

Faturamento-CE

Análises Reclamações

Geração Distribuída

Agenda



1. Evolução Reclamações

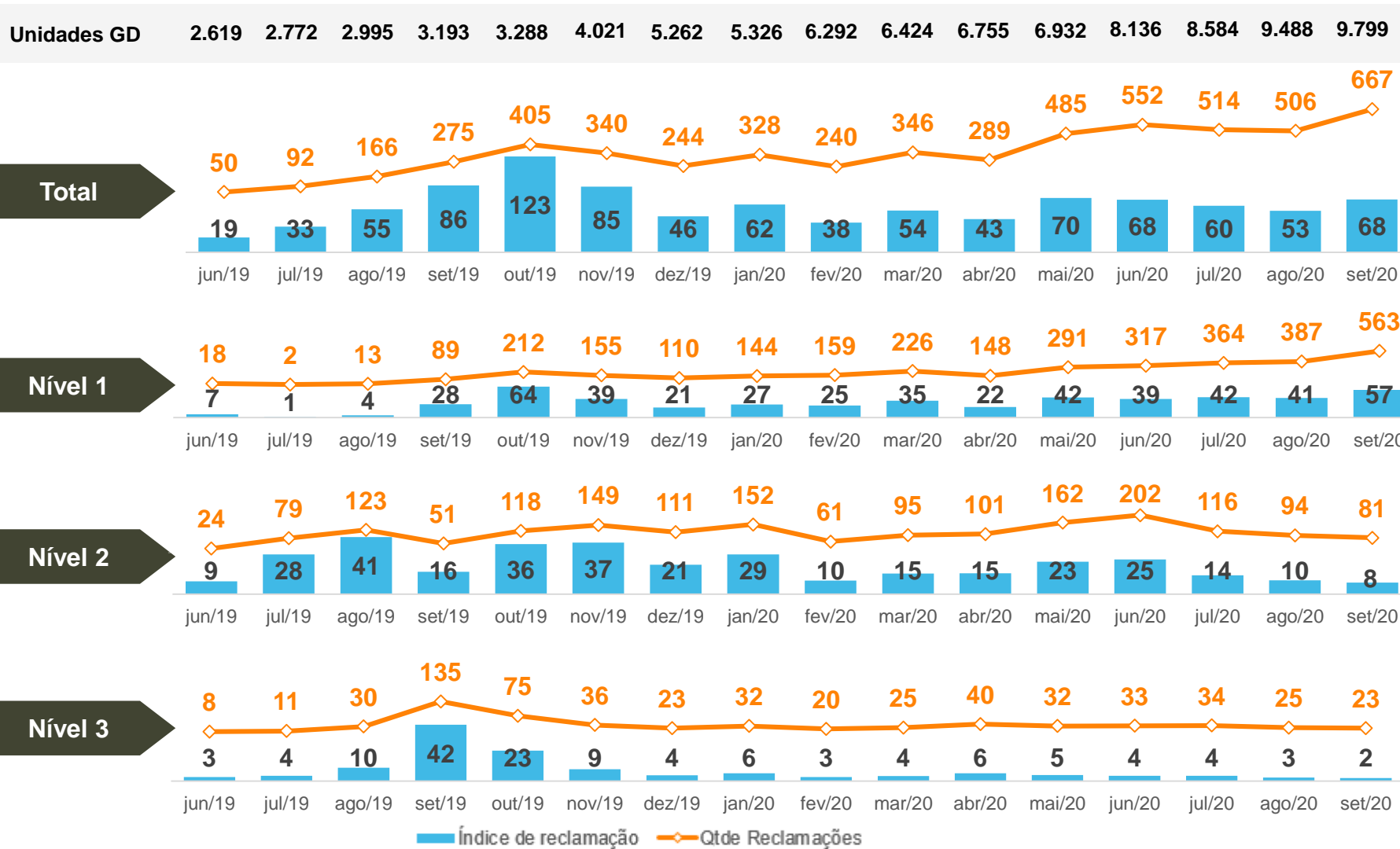
2. Diagnóstico e Mapeamento de Oportunidades

3. Projeção de resultados

1. Evolução Reclamações

Reclamações Faturamento

Evolução Reclamações



Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

Notas

1. Reclamações Totais:

- Set/20 vs Ago/20: +32
- Maior impacto devido as reclamações ingressadas no primeiro nível

2. Reclamações Nível 1:

- Set/20 vs Ago/20: +45%
- 40% das reclamações ingressadas em setembro/20 apresentaram inconsistências de leitura devido *gaps* sistêmicos (integração de informações)

3. Reclamações Nível 2:

- Set/20 vs Ago/20: -14%
- Índice de reclamação melhor que o período anterior a migração de estrutura de dados (-11%)

4. Reclamações Nível 3:

- Set/20 vs Ago/20: -8%
- Índice de reclamação melhor que o período anterior a migração de estrutura de dados (-33%)

2. Diagnóstico e Oportunidades Mapeadas

Diagnóstico

Segmentação de reclamações ingressadas entre Julho'20 e Agosto'20...



1.687 reclamações ingressadas entre Julho'20 e Agosto'20 no Faturamento



Funil Geração Distribuída

Inconsistência de leitura

40,7%

Maior ofensor da companhia está relacionada a qualidade das informações nos sistemas da empresa. Exemplo: integrações de sistemas, parametrizações de regras, atualizações automáticas são exemplos dados para essa segmentação.

Improcedente

26,3%

Após análise dos casos ingressados, não foi identificado anomalia no histórico de leitura do cliente, sendo a reclamação improcedida em sistema.

Divergência de cadastro

24,4%

Falhas operacionais relacionadas a ao cadastro de rateio de clientes / integração entre sistemas da Enel.

Entrega de Conta

5,3%

Reclamações referentes a não entrega de conta / atraso da conta de energia ou carta com histórico de consumo dos últimos 12 meses.

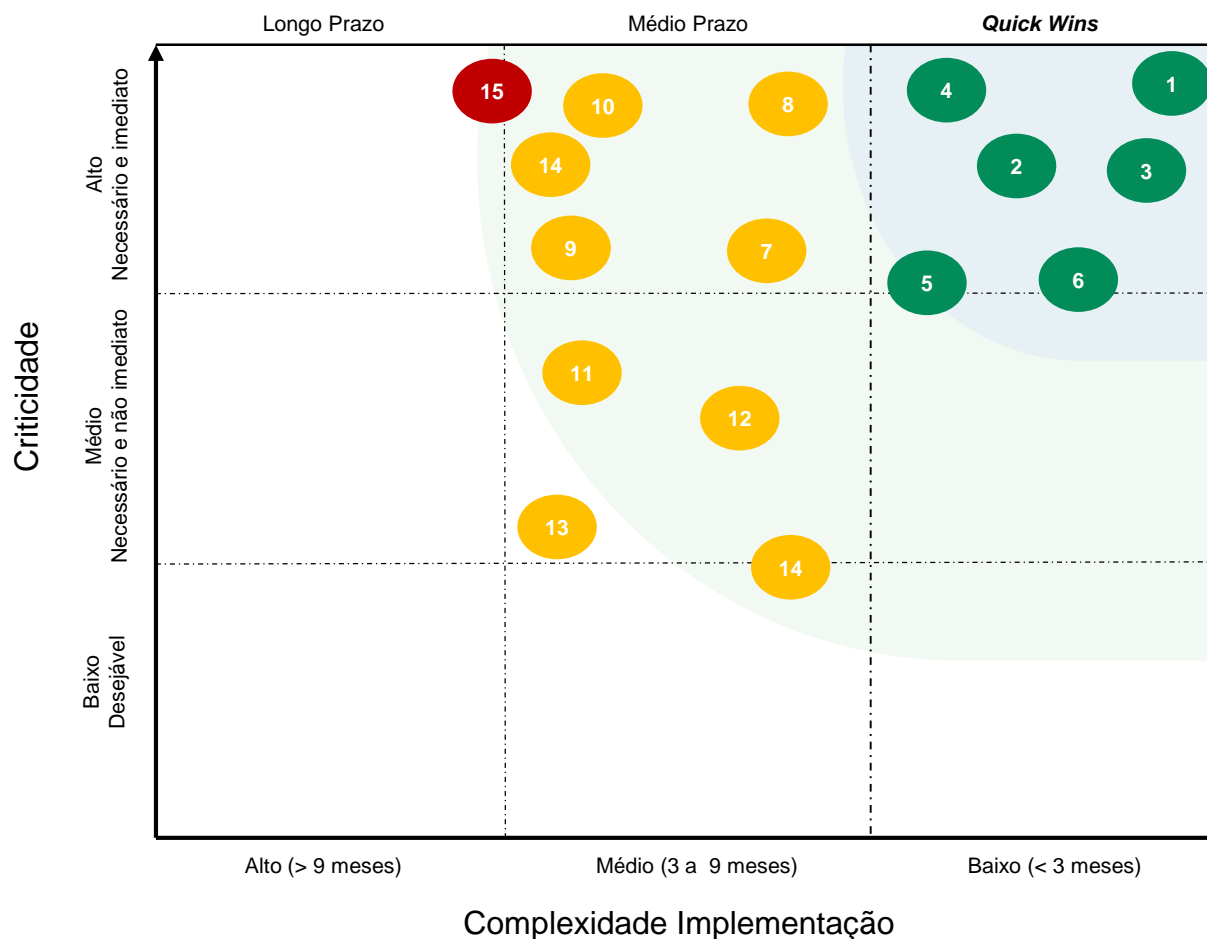
Outros

3,3%

Falhas operacionais relacionadas a análises inconsistentes, refaturamentos incorretos e morosidade no tempo de resposta de ordem ingressada, feedback com time de leitura em campo.

Priorização de oportunidades

Inicialmente 15 ações foram identificadas e priorizadas dentro das oportunidades de melhorias, sendo 6 de ganhos a curto prazo (*quick wins*).



Geração distribuída

- 1 - Treinar operadores com relação ao correto procedimento de atendimento de ordens de Faturamento
- 2 - Revisar junto ao Atendimento correto procedimento cadastro em sistema
- 3 - Revisar processo de atendimento de ordens que ingressam pelo duto da ANEEL
- 4 - Treinamento equipes sobre procedimento operacional de clientes GD (leitura/cadastro medidor)
- 5 - Revisar junto ao Atendimento correto procedimento cadastro em sistema
- 6 - Correção interface entre *Synergia* e *Smile* (Energia injetada)
- 7 - Área logada com informações de históricos de consumo
- 8 - Comunicação proativa com clientes - beneficiárias com lotes de leitura anteriores as geradoras
- 9 - Comunicação proativa com clientes - beneficiárias com lotes de leitura anteriores as geradoras
- 10 - Ajuste de condições de cadastro na tela do SF (Melhoria em sistema via ingresso de INC)
- 11 - Ajuste massivo de informações incompletas
- 12 - Revisão de fluxo de cartas para clientes GD
- 13 - Avaliação de necessidade de manutenção / limpeza de medidores
- 14 - Revisar jornadas de clientes em canais digitais
- 15 - Contato ativo para casos de reincidências improcedidas

Plano Macro de Ação

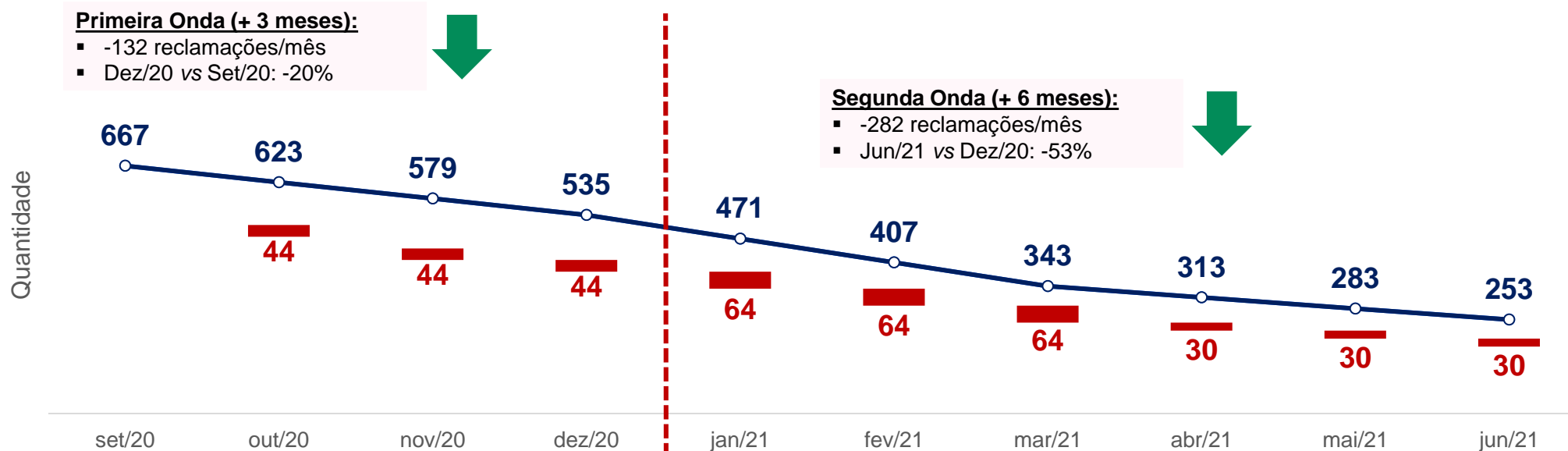


#	Ações Mapeadas	Meses >>>	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
1	Treinar operadores com relação ao correto procedimento de atendimento de ordens de Faturamento		█								
2	Revisar junto ao Atendimento correto procedimento cadastro em sistema		█								
3	Revisar processo de atendimento de ordens que ingressam pelo duto da ANEEL		█								
4	Treinamento equipes sobre procedimento operacional de clientes GD (leitura/cadastro medidor)		█	█							
5	Revisar junto ao Atendimento correto procedimento cadastro em sistema		█	█							
6	Correção interface entre Synergia e Smile (Energia injetada)		█	█							
7	Área logada com informações de históricos de consumo		█								
8	Comunicação proativa com clientes - beneficiárias com lotes de leitura anteriores as geradoras			█	█	█	█	█	█		
9	Comunicação proativa com clientes - beneficiárias com lotes de leitura anteriores as geradoras					█	█	█	█	█	
10	Ajuste de condições de cadastro na tela do SF (Melhoria em sistema via ingresso de INC)			█	█	█					
11	Ajuste massivo de informações incompletas		█	█	█						
12	Revisão de fluxo de cartas para clientes GD		█	█	█						
13	Avaliação de necessidade de manutenção / limpeza de medidores			█	█	█					
14	Revisar jornadas de clientes em canais digitais					█	█	█	█		
15	Revisar correto procedimento de cadastro em sistema para clientes GD			█	█	█	█				

3. Projeção de resultados

Projeção de resultados esperados

Redução de 414 reclamações por mês (Jun/21 vs. Set/20: - 62%)



Primeira Onda (+ 3 meses):

- 132 reclamações/mês
- Dez/20 vs Set/20: -20%

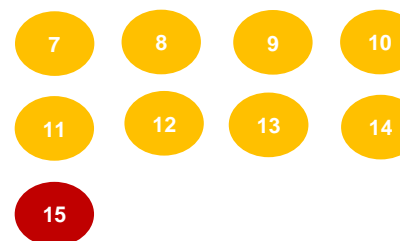
Segunda Onda (+ 6 meses):

- 282 reclamações/mês
- Jun/21 vs Dez/20: -53%

Quick Wins



Média Complexidade



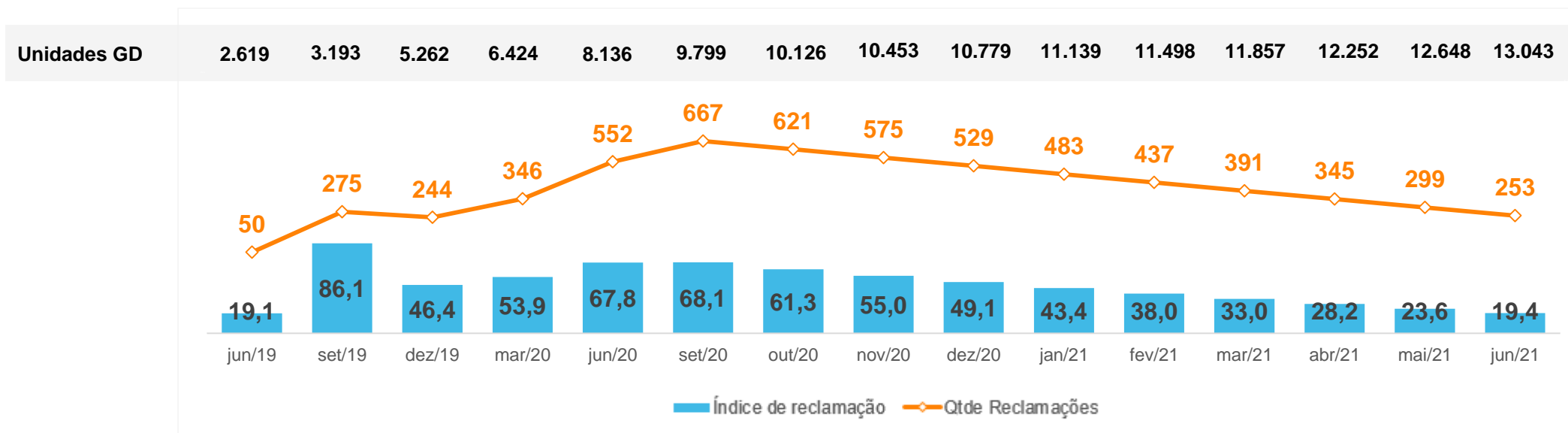
Revisão da estratégia / mapeamento de novas oportunidades

Projeção de resultados esperados

Redução de 414 reclamações por mês (Jun/21 vs. Set/20: - 62%)



Quantidade Reclamações vs Índice de reclamações



- Considerado crescimento trimestral de 10% da base de clientes cadastrados como geração distribuída;
- Apesar de termos mais reclamações ingressadas em jun/21 quando comparamos com jun/19 (+ 203 reclamações), constata-se um índice projetado semelhante ao período anterior ao de migração de estruturas de dados;
- Jun/21 vs Jun/19: Cadastros +10.424 (+398%) // Reclamações + 203 (406%) // Índice Reclamação + 0,3 (+1,5%).

Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

Obrigado