

# Faturamento-CE

Análises Reclamações

Geração Distribuída

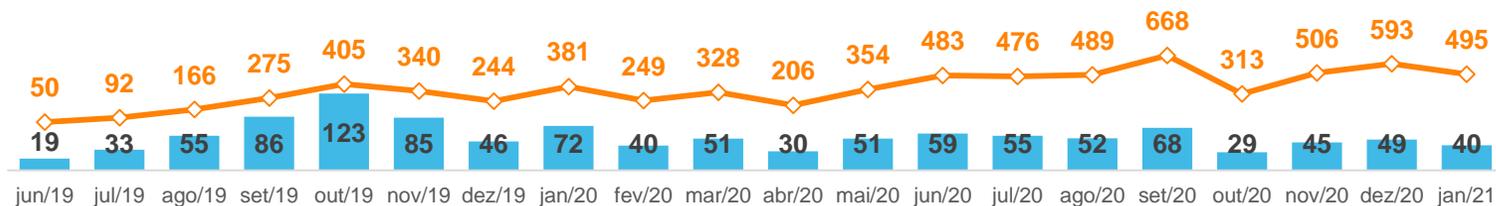
# Reclamações Faturamento

## Evolução Reclamações (Janeiro/21)

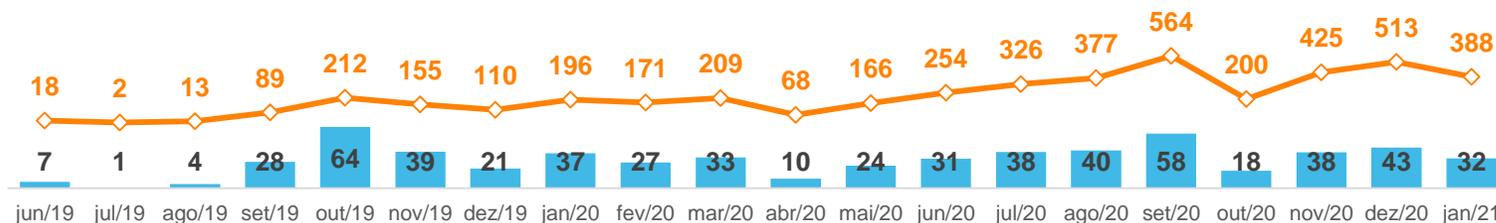


Qtde Unidades (K) 2,6 2,8 3,0 3,2 3,3 4,0 5,3 5,3 6,3 6,4 6,8 6,9 8,1 8,6 9,5 9,8 10,8 11,2 12,0 12,2

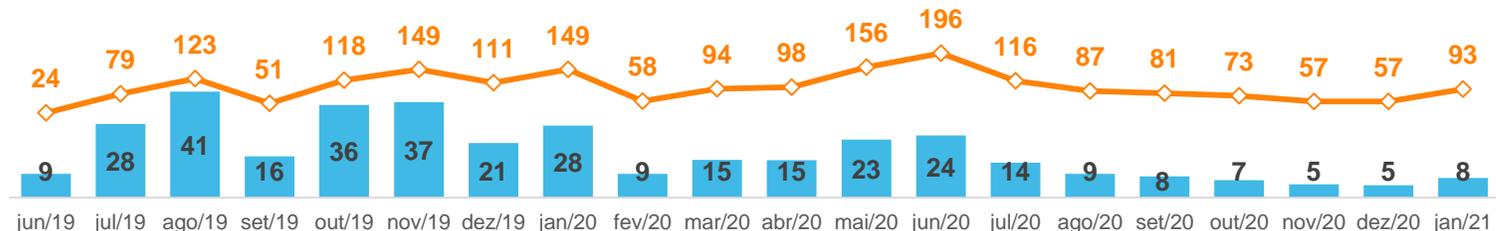
### Total



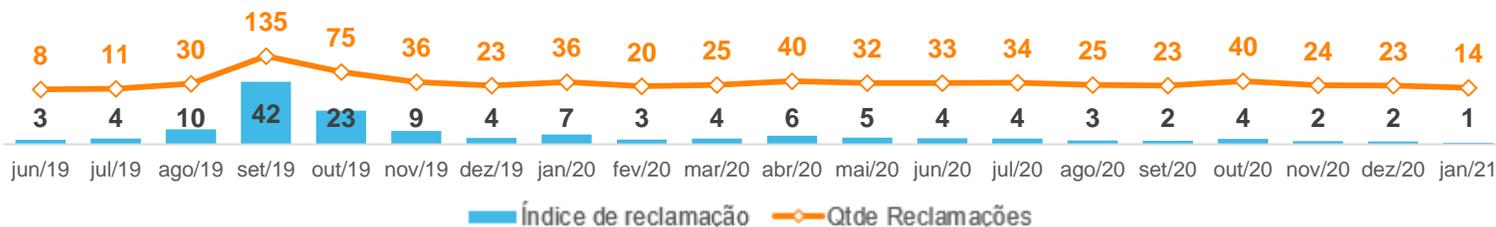
### Nível 1



### Nível 2



### Nível 3



Índice de reclamação Qtde Reclamações

### Notas

#### 1. Reclamações Totais:

- Jan/21 vs Dez/20: Redução de **16%**

#### 2. Reclamações Nível 1:

- Dez/20 vs Nov/20: Redução de **24%**

#### 3. Reclamações Nível 2:

- Jan/21 vs Dez/20 : Incremento de **69%** (ocasionado pela não entrega de conta – impacto LGPD)

#### 4. Reclamações Nível 3:

- Jan/21 vs Dez/20: Redução de **-40%**

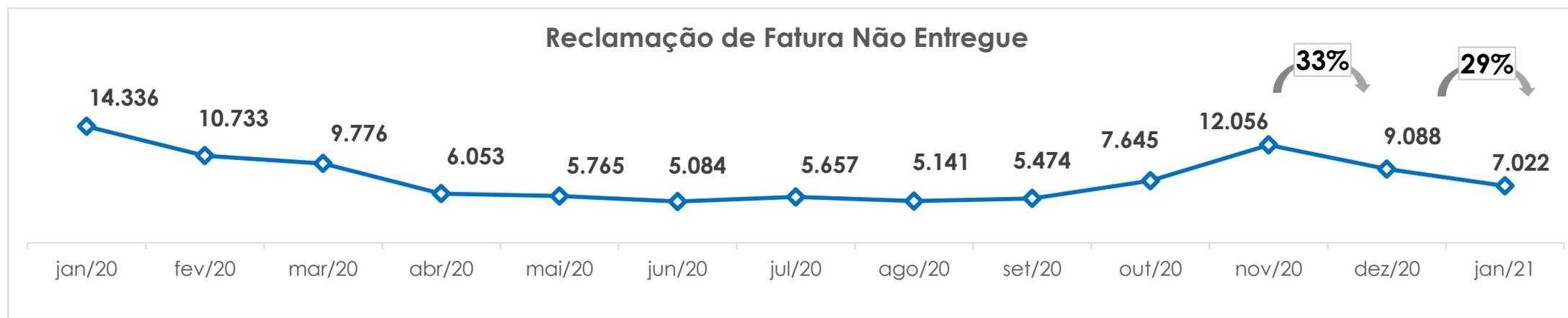
\*\* Índice de reclamação: número de reclamações a cada 1.000 clientes

# Reclamações Faturamento (Conta Não Entregue)



Ações em andamento

Etapa do Processo	Quick Wins	Prazo	Status
Ingresso da Reclamação	Procedimento para o Ingresso de Reclamações de Faturamento	dez/20	100%
	Informativo sobre Reclamação de Fatura não Entregue	dez/20	100%
	Informativo sobre Ingresso de 2ª Via e Ausência de Faturamento	dez/20	100%
	Dash de Atividades Inválidas Call Center	nov/20	100%
	Script de Atendimento para Ingresso de Reclamação de Conta	dez/20	100%
	Treinamento Segunda Via	dez/20	100%
	Revisão do Procedimento de Segunda Via	fev/21	50%
	Implantação da Daily sobre Reclamação de Conta não Entregue	dez/20	100%
	Feedback para os atendentes de Lojas	jan/21	100%
	Implantação da Daily com Atento	dez/20	100%
Tratamento da Reclamação	Revisão da Ordem de Reclamação de Conta	dez/20	100%
	Instrução de trabalho para tratamento das ordens de Reclamação de Conta	fev/21	80%
Resposta	Implantação de Reunião Resultados entre Customer Service e Faturamento	dez/20	100%



# Marketing and Customer Experience

## Ações em andamento



● Concluído ● Não Iniciado ● Em andamento ● Em atraso



Integração de informações de cadastro entre sistema

Descrição	Impacto	Ações	Responsável	Início	Conclusão	Status	Ganhos/ perdas	Indicador impactado
Atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Campanha de Lançamento ONEHUB G.A e G.B	David Pessoa	Inc.: 27.01.21	Fec.: 15.03.21	●	Redução de 19% das reclamações improcedentes por não entendimento da fatura	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Desenvolvimento novas funcionalidades ONEHUB G.A e G.B	David Pessoa	Inc.: 30.12.21	Fec.: 30.03.21	●	Identificação de onde esta concentrado as principais falhas de cadastro	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Atividades célula Ágil B2B	Reclamações de faturamento	Adequação na integração entre sistemas (SALES, SAP, SMILE, SYNERGIA) – processo de faturamento GD end to end	David Pessoa	Inc.: 22/02	Fec.: 12.03.21	●	Redução de 33% das falhas de cadastro entre sistemas	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamação de faturamento	E-Credite negativo Eliminar backlog de 170 contratos com impacto recorrente de 2019.	David Pessoa	Inc.: 17.02.21	Fec.: 26.02.21	●	Limpeza da base e-credite c/ 170 geradora e beneficiarias evitando faturamento incorreto ou inconsistente	QRT / PRP / TMR / QRFAT
Início das atividades célula Ágil B2B	Reclamação de faturamento	Melhorais nas regras e métricas Validador para maior criticidade e evitar faturamento com falhas	David Pessoa	Inc.: 01.03.21	Fec.: 12.03.21	●	Evitar mais de 25% de refaturamento procedentes	QRT / PRP / TMR / QRFAT

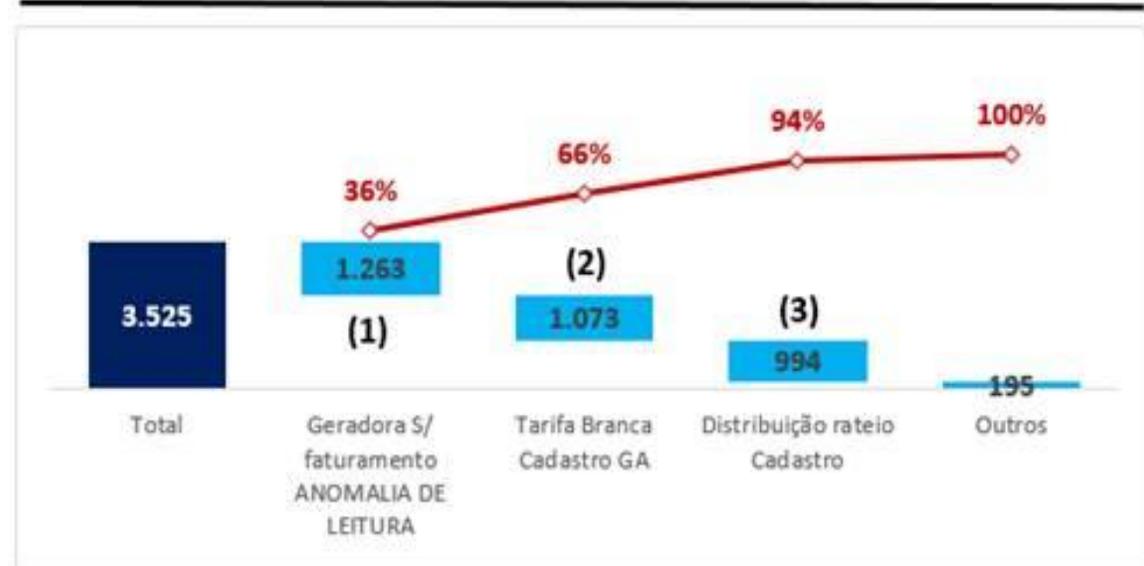
# H29 - Levantamento da volumetria de todas as anomalias pegues no validador por falhas de integração dos sistemas

Motivo - Submotivo	Instalações
<b>CADASTRO</b>	<b>2142</b>
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
<b>CADASTRO - GA</b>	<b>74</b>
GRUPO A	74
<b>GERADOR NÃO FATURADO</b>	<b>1263</b>
NCO: LEITURA PRESA NO GERADOR   CADASTRO: BLOQUEIO NO GER DEVIDO A ERRO DE CADASTRO OU NEGATIVOS   FATURAMENTO: ANOMALIA DE CÁLCULO, ANOMALIA DE FATURAMENTO.	1263
<b>SISTEMA</b>	<b>46</b>
CREDITOS NEGATIVOS - GDS	46
-	-
<b>Total Geral</b>	<b>3525</b>

## 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

**Obrigado**