

Faturamento-CE

Análises Reclamações

Geração Distribuída

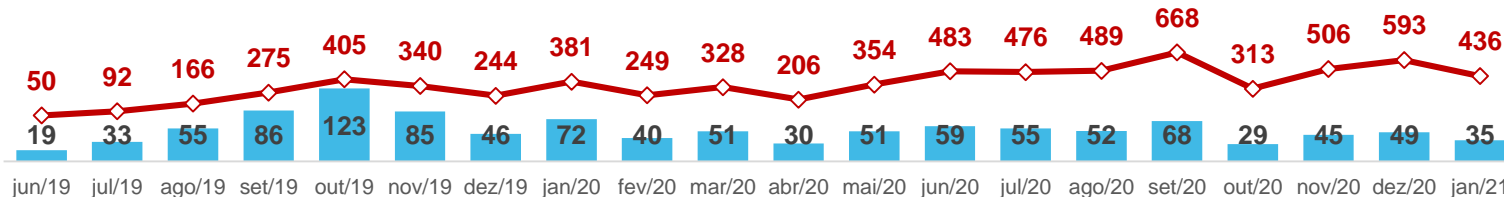
Reclamações Faturamento

Evolução Reclamações (Prévia Janeiro/21)

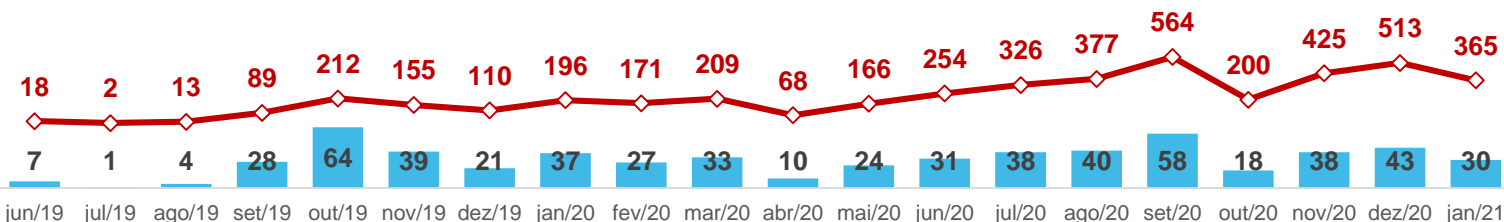


Qtde Unidades (K) 2,6 2,8 3,0 3,2 3,3 4,0 5,3 5,3 6,3 6,4 6,8 6,9 8,1 8,6 9,5 9,8 10,8 11,2 12,0 12,2

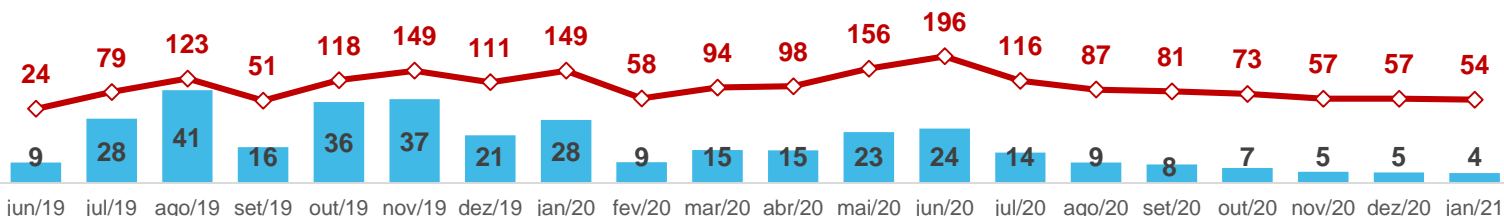
Total



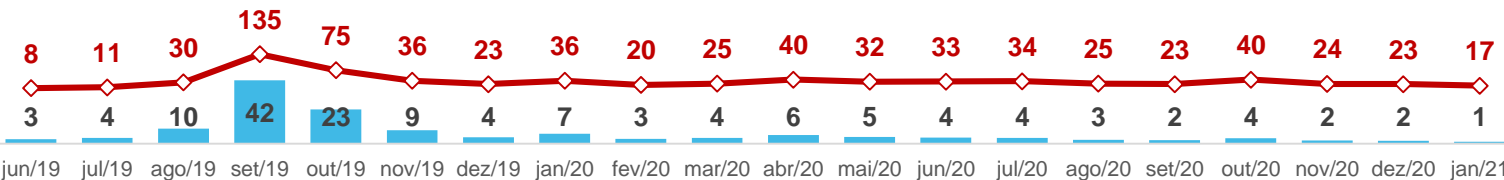
Nível 1



Nível 2



Nível 3



Índice de reclamação Qtde Reclamações

Notas

1. Reclamações Totais:

- Jan/21 vs Dez/20: Previsto redução de 26%

2. Reclamações Nível 1:

- Dez/20 vs Nov/20: Previsto redução de 29%

3. Reclamações Nível 2:

- Dez/20 vs Nov/20: Previsto redução de 5%

4. Reclamações Nível 3:

- Dez/20 vs Out/20: Previsto redução de - 26%

* Para projeção de janeiro'21 utilizados dados até 22/01/2021

** Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

Reclamações Faturamento

Apoio Customer Experience



● concluído

● em linha

● ponto de atenção

● em atraso



Integração de informações de cadastro entre sistema

Descrição	Impacto	Ações	Responsável	Início	Conclusão	Status	Ganhos/ perdas	Indicador impactado
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Levantar AS IS de todos os fluxos de Captação, Leitura e Critica, Ligação nova e Faturamento GD	David Pessoa	Inc.: 04/01	Fec.: 15/01	●	Documentar todo processo de cadastro entre sistemas c/ TO DO	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Levantamento da volumetria de todas as anomalias pegues no validador por falhas de integração dos sistemas (Salesforce, SAP	David Pessoa	Inc.: 04/01	Fec.: 15/01	●	Identificação de onde esta concentrado as principais falhas de cadastro	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Validação de ingresso de todas as informações dos projetos GD no Salesforce/ SAP	David Pessoa	Inc.: 04/01	Fec.: 15/01	●	Redução de 33% das falhas de cadastro entre sistemas	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Validações Acentore	David Pessoa	Inc.: 04/01	Fec.: 15/01	●	Redução de backlog e credite negativo (Evitar falhas recorrentes)	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Levantamento de todos os requerimentos e CR para priorização	David Pessoa	Inc.: 04/01	Fec.: 15/01	●	Priorização junto as células para ganharmos celeridade na resolução das falhas	QRT / PRP / TMR / QRFAT

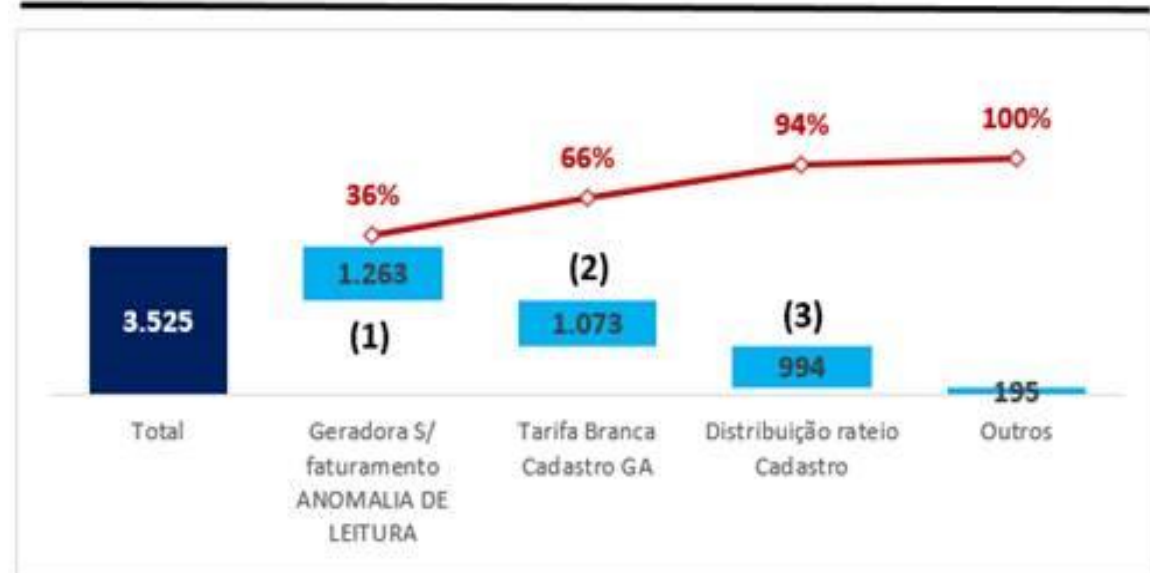
H29 - Levantamento da volumetria de todas as anomalias pegues no validador por falhas de integração dos sistemas

Motivo - Submotivo	Instalações
CADASTRO	2142
ERRO NO RATEIO - 200%	57
ERRO NO RATEIO - NÃO CADASTRADO	5
GRUPO DE COMPENSAÇÃO	47
RATEIO (PORCENTAGEM, DATA, OPERANDO, SELF, GROUP).	994
TROCA DE CONTRATO (TROCA DE TITULARIDADE, MUDANÇA DE TARIFA, ENCERRAMENTO CONTRATUAL).	1039
CADASTRO - GA	74
GRUPO A	74
GERADOR NÃO FATURADO	1263
NCO: LEITURA PRESA NO GERADOR CADASTRO: BLOQUEIO NO GER DEVIDO A ERRO DE CADASTRO OU NEGATIVOS FATURAMENTO: ANOMALIA DE CÁLCULO, ANOMALIA DE FATURAMENTO.	1263
SISTEMA	46
CREDITOS NEGATIVOS - GDS	46
-	-
Total Geral	3525

Objetivo

- ✓ Reduzir 51% as falhas encontradas em cadastro(*operacional)
- ✓ Reduzir 36% das falhas relacionada a Leitura
- ✓ Redução do backlog créditos negativos (Fev/21)

Erro Validador - GD



Próximos passos

- Alinhar todo processo end to end para faturamento GD
- Inserir ao time Leitura e critica e ligação nova para os desenhos dos fluxos
- Identificar todas as falhas sistêmicas e de processos