

Faturamento-CE

Análises Reclamações

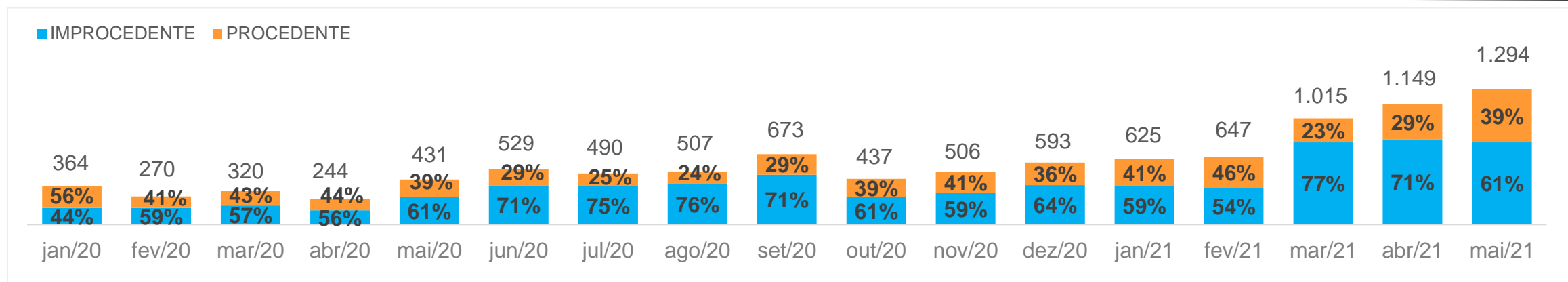
Geração Distribuída

Reclamações Faturamento

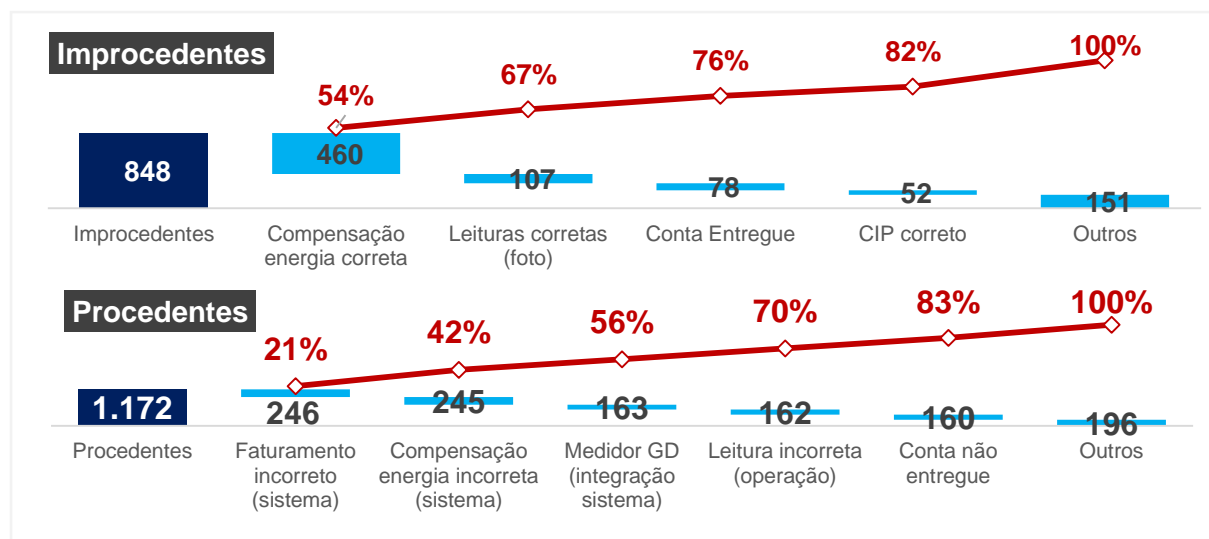
Geração Distribuída



Evolução Ingressos



Ofensores GD (Amostra Analisada)



o Improcedentes:

Nos últimos 3 meses algo em torno de 70% das reclamações ingressadas foram improcedidas. Muitos dos temas relacionados a comunicação direta com cliente (em 54% dos casos a energia foi compensada de maneira correta). **Ações melhoria mapeadas: Mapeamento Jornada Cliente – Criação de jornadas de comunicação através da identificação de oportunidades.**

o Procedentes:

Média de 30% por mês de reclamações procedentes. Grande parte desses problemas estão relacionados a integração de informações entre sistemas. **Ações melhoria mapeadas: Adequação na integração entre sistemas – processo de faturamento GD end to end / Melhorais nas regras e métricas validador para maior criticidade e evitar faturamento com falhas (CR CECMMKT-77 , CEBILMKT-69 , CEBILMKT-58 e CEBILMKT-59).**