



**XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica**  
**SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro**  
**Rio de Janeiro - RJ - Brasil**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Elizabeth A T Adelino</b>  | <b>Ricardo Martins Marques</b>  | <b>William Bernardi</b>   |
| <b>AES Eletropaulo<br/>Metropolitana - Eletr. de São<br/>Paulo S.A.</b> | <b>AES Eletropaulo<br/>Metropolitana - Eletr. de São<br/>Paulo S.A.</b> | <b>AES Eletropaulo<br/>Metropolitana - Eletr. de São<br/>Paulo S.A.</b> |
| elizabeth.adelino@aes.com   | ricardo.martins@aes.com   | william.bernardi@aes.com  |

### **U.R.A. - Um Relacionamento Automatizado**

#### **Palavras-chave**

Atendimento eletrônico  
Humanização da URA  
Satisfação do cliente  
URA

#### **Resumo**

Uma causa crítica de desgaste da imagem das empresas de energia elétrica junto aos seus clientes está associada às interrupções de energia que ocorrem quando de desligamentos simultâneos de muitos circuitos elétricos em dias com condições climáticas adversas, ocasionando um elevado número de chamados telefônicos. O principal benefício do ponto de vista do cliente é justamente conseguir o contato com a empresa e receber a informação de maior relevância, que é a previsão do restabelecimento do fornecimento de energia, com alto grau de assertividade, permitindo a ele (cliente) reprogramar suas atividades, reduzindo o desconforto e eventuais prejuízos. Assim, a AES Eletropaulo promoveu o aumento da capacidade de atendimento automatizado, através do aumento dos canais de URA disponibilizados aos clientes, aos quais pretende implementar uma nova arquitetura que seja capaz de enviar para o atendimento humano todas as informações do atendimento eletrônico redistribuindo as chamadas para os PABX/DAC(s) ou atendente, considerando parâmetros como melhor atendente e menor tempo de espera para o cliente

#### **1. Introdução**

O grande impulsionador desse projeto foi o advento do ciclone extratropical ocorrido em 7 de junho de 2011, fato que gerou um grande número de ocorrências na rede elétrica afetando milhares de clientes tendo como consequência o aumento exponencial de chamadas ocupadas no Call Center, pois a sua capacidade de atendimento não suportou a demanda, além das longas filas de espera.

Sua premissa básica visa minimizar o contato dos clientes com a concessionária, através de ações proativas

de informações quando algum problema o estiver atingindo, especialmente a falta da energia elétrica. Para os casos em que o cliente queira entrar em contato com a empresa, a premissa é implementar soluções automatizadas que permitam gerir altos volumes de atendimento garantindo a satisfação do cliente com o serviço realizado. Caso não seja possível atendê-lo eletronicamente, ou seu desejo seja o atendimento humano, que a empresa tenha capacidade suficiente para atendê-los no menor tempo de espera possível.

Para tal, foi necessário a implementação de uma solução tecnológica para melhorar e ampliar o atendimento eletrônico oferecidos aos clientes da AES Eletropaulo, transformando-o num serviço de classe mundial e referencial de excelência em atendimento, focando como pontos fundamentais o aumento na satisfação de seus clientes com o atendimento da concessionária e o aumento na retenção do atendimento eletrônico, evitando filas de espera e as rechamadas, reduzindo drasticamente a quantidade de ligações ocupadas, onde o cliente recebe o “tom de ocupado”, antes mesmo de ser atendido pela URA da AES Eletropaulo.

Os sistemas eletrônicos de atendimento via URA, no geral, oferecem uma estratégia de contato com o cliente eficiente, pois supre dificuldades de alguns outros segmentos. Porém, para garantir o sucesso e o diferencial competitivo, tais serviços necessitam ser eficientes também no RELACIONAMENTO com o cliente.

A elaboração e aplicação de uma URA que atenda aos requisitos da concessionária e anseio de seus clientes compreende muito mais do que apenas avanços tecnológicos, pois envolve a necessidade de se transformar fluxogramas de diálogos em atendimento coloquial, comunicativo, natural e próximo de um atendimento humano, dando a sensação ao usuário de ter sido atendido por “alguém” onde tenha se estabelecido uma “conversa”, sem descaracterizar o atendimento eletrônico.

O Portal de Voz que atenda a essa solução deve possuir *scripts* que aumentem a retenção com qualidade e satisfação do cliente, atendendo, entendendo e antecipando-se às necessidades dele utilizando-se de todas as interações com os sistemas e repositórios de informações da empresa. Tais interações deverão identificar os maiores ofensores dos motivos de contato e gerar subsídios às demais áreas da empresa para gestão das inconformidades e suas soluções mais consistentes. Por exemplo – Por qual motivo o cliente está solicitando uma segunda via? Quais locais apresentam mais desligamentos na rede? Qual o motivo da rechamada? Por que o mesmo cliente utiliza mais de um canal para o contato?

Para isso, deve-se realizar a Gestão do Cliente e de suas experiências vividas no atendimento eletrônico, garantindo a homogeneização da comunicação e postura e a disponibilidade de serviços atraentes e desejados pelos clientes. O cliente deve sentir-se confortável com o atendimento que, por sua vez, deve desencadear nele a sensação de segurança, credibilidade e reconhecimento do diferencial oferecido pela AES Eletropaulo.

## **2. Desenvolvimento**

Por se tratar de um projeto ousado e desafiador que mudará os atuais conceitos de atendimento eletrônico aplicados pelas empresas de energia elétrica, a AES Eletropaulo resolveu dividi-lo em duas etapas, a ONDA I que trabalhará a ampliação dos atuais canais de atendimento e a ONDA II abrangerá a Humanização do Atendimento Eletrônico, tornando-o mais próximo do cliente.

A URA deverá analisar parâmetros do PABX/DAC, tais como, tempo de espera estimado, melhor agente para a chamada, e decidir qual o melhor atendimento a ser prestado, garantindo a disponibilização de todas as informações coletadas para que, nos casos em que houver transferência para o agente, seja possível a aplicação de *screen pop*, a fim de evitar a repetição de todas as informações por parte do cliente, em todos os atendimentos e não somente nos regulamentados (Decreto 6523 e Res. Aneel 414/2012).

As alterações do atendimento eletrônico contemplaram as seguintes linhas de atuação (Figura 1 – Linhas de Atuação):

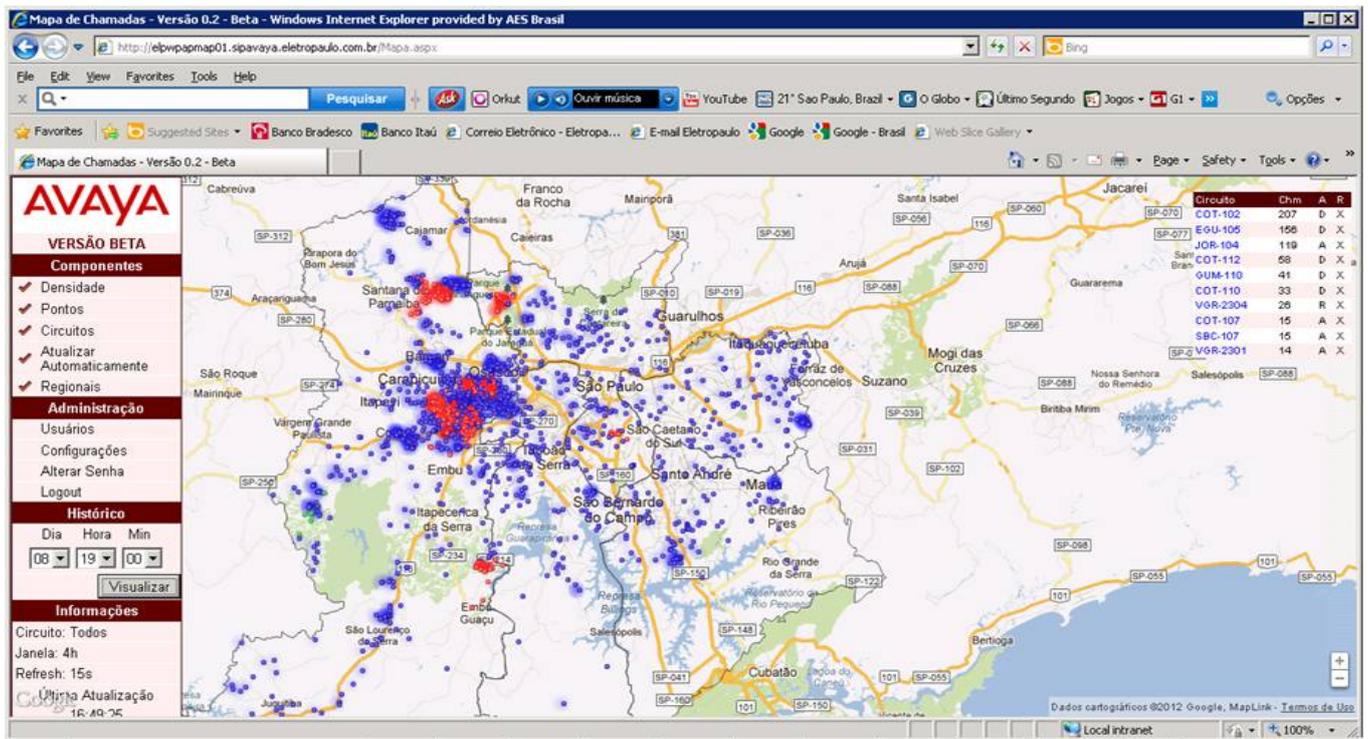


As principais ações da Onda I, foram:

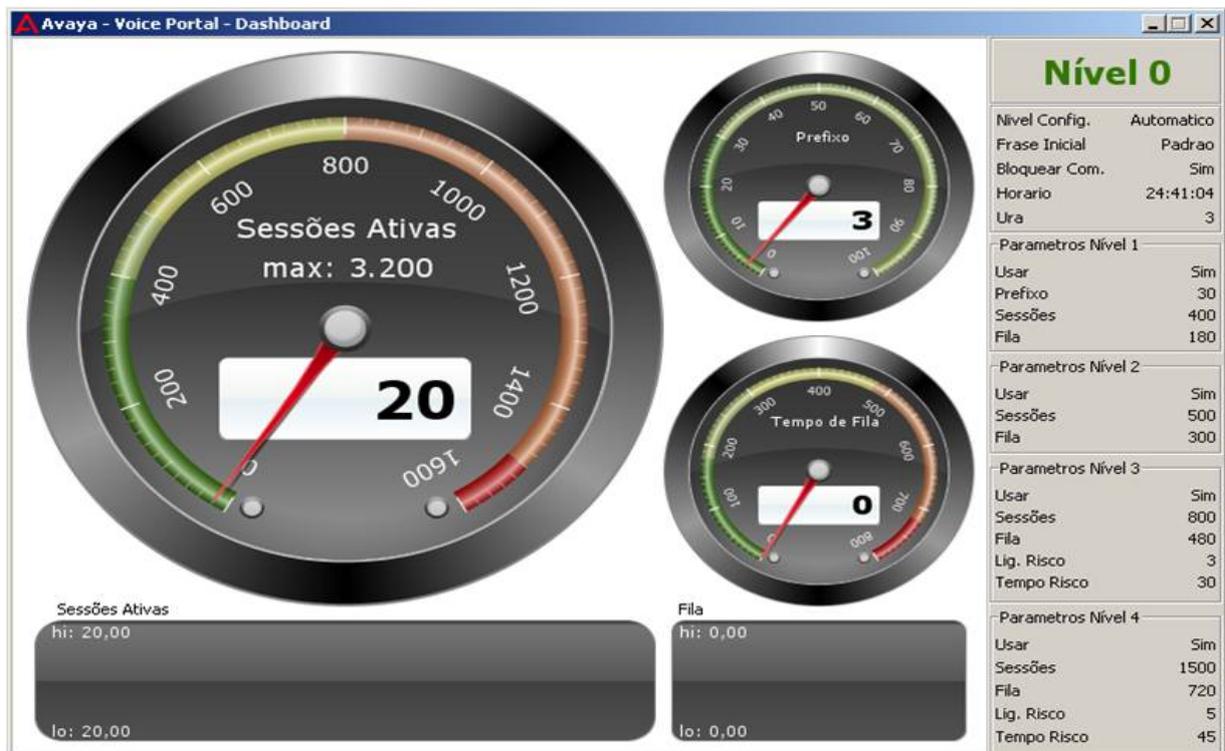
- Estudos visando dimensionar o quadro necessário para atendimento a todas as chamadas abandonadas na fila de espera no dia do ciclone extratropical.
- Integração dos *Call Centers* das empresas do mesmo grupo empresarial (AES Eletropaulo e AES Sul) para que em momentos semelhantes haja flexibilidade de ampliação da capacidade do atendimento telefônico para ambas as empresas.
- Transformar setores estratégicos dentro da própria AES Eletropaulo, como Lojas, Ouvidoria, Backoffice, Contact Center numa extensão do Call center da empresa, ou seja, áreas que já interagem com o cliente e que, num momento de crise podem entrar no atendimento do Call Center ampliando sua capacidade ainda mais (de 300 para 1200 PAs).
- Ampliação da capacidade de atendimento eletrônico com uma solução de URA detentora de fraseologias inteligentes que permitam ao cliente ser atendido, sem a necessidade de interação com atendente humano para registrar as solicitações mais simples, a exemplo da falta de energia elétrica.
- Criação de um Plano de Ação para o Atendimento Telefônico nos dias críticos, cujo principal foco fosse o segregá-lo por níveis de criticidade acionados em conformidade com limiares de atuação para cada situação. (Figura 2 – Níveis de criticidade da operação)

| Nível | Limiares de atuação  | Ação   |
|-------|--|--|
| 0     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situação normal no call center</li> </ul>   | Script atual   |
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acima de X troncos ocupados</li> <li>Ou Fila acima de X minutos</li> <li>Ou Acima de X circuitos sem energia</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>A partir deste nível o “Sem Luz” será mais fácil de ser localizado. Retirar IP (Iluminação pública).Necessário opção de risco.</li> <li>Poderá informar outras mensagens sobre outros canais de atendimento e alto ocupação do Call Center.</li> <li>Desativar pesquisa</li> </ul>  |
| 2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acima de X troncos ocupados</li> <li>Ou Fila acima de X minutos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender eletronicamente clientes que fizeram opção sem luz sem a opção do atendimento humano.</li> <li>Informar clientes sobre outros canais.</li> </ul>  |
| 3     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acima de X troncos ocupados</li> <li>Ou Fila acima de X minutos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente que estiver ligando pela primeira ou segunda vez em X minutos será atendido eletronicamente sem opção de ir ao atendente. Clientes que estão ligando pela terceira vez ou mais, terão a opção de risco destacada.</li> <li>Deverá haver mensagem de alto ocupação no início do atendimento, deixando claro que o atendimento será 100% eletrônico.</li> </ul> |
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acima de X troncos ocupados</li> <li>Ou Fila acima de X minutos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identico ao nível 3. Porém a terceira e a quarta ligação serão atendidas eletronicamente e somente a partir da quinta ligação o cliente terá a opção de risco destacada.</li> <li>Poderá haver uma mensagem diferente da mensagem do nível 3 informando situação do call center.</li> </ul>   |

- Desenvolvimento de um algoritmo inteligente que pudesse dentro dos sistemas de gerenciamento de ocorrências na rede elétrica, conciliar informações e situações similares já vivenciadas para repasse de previsão de restabelecimento o mais próximo possível do factível.
- Identificação visual de concentração de chamadas, ou seja, um mapa da localização das chamadas dentro da nossa área de concessão, permitindo de forma visual identificação das localidades que mais concentram chamadas e tentar identificar as áreas cuja rede elétrica esteja co problema. (Figura 3 – Mapa de chamadas)



- Desenvolvimento de software para acompanhamento “on line” de todo tráfego das URAs e seu respectivo nível de atendimento (scripts automáticos) para agilizar a tomada de decisão nos momentos críticos. (Figura 4 – Cockpit)



- Ampliação física da capacidade dos nossos sistemas de atendimento ao cliente, tanto emergencial como comercial para suportar grandes demandas de registros simultâneos.

- Ampliação da capacidade de atendimento via SMS de 50 mil para 100 mil torpedos por dia, permitindo ao cliente ainda facilidade de registro de falta de luz ou outros serviços bastando apenas o envio do número de sua instalação.
- Aumento da quantidade de troncos de entrada de 930 para 3200 troncos para suportar uma maior demanda de chamadas.
- Adaptação das fraseologias e transações específicas para cliente em rechamada (clientes que retornam sua ligação após determinado tempo decorrido após o último contato). aonde já identificamos sua ligação através do seu telefone, ou através do número do CPF ou instação digitados anteriormente e já verificamos qual o motivo desse novo contato e já damos um tratamento mais adequado a situação como por exemplo uma nova previsão para o restabelecimento da energia, ou ainda que o serviço está dentro do prazo informado anteriormente.
- Ampliação de chave de acesso para o registro de falta de energia eletrônico pelo cliente, permitindo assim maior facilidade e agilidade por parte do cliente. O cliente hoje pode optar por digitar o número da instação ou o número do CPF do titular da conta para registrar a falta de energia elétrica.

## ONDA II

Na Onda II está prevista uma nova arquitetura tecnológica, na qual as URAs ficarão à frente do PABX/DAC e serão capazes de, seja de forma nativa ou através de solução agregada, enviar para o atendimento humano todas as informações relativas ao eletrônico e ainda realizar a distribuição das chamadas para os grupos de atendimento considerando premissas parametrizáveis, como o melhor atendente e o menor tempo de espera para o cliente. Ainda, durante o período de fila de espera em que o cliente se encontra e caso seja sua opção, oferecer condições de disponibilizar outros serviços.

As principais ações da Onda II, foram:

**Marketing Vocal** - O objetivo é desenvolver uma aplicação de voz com metodologia de vocalização natural, simples e amigável. Pesquisar os clientes utilizando metodologia de *focus groups*, para analisar os clientes de todas as classes e saber quais as melhores práticas que se deve ofertar aos clientes, levando em consideração a política, missão e valores da AES Eletropaulo. Essa pesquisa deverá ser utilizada num processo cíclico de melhoria contínua.

A solução quando acionada baseia-se em parâmetros de configuração, criando uma interação com o cliente permitindo que este escolha qual a forma de atendimento que mais lhe convém, callback imediato ou agendado, fila virtual ou prosseguir em fila até o atendimento. Nos casos de *call back* e fila virtual é disponibilizada ao cliente uma gravação para que a equipe de atendimento a ouça com antecedência, e identifique o motivo do contato antes do diálogo.

**Fila Virtual** - A fila virtual consiste numa solução onde o cliente terá seu lugar na fila de espera garantido, o

O sucesso do Projeto é tão animador que foi incluída a ONDA III, cujo principal objetivo é a melhoria contínua de toda a solução implantada, desde a parte tecnológica até a arquitetura e a complexidade de fraseologias envolvida no processo, numa série cíclica de avaliações.

u seja, para que ele não fique na espera com telefone, a AES Eletropaulo entrará em contato com ele no momento em que sua ligação seria transferida ao agente caso ele tivesse permanecido em fila.

**Solução de colaboração web para atendimento aos clientes** – disponibiliza recursos de visualização e áudio que permite a realização de reuniões, palestras e atendimento personalizado, suportando múltiplas conversas e discussões simultâneas permitindo acesso aos materiais apresentados. Contará ainda com um mapa digital (gráfica), através do site da AES Eletropaulo as regiões afetadas, quantidade de clientes afetados e previsão de retorno considerando as principais áreas atingidas pela falta de energia.

**Solução multimídia (voz, sms, e-mails) de notificações proativas** – funcionalidades múltiplas de notificação para diversos dispositivos de comunicação por voz e possibilitar o envio de mensagens em formato texto (SMS, e-mail) ou em formato áudio para qualquer dispositivo acessível por telefone ou rede IP. Nas notificações de voz o destinatário conecta-se a um script de URA para que possa se manifestar, através da seleção de uma opção como resposta à notificação recebida. Há uma interface de criação e envio de mensagens, que administra e gerencia os usuários e os tipos de acessos, além de exibir informações e análises em tempo real sobre as notificações enviadas e/ou pendentes, quem, como e quando as mesmas foram respondidas, suas prioridades, número e ordem de tentativas de notificação.

### **Personalização do atendimento eletrônico - Seguindo as seguintes premissas:**

Segurança ao cliente das informações recebidas;

- Informar ao cliente o motivo da falta de energia, bem como, sua previsão de retorno;
- Informar ao cliente, nos casos de rechamada, sobre o registro de sua ligação anterior e, se for o caso, alterações na previsão informada anteriormente;
- Informar ao cliente sobre a gravidade do problema, garantindo que a mesma informação será repassada pelo atendente, caso seja essa sua opção.

### **3. Conclusões**

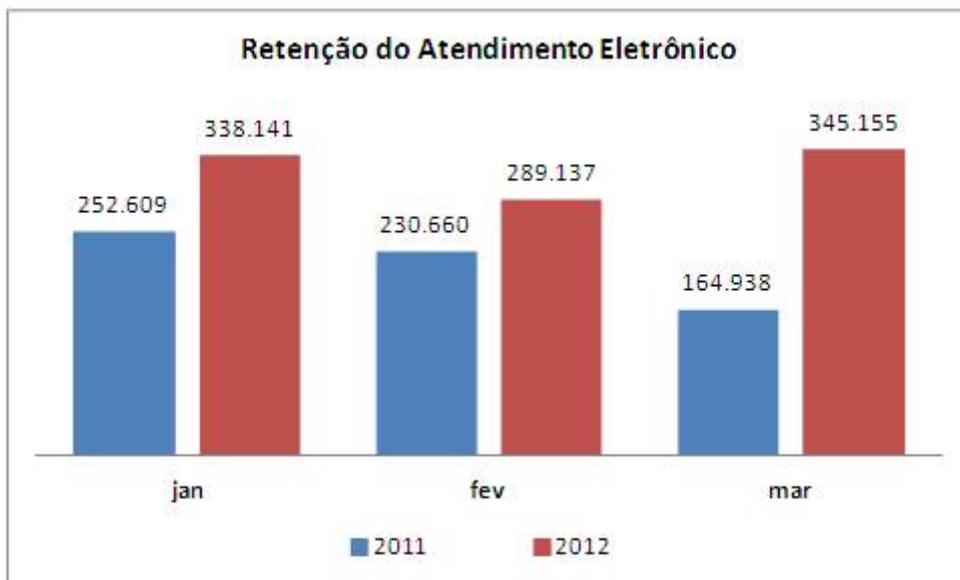
A Onda I permitiu um aumento da capacidade do atendimento eletrônico de cerca de 55.000 chamadas no horário de maior movimento (HMM), num tempo de navegação de 2 minutos e uma retenção mínima de 75% das chamadas.

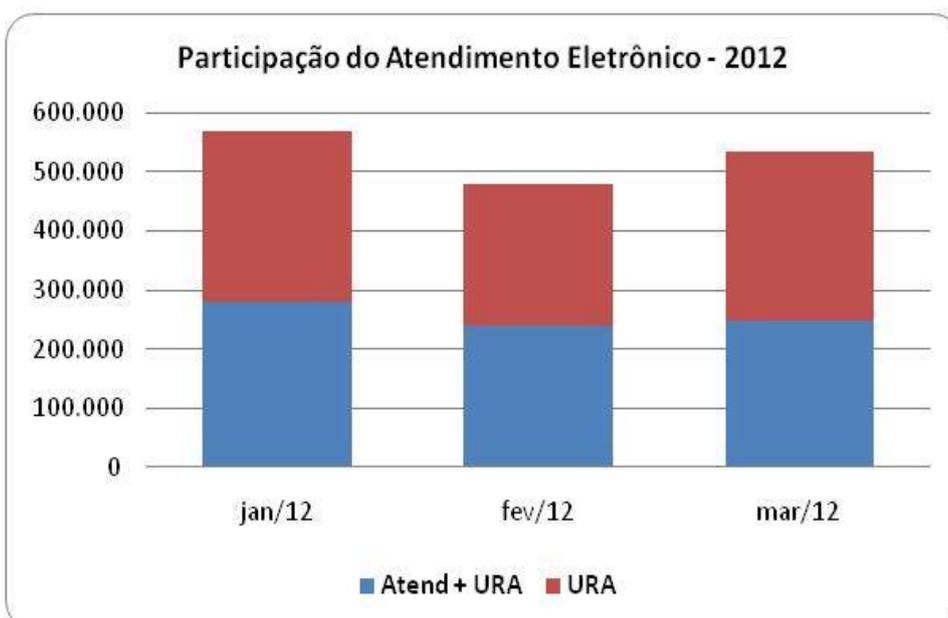
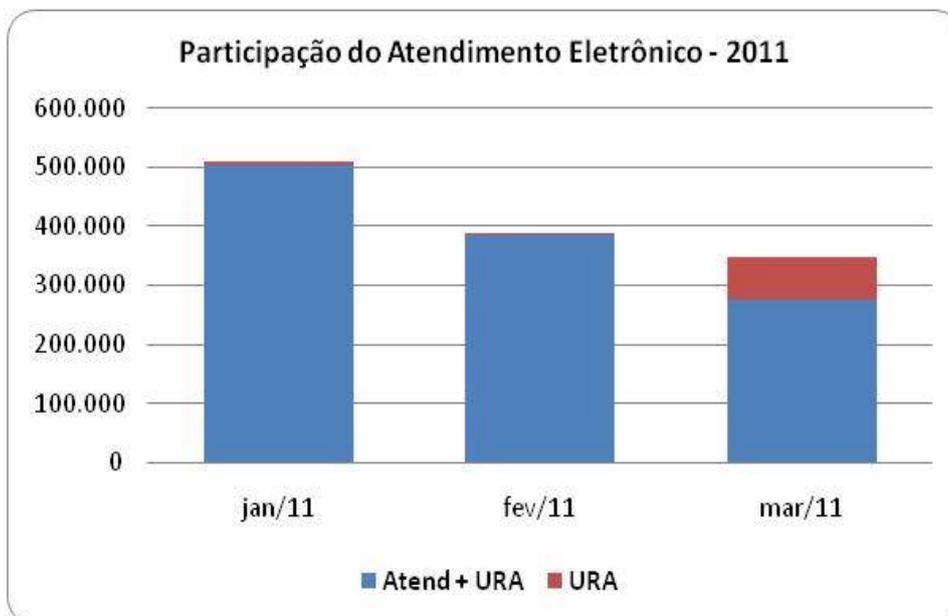
#### **Os resultados alcançados pela Onda 1 foram:**

Controle da ocupação dos troncos demonstrado pela redução de chamadas ocupadas. (Gráfico I – Evolutivo de Chamadas Ocupadas).



Aumento da retenção do cliente com o atendimento eletrônico (Gráfico II – Retenção do Atendimento Eletrônico e Gráfico III – Participação do atendimento Eletrônico).





Implementado o sistema que através do algoritmo inteligente, informa a previsão para o cliente de forma estatística, baseado na avaliação da quantidade de equipes de turmas de emergência disponíveis no momento, a quantidade de serviços inseridos para cada equipe, o tempo médio de atendimento que está sendo praticado por elas, etc, permitindo que a previsão de restabelecimento da energia informada ao cliente seja de forma mais assertiva.

A URA passou a contar com mensagens dinâmicas, acionadas de acordo com o nível de contingência do atendimento.

Como a Onda II ainda está em desenvolvimento e implementação, os resultados esperados ainda não podem ser mensurados. Mas, há expectativa dos seguintes :

- Aumento na quantidade de previsões informadas pela URA diminuindo assim a quantidade de chamadas transferidas para o atendimento humano.
- Aumentar a interação com o cliente, através do menu dinâmico da URA.
- Maior retenção no atendimento eletrônico, através da oferta de mais fontes de identificação para que seu atendimento seja agilizado na URA.

- Aumento da retenção dos atendimentos eletrônicos.
- Obter mecanismos mais eficazes de medição das retenções, bem como identificação dos pontos de desistência para ajustes na solução.

E por fim, como OBJETIVO principal do projeto, alavancar em definitivo a Satisfação do Cliente AES Eletropaulo com os serviços prestados, em especial o do Atendimento.

O sucesso do Projeto é tão animador que foi incluída a ONDA III, cujo principal objetivo é a melhoria contínua de toda a solução implantada, desde a parte tecnológica até a arquitetura e a complexidade de fraseologias envolvida no processo, numa série cíclica de avaliações.

#### **4. Referências bibliográficas**

---