



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Segmentação do Atendimento - Parceiros Credenciados Imobiliárias

Giovanna Bianchi

CPFL Piratininga

giovannab@cpfl.com.br

PALAVRAS-CHAVE

Benefício

Conforto

Credenciados

Custo

RESUMO

O objetivo desse projeto é facilitar o atendimento às imobiliárias e também reduzir custos da CPFL Paulista e Piratininga com geração de serviços solicitados por elas.

Foi criada uma página específica no *site* da CPFL para parceiros credenciados onde as imobiliárias podem gerar seus serviços sem sair do seu estabelecimento e sem necessidade da utilização dos canais tradicionais de atendimento, como o telefone ou as agências.

Os resultados obtidos demonstram grande sucesso: atualmente temos 1.278 imobiliárias ativas que geram em média um total de 81.000 serviços por mês.

1 - INTRODUÇÃO

A CPFL, no intuito de facilitar o atendimento às imobiliárias, implantou um novo sistema de atendimento via *internet* (gratuito) denominada CPFL NET. Esse sistema possibilita que as imobiliárias possam solicitar alguns serviços e ao mesmo tempo serem atendidas no próprio local, sem que haja necessidade de dirigir-se a uma de nossas agências de atendimento. Desta forma estará evitando despesas e horas de deslocamento de funcionários até a agência.

A necessidade de criação dessa página específica para as imobiliárias surgiu a partir do momento em que a demanda por esse tipo de atendimento estava aumentando. Após serem credenciadas, as imobiliárias passaram a ter acesso a uma gama de serviços gratuitamente.

Esse serviço de cadastramento das imobiliárias é feito pelos Analistas de Atendimento, que também dão suporte nas atividades de rotina. Além da busca constante de novos parceiros por meio de visitas há também uma busca constante de imobiliárias interessadas no cadastramento através de nosso *site*.

A implementação deste projeto trouxe muitos benefícios, pois os serviços gerados, que tinham custo para a Empresa, passaram a ser quase nulos e hoje as imobiliárias geram em média 81.000 serviços por mês.

2 - DESENVOLVIMENTO

2.1 – O Processo

Em 2001 a equipe de Analistas de Atendimento foi orientada sobre o procedimento para o cadastramento das imobiliárias. A partir daí, a busca por esses potenciais parceiros foi feita por meio de visitas em seus estabelecimentos e até mesmo por contato telefônico com o responsável do local.

No início, a intenção era cadastrar o maior número possível de imobiliárias, mas muitas delas nem tinham acesso à *internet*. Com o acompanhamento mensal das credenciadas e o aperfeiçoamento do processo, muitas das imobiliárias que não utilizavam sua chave de acesso foram inativadas, mas ainda constam em nosso sistema as que podem voltar a ser ativadas, se necessário.

Apesar do número relevante de imobiliárias cadastradas, é constante a busca de novos credenciados seguindo o procedimento em vigor, por meio de visitas, após qualquer contato dos possíveis parceiros nas Agências ou no *call-center*, que possibilitam anotar os dados (telefone, endereço, etc.) para futuro contato dos Analistas.

2.2 – O Cadastro

Apesar da busca constante de parceiros a maioria das vezes são eles que nos procuram através de envio de *e-mail*, cujo endereço (imobiliaria@cpfl.com.br) consta no *site* na *internet*, conforme Figuras 1, 2 e 3, a seguir:

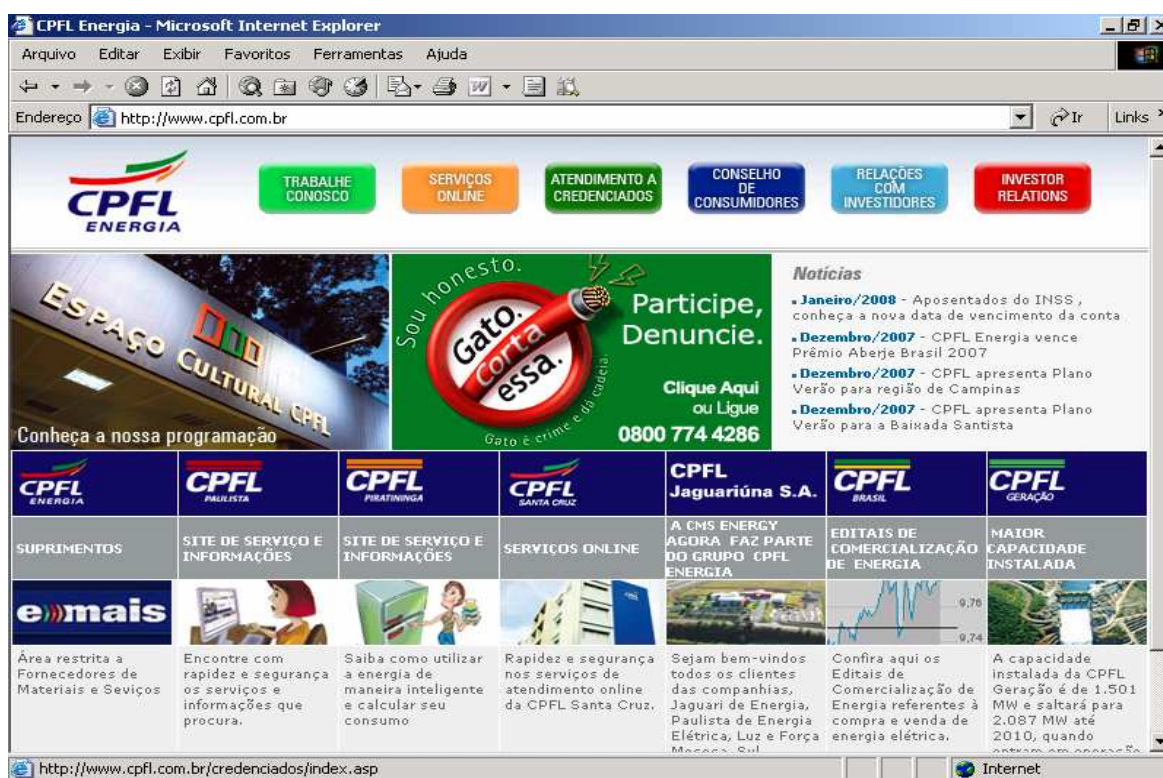


Figura 1 - Página inicial da *site* do CPFL www.cpfl.com.br.

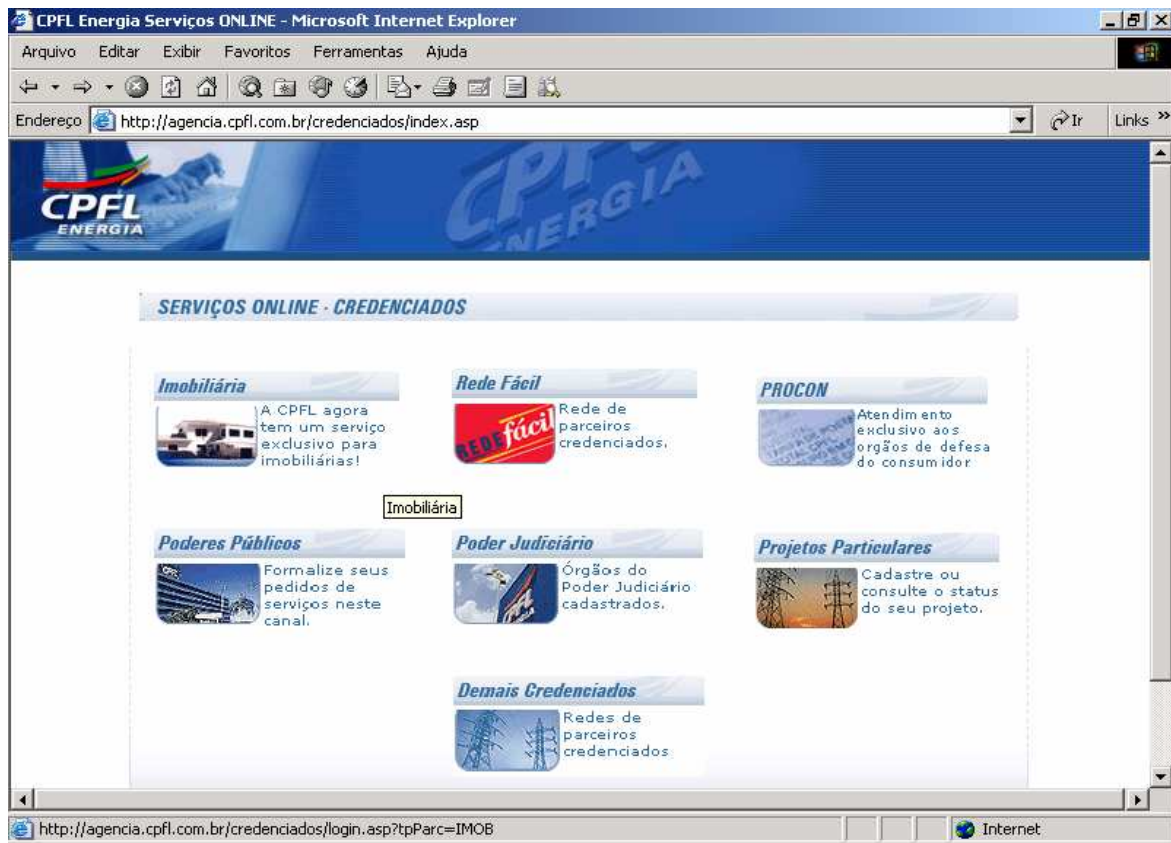


Figura 2 - Página de serviços *on line* para credenciados do *site* da CPFL

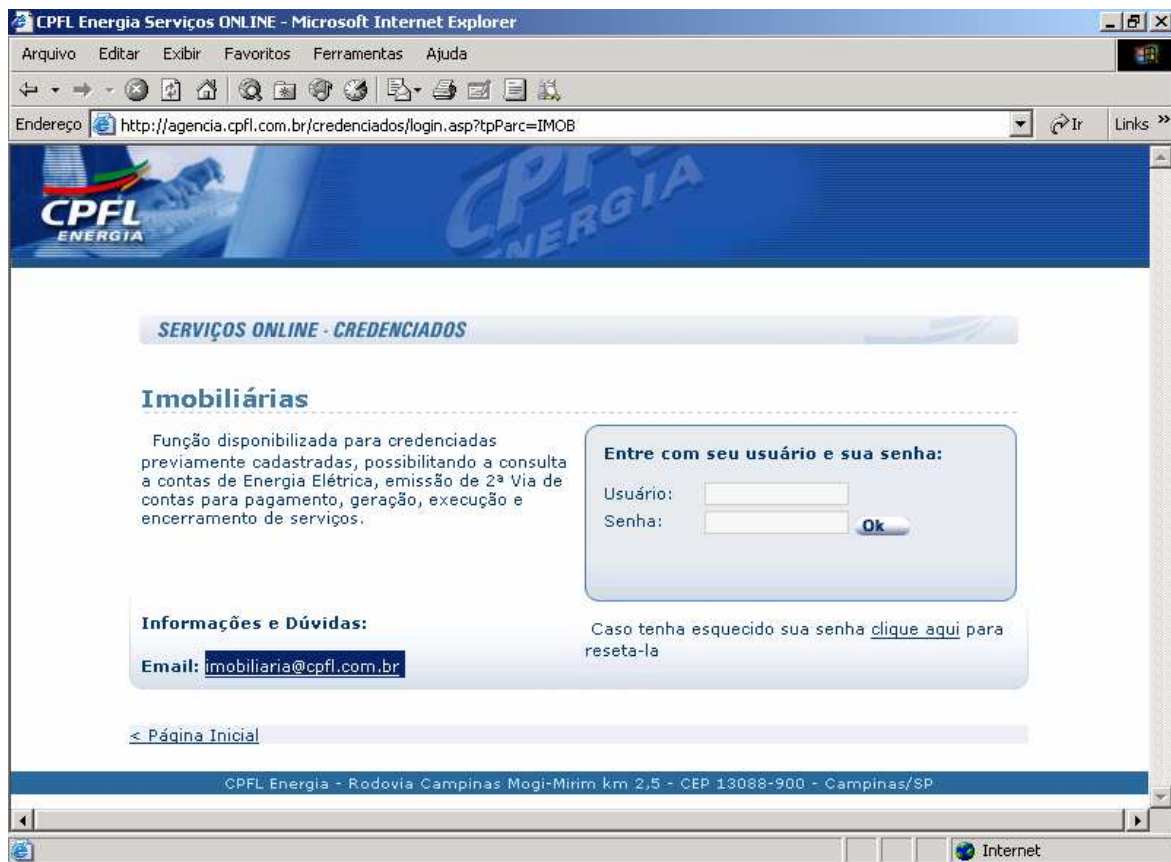


Figura 3 - Página de serviços *on line* para imobiliárias credenciadas do *site* da CPFL

Depois do recebimento do *e-mail* demonstrando o interesse de ser cadastrado, são solicitados os seguintes dados para o interessado:

Nome da imobiliária:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

CEP:

Fone:

Fax:

E-mail:

Site:

CNPJ:

ISS:

CRECI:

Nome do proprietário:

RG do proprietário:

CPF do proprietário:

Após o recebimento destes dados é feito um Instrumento Particular para Acesso ao *site*, a "CPFL Net", no que constam todos os dados do credenciado mais as cláusulas de direitos e deveres, tanto da imobiliária como da CPFL. Além disso, acompanha junto um Termo de Responsabilidade sobre o *login* do usuário para acesso. Inicialmente é passada uma senha ao credenciado que é exigida no primeiro acesso e que será depois alterado pela responsável.

2.3 – Os Benefícios

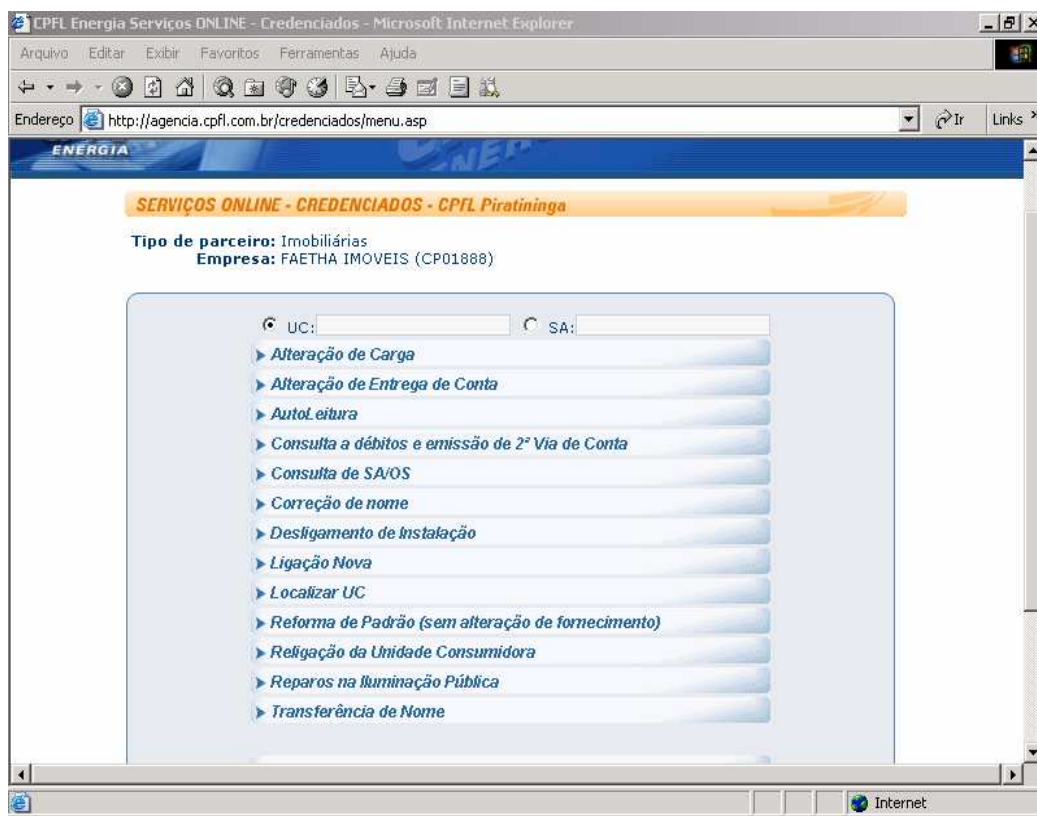
Não basta apenas cadastrar e acompanhar os resultados das imobiliárias. É necessário dar apoio a elas, o que é feito pelos Analistas de Atendimento, não só via *e-mail*, mas também via telefone.

Os serviços oferecidos às imobiliárias cadastradas são os seguintes, conforme mostra a tela da Figura 4:

Página de serviços disponíveis para Imobiliárias Credenciadas do site da CPFL www.cpfl.com.br.

- **Alteração de Carga:** Atendimento a necessidade do cliente em aumentar ou reduzir a carga vigente de sua UC ligada.
- **Alteração de Entrega de Conta:** Quando cliente desejar que o endereço de entrega da conta seja o mesmo da instalação da UC. Deve-se confirmar o endereço da instalação, principalmente quando houver complemento.
- **Alto Leitura:** o cliente localizado na área rural pode fornecer a Auto Leitura da sua UC, nas datas informadas na sua conta de energia elétrica, sob o título "Próxima Leitura Prevista".
- **Consulta a Débito e 2ª Via de Conta:** Verificar se existem débitos em aberto na UC, opção para retirada de 2ª via, neste caso cobra-se a taxa de 2ª via em próxima conta.
- **Consulta de S.A:** Consultar todos os serviços que foram solicitados a empresa, ou seja o histórico do cliente.
- **Correção de Nome:** Por algum erro de digitação.
- **Desligamento de Instalação:** A UC passa do status "ativo" para "inativo", ou seja, é inativada em campo e no cadastro. Quando a OS é executada pelo serviço de campo, o medidor é retirado e a última leitura é anotada para a emissão da Conta de Consumo Final.

- **Ligação Nova:** Pedido de energização de um ponto de fornecimento (Unidade Consumidora) solicitado pelo cliente.
- **Localizar UC:** Não é necessário ter o código da Unidade Consumidora em mãos para fazer qualquer solicitação com o endereço ou o CPF do titular da conta.
- **Reforma de Padrão:** CORTA CEDO / LIGA TARDE - serviço utilizado quando é necessário reformar padrão de entrada já existente, a energia é cortada entre 8:00 as 10:00 h da manhã e religada no período da tarde entre 15:00 as 17:00 h. e CORTA VELHA / LIGA NOVA - este serviço é utilizado quando o cliente monta outro padrão de entrada, normalmente em outro local do terreno e deseja a transferência da energia do padrão antigo para o novo.
- **Religação da Unidade Consumidora:** É o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica à UC após ocorrer um Corte ou Recorte.
- **Reparos na Iluminação Pública:** Solicitação de reparo na Iluminação (lâmpada apagada, quebrada ou acesa de dia) de vias públicas sob responsabilidade da CPFL.
- **Transferência de Nome:** Permitida desde que a UC não tenha débitos, para a alteração de pessoa física é necessário o número do CPF do novo responsável, nome completo e data de nascimento e para pessoa jurídica é necessário a Razão Social e Nome Fantasia, CGC / CNPJ, Data Início da Atividade e Número da Inscrição Estadual (exceto para atividades com características autônomas).



Os serviços que as imobiliárias desejam e não tem em sua página de acesso na internet podem ser solicitados pelo telefone 0800 770 3637 que é um número exclusivo para estes casos.

2.4 – O Resultado

Os resultados obtidos até hoje demonstram o grande sucesso do projeto, que permitiu sensível redução no custo de atendimento da CPFL.

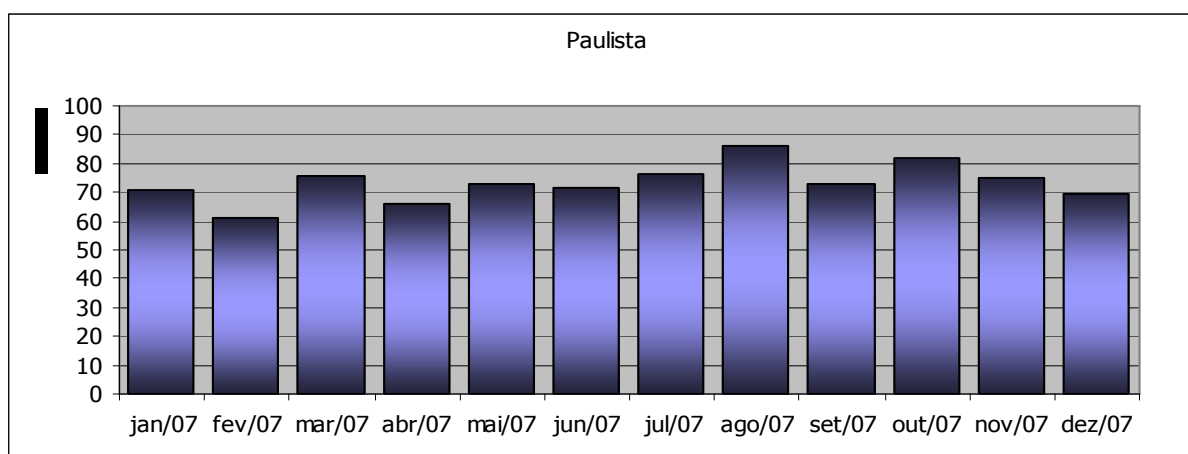
No mês de Dezembro de 2007 fechamos com 1.278 imobiliárias ativas, das quais 973 utilizaram o *site* e geraram no total 77.912 serviços que deixaram de ser gerados pelas Agências ou pelo *call-center*. Além do menor custo, abriu oportunidades de aperfeiçoamento da mão de obra desses canais de atendimento na CPFL para realização de atividades de maior complexidade, utilizando mais racionalmente a qualificação dos atendentes.

Segue abaixo o desempenho das imobiliárias em 2007:

CPFL Paulista

Dados de serviços gerados pelas imobiliárias credenciadas na Região da CPFL Paulista em 2007.

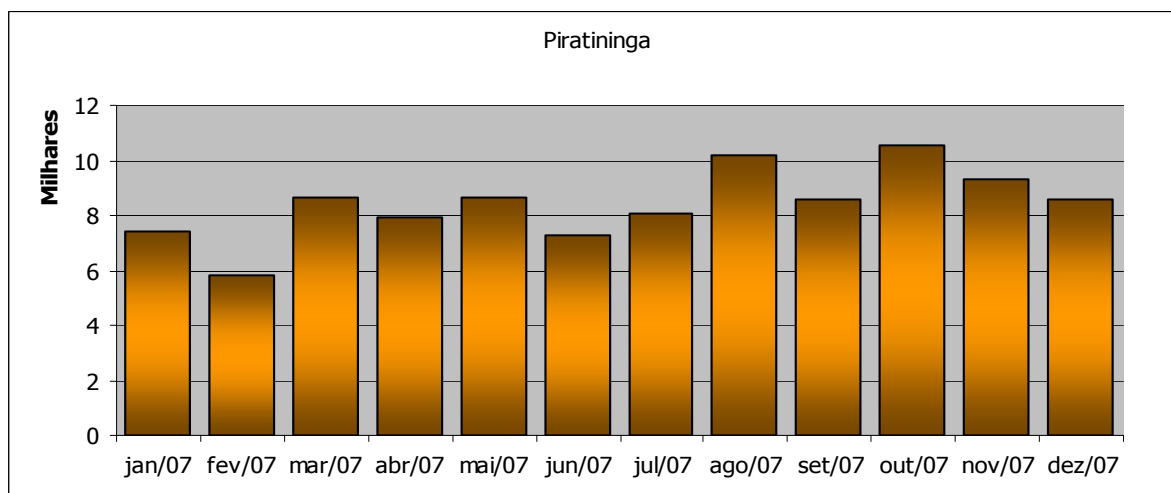
| jan/07 | fev/07 | mar/07 | abr/07 | mai/07 | jun/07 | jul/07 | ago/07 | set/07 | out/07 | nov/07 | dez/07 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 70.578 | 61.048 | 76.036 | 65.820 | 72.984 | 71.826 | 76.356 | 85.933 | 72.675 | 81.693 | 74.967 | 69.350 |



CPFL Piratininga

Dados de serviços gerados pelas imobiliárias credenciadas na Região da CPFL Piratininga em 2007.

| jan/07 | fev/07 | mar/07 | abr/07 | mai/07 | jun/07 | jul/07 | ago/07 | set/07 | out/07 | nov/07 | dez/07 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 7.391 | 5.813 | 8.629 | 7.936 | 8.666 | 7.239 | 8.042 | 10.218 | 8.580 | 10.527 | 9.340 | 8.562 |



3 – CONCLUSÕES

Este projeto trouxe benefício para os parceiros credenciados que têm o conforto de utilizar os serviços da Empresa sem sair do seu estabelecimento e também para a CPFL que tem mais de 81.000 serviços gerados mensalmente, praticamente sem custo algum, podendo otimizar a mão de obra do *call-center* e das Agências para outras atividades.

4 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CPFL GED 5.824 - Alteração de Fase – Uso Interno – Publicado em 22/11/2007

CPFL GED 5.829 - Atualização Cadastral – Uso Interno – Publicado em 14/01/2008

CPFL GED 6.216 - Leitura de Medidores – Uso Interno – Publicado em 03/10/2007

CPFL GED 5.822 - 2^a Via de Contas – Uso Interno – Publicado em 08/11/2007

CPFL GED 5.839 - Desligar UC – Uso Interno – Publicado em 20/03/2007

CPFL GED 5.886 - Ligação Nova BT – Uso Interno – Publicado em 19/12/2007

CPFL GED 5.885 - Religações – Uso Interno – Publicado em 23/08/2007

CPFL GED 6.214 - Reforma de Padrão – Uso Interno – Publicado em 27/07/2007

CPFL GED 5.846 - Iluminação Pública – Uso Interno – Publicado em 12/07/2007