade de assistência quando precisam abrir chamados para serviços dentro dos canais de interação da empresa com os consumidores. Porém, para a CPFL, é um custo alto manter esse tipo de serviço (assistência), por isso, precisamos digitalizar os canais de atendimento.
- **Objetivos:** Ofertar a assistência que os usuários necessitam de forma digital, melhorando as soluções existentes e garantindo maior usabilidade dos canais online.
- **Exemplos:** BOT, IA, vídeos tutoriais, uso de mídias sociais.

