



MIGRAÇÃO DE SISTEMA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ



CENÁRIO

O SISTEMA COMERCIAL ATUALMENTE USADO NA ENEL
CEARÁ ESTÁ OBSOLETO, COM 20 ANOS DE
IMPLANTAÇÃO.

NOVA PLATAFORMA: DIGITALIZAÇÃO



BENEFÍCIOS

O novo sistema comercial a ser usado na Enel Distribuição Ceará será uma plataforma de classe mundial, com mais **robustez, velocidade** e **novas funcionalidades**, reforçando a **digitalização**. Com o novo sistema, teremos:

- Mais controle de segurança
- Integração entre o sistema comercial e mídia digitais
- Comunicação mais eficiente
- Automatização dos serviços
- Mais confiabilidade dentro dos processos
- Mais rapidez no atendimento

COMO COMUNICAR AO CLIENTE?



COMUNICAÇÃO FOCADA NO CLIENTE

PROATIVA

Preocupada em comunicar os impactos da migração na rotina dos clientes, de forma que eles possam se prevenir

POSITIVA

Focada em explicar os benefícios futuros da transição para o cliente

EXPLICATIVA

Ser clara e transparente para as dúvidas e casos isolados que venham a surgir

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:

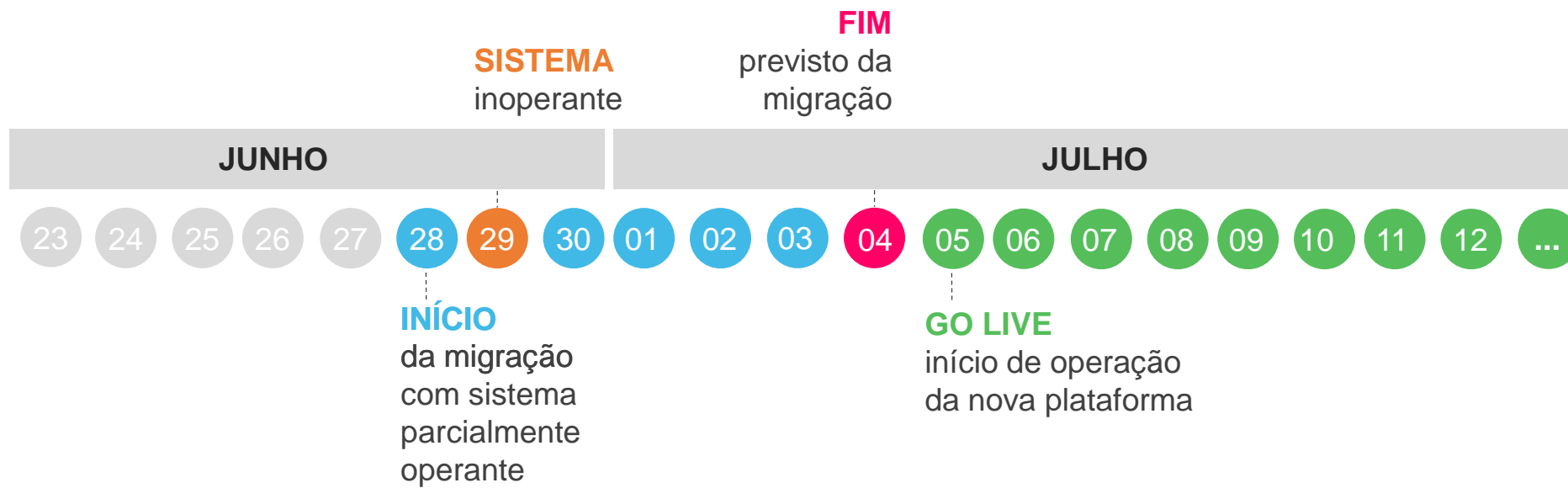


Em **14 de junho**, iniciou-se a **comunicação proativa** para os clientes de todo o estado. O principal objetivo é diminuir os impactos na rotina da população. É importante salientar que a **migração do sistema** vai resultar em **mais agilidade e melhor atendimento** ao cliente.

Para esse período estão previstas comunicações:

- No site da Enel Ceará
- Nas redes sociais (**Facebook, Twitter, Instagram e Whatsapp**)
- SMS
- E-mail
- Informações nos dados variáveis da conta de energia
- Material para as lojas (**banners, panfletos e folders**)

QUANDO?



PRINCIPAIS IMPACTOS

FATURAMENTO

POR MÉDIA

PARA CLIENTES COM
LEITURA ENTRE 23 DE
JUNHO E 7 DE JULHO

SOLICITAÇÃO
DE SERVIÇO

SERVIÇOS INDISPONÍVEIS

Canais de atendimento (lojas e call center):

- Parcelamento
- Troca de titularidade
- Refaturamento
- Encerramento contratual com leitura (será possível fechar pela média)
- Ligação provisória com encargo
- Validações/atualizações para clientes baixa renda

Autoatendimento

- Nenhum serviço estará disponível

MÉDIA DE
96 MIL
ATENDIMENTOS
POR MÊS

MÉDIA DE
4.600
ATENDIMENTOS
POR DIA

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

- Emergência
- Informação de Débito
- Informação de Corte e Religação
- Religação
- Reclamações
- Devolução de Valores
- Cancelamento Produtos e Serviços
- Alteração de vencimento
- Exclusão Pequenos Valores
- Atendimento de TOI
- Aferição
- Ouvidoria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

**A MUDANÇA DE SISTEMA COMERCIAL PODERÁ
CAUSAR UM TRANTORNO MOMENTANEO PARA QUE A
MELHORIA NO ATENDIMENTO SEJA PERMANENTE**

enel