



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

Torpedo: Um Novo Canal de Relacionamento Uso de novas tecnologias no relacionamento com os clientes

Paulo Roberto Cichelero	Robson Cougo	Gilson Loser
AES Sul	AES Sul	AES Sul
Paulo.cichelero@aes.com	Robson.cougo@aes.com	Gilson.loser@aes.com

Matias Arezi	Marcos Gündel	Liane Maria Scherer
AES Sul	AES Sul	AES Sul
Matias.arezi@aes.com	Marcos.gundel@aes.com	Liane.scherer@aes.com

Palavras-chave:

Canais de Relacionamento: Meios de atendimento disponibilizados pela AES Sul aos clientes para solicitação de serviços, reclamações, informações e outros correlatos ao fornecimento de energia elétrica.

Call back – Pesquisa de satisfação realizada por telefone de forma aleatória com os clientes que enviaram torpedos.

Cliente – Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicita à AES Sul o fornecimento de energia elétrica e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos do órgão regulador, assim vinculando-se ao contrato de fornecimento ou de adesão.

Falta de Energia: Interrupção do fornecimento da energia elétrica ao consumidor.

Integrador: Empresa contratada responsável pela disposição do número de acesso e da integralização das operadoras de telefonia móvel com os sistemas da AES Sul.

Telefonia Móvel: Meio de comunicação sem fio destinado aos usuários de celulares.

Torpedo: Termo utilizado na telefonia para nomear mensagens escritas enviadas entre celulares.

Resumo

Desde a privatização, em outubro de 1997, a AES Sul vem fazendo investimentos contínuos e significativos em canais de relacionamento, primando pela satisfação de seus clientes através de atendimento cordial, dinâmico e com qualidade. Diante desse cenário - aliado ao comportamento do uso da telefonia móvel na Região Sul, que cada vez mais faz parte do cotidiano das pessoas - a AES Sul, na busca constante da inovação, implementou um novo canal de relacionamento através da tecnologia SMS, popularmente conhecido como TORPEDO.

O objetivo principal do projeto é minimizar custos sem perder a qualidade no atendimento, utilizando a tecnologia SMS como ferramenta de relacionamento ativa e receptiva com os clientes. Em dezembro de 2007 iniciamos a fase piloto dessa inovação através do processo receptivo na cidade de Santa

Maria, onde o cliente envia um torpedo à AES Sul para informar a falta de energia sem custos de qualquer natureza. Os números apresentados até agora demonstram o desempenho favorável deste novo canal. Em janeiro de 2008 15% dos contatos efetuados com a AES Sul nessa localidade foram via SMS, que além da agilidade, o custo por operação é inferior a 10% do valor gasto com o atendimento via Call Center.

1. Introdução

A Missão da AES Sul – Distribuidora Gaúcha de Energia S/A, é distribuir energia elétrica visando o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade nas comunidades em que atua. Atende a 118 (cento e dezoito) municípios do estado do Rio Grande do Sul, que abrange uma área geográfica de 99.513 km². Possui uma carteira de aproximadamente 1,1 milhões de clientes, nas classes residencial, industrial, rural, comercial e outros, beneficiando cerca de 4,1 milhões de pessoas.

A necessidade constante de redução de custos, aliada ao alto nível de exigência dos clientes, tem levado as empresas a buscarem outros canais de relacionamento que proporcionem conforto e agilidade no atendimento com menor dispêndio das concessionárias, sem ferir a qualidade dos serviços prestados. O atendimento massivo a clientes em serviços públicos concedidos está sujeito a interferências do Órgão Regulador e dos órgãos de defesa do consumidor. O Regulador, além de normatizar a prestação dos serviços, dentre eles o atendimento a clientes, definindo padrões e indicadores a serem observados pelas Concessionárias, também atua como um órgão de defesa do consumidor e neste particular se alia aos demais agentes, como Ministério Público, PROCONS, Conselho de Consumidores, etc.. A interferência direta na determinação das formas de atendimento restringe o grau de liberdade das Concessionárias obrigando-as a não só desenvolver novas técnicas de atendimento, mas também a convencer estes órgãos de que estas representam um benefício aos clientes e à concessão no que se refere à qualidade, comodidade, segurança e custo.

O projeto “Torpedo: Um Novo Canal de Relacionamento” proporciona aos clientes um meio fácil de acessar a AES Sul, com custo zero. A primeira fase é extensiva somente à falta de energia elétrica, que é a reclamação mais comum, visto que, pelas características da Região Sul, periodicamente há grandes picos no volume de solicitações por consequência de temporais e outros eventos causadores de interrupção do fornecimento não programados (Figura 1).

Um fator determinante no desenvolvimento desse projeto foi o crescente número de atendimentos oriundos de telefonia móvel recebidos pela AES Sul em 2007 (Figura 4), aliado à tendência de crescimento do uso desse aparelho na região Sul (Tabela 1). Este comportamento pode ser observado nos programas de audiência de rádio e da televisão, onde o torpedo é usualmente utilizado como forma de comunicação com a comunidade. Desta forma reduzimos consideravelmente os custos, aumentamos a forma de acesso do cliente à AES Sul e não comprometemos a qualidade dos serviços prestados.

2. Desenvolvimento

O projeto abrange o serviço receptivo e ativo. Na modalidade receptiva, imediatamente após o envio do torpedo, o cliente recebe uma mensagem de retorno com a confirmação da sua solicitação e o número do protocolo de atendimento. Para toda a solicitação recebida são conferidos os dados cadastrais do fornecimento e do cliente e, havendo divergências, de imediato é enviado um torpedo com mensagem informativa (Figura 2). O número do telefone que enviou a mensagem fica

armazenado nos sistemas de gestão da AES Sul, disponíveis em relatórios de acompanhamento. Também utilizamos o Call back para medir a satisfação do cliente.

Nas etapas preliminares à implantação do projeto houve o envolvimento das áreas Comercial, Marketing, Jurídica e da Tecnologia da Informática, onde foram cumpridas as seguintes fases:

- a) Desenho e aprovação do escopo do projeto;
- b) Análise dos aspectos legais;
- c) Criação e aprovação da marca do projeto;
- d) Definição do tipo de serviço a ser oferecido na 1ª fase (Figura 1);
- e) Desenho do fluxo da informação entre sistemas (Figura 2);
- f) Descrição das mensagens de retorno ao cliente;
- g) Definição das alterações do sistema de Gestão de Incidências;
- h) Aprovação do projeto pela Diretoria;
- i) Busca de empresas integradoras no mercado de Telecom;
- j) Definição da campanha de marketing (folders e outros meios de divulgação) (Figura 3);
- k) Escolha da cidade para fazer o piloto e definição das estratégias de implantação;
- l) Definição das estratégias de expansão do Projeto para toda a área de concessão.

2.1 A implantação do projeto na 1ª fase obedeceu as seguintes etapas:

2.1.1 Apuração de dados

No período compreendido de junho de 2006 a maio de 2007 foi realizado o levantamento da sazonalidade de atendimentos através do Call Center em toda a área de concessão da AES Sul para apurar a quantidade e tipo de serviços solicitados (Figura 1).

2.1.2 Integração com as operadoras

Nesta etapa contratamos o Integrador que, além da disposição do número “28410” a ser utilizado pelos clientes para envio da mensagem -que se assemelha a um serviço de 0800, pois não tem custo para o cliente - também é o responsável pela integração do sistema da AES Sul com todas as operadoras de telefonia móvel ativas, também para outras que no futuro venham a operar dentro da área de concessão. Ou seja, todo o custo originado pela prestação desse serviço é pago pela AES Sul ao integrador, que por sua vez repassa os valores devidos às respectivas operadoras.

2.1.3 Fase Piloto

Na fase piloto, estrategicamente, optamos pelo serviço receptivo para testar a tecnologia em atividade de alto impacto, motivo pelo qual escolhemos um dos grandes municípios da nossa área de concessão com alta densidade demográfica, e diversidade no tipo de clientes. Na análise das solicitações dos clientes através do Call Center AES Sul (Figura 1), se percebe que os atendimentos comerciais (serviços e informações) mantém um comportamento linear ao contrário dos atendimentos por falta de energia, que possuem picos de demanda, conforme mostra os meses: dezembro de 2006, fevereiro e março de 2007. Devido a esta característica o atendimento de Falta de Energia foi o tipo de serviço escolhido para a fase inicial.

2.1.4 Divulgação do novo canal de relacionamento

A campanha de divulgação foi direcionada apenas aos clientes do município piloto através dos periódicos locais, programa Minuto AES em duas rádios, Email para os clientes web site da AES Sul, folders explicativos encartados junto com a fatura de energia elétrica (Figura 3) e divulgação do número na própria fatura.

2.1.5 Gestão dos atendimentos efetuados

O controle é realizado através do Sistema de Gestão de Incidências da AES Sul a partir do número das ocorrências ingressadas, assim como do tráfego de torpedos recebidos/enviados monitorados pelo Sistema da Integradora.

2.1.6 Ganhos tangíveis e intangíveis do cliente

- a) Disponibilidade do serviço 24 horas por dia de qualquer localidade;
- b) Custo zero. Toda a despesa seja por serviço ativo ou receptivo é de total responsabilidade da AES Sul;
- c) Retorno imediato da confirmação de recebimento da solicitação;
- d) Maior agilidade na informação.

2.1.7 Ganhos tangíveis e intangíveis da AES Sul

- a) Custo significativamente inferior se comparado a outras modalidades de atendimento;
- b) Aumento do nível de Satisfação dos Clientes pela agilidade da informação;
- c) Desafoga outros canais de atendimento (Call Center e Lojas);
- d) Oferta de um novo canal de relacionamento com os clientes.

2.2 A implantação do projeto na 2ª fase obedecerá as seguintes etapas:

- a) Análise da fase piloto;
- b) Definição dos novos serviços a serem disponibilizados;
- c) Definição da área de abrangência a ser implementada.

3. Conclusão

Os números apurados na fase piloto nos apontam para o sucesso do projeto “Torpedo: Um Novo Canal de Relacionamento”, pois demonstra a tendência dos clientes à migração gradativa a curto e médio prazo para esse novo canal de relacionamento, onde a metodologia de recebimento das solicitações torna os serviços mais rápidos e práticos, melhorando o desempenho e o resultado operacional e financeiro das empresas prestadoras de serviços públicos, com custo ZERO para o cliente.

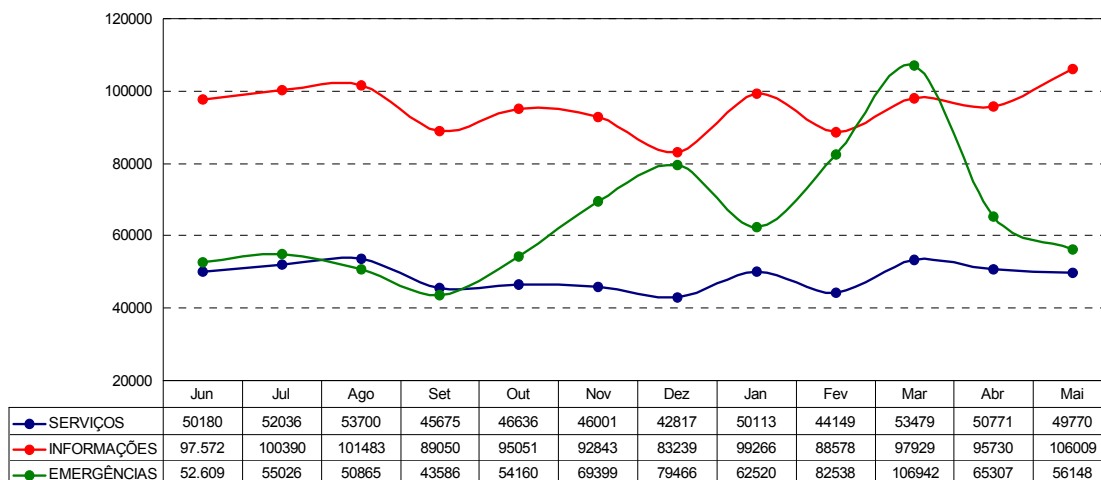
Por fim, diante de um cenário de modernidade onde as empresas de telefonia e as indústrias de equipamentos de telecomunicações investem pesado em tecnologia, disponibilizando no mercado produtos de alta performance a preços acessíveis, as perspectivas de novas soluções para os próximos anos são promissoras. Portanto, a AES Sul continuará acompanhando a evolução tecnológica, investindo gradativamente em novas alternativas para aprimorar o atendimento, visando a redução de custos, a satisfação e a fidelização dos seus clientes.

Tabela 1 – Estratificação da Telefonia no Rio Grande do Sul

TIPO	QUANTIDADE	%
Fixo	8.955.916	53%
Celular	7.922.880	47%
Total	16.878.796	100%

Fonte: Grupo Tele – Telecom – Ano 2007

Figura 1 – Tipos de Atendimento no Call Center AES Sul



Fonte: Call Center AES Sul – Junho de 2006 a Maio de 2007

Figura 2 – Fluxo do Torpedo entre sistemas

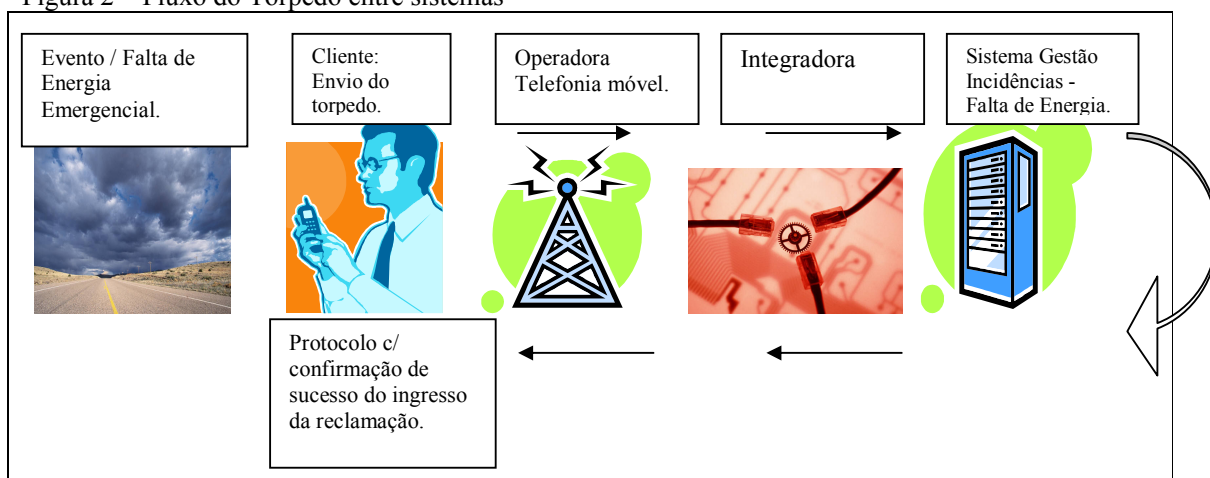


Figura 3 – Folder de divulgação do Torpedo

Chegou o AES Sul Torpedo.

Se faltar energia, é só mandar o seu código de cliente através de uma mensagem de texto para o número 28410.

Não esqueça, este serviço é somente para **falta de energia**.
28410 - Grave este número no seu celular. **O serviço é gratuito.**

AES Sul Torpedo
Faltou energia? 28410

Figura 4 – Chamadas recebidas de celular pelo Call Center AES Sul

