

serviços ao cliente

Reunião Conselho de Consumidores

Enel Ceará – Nov/17

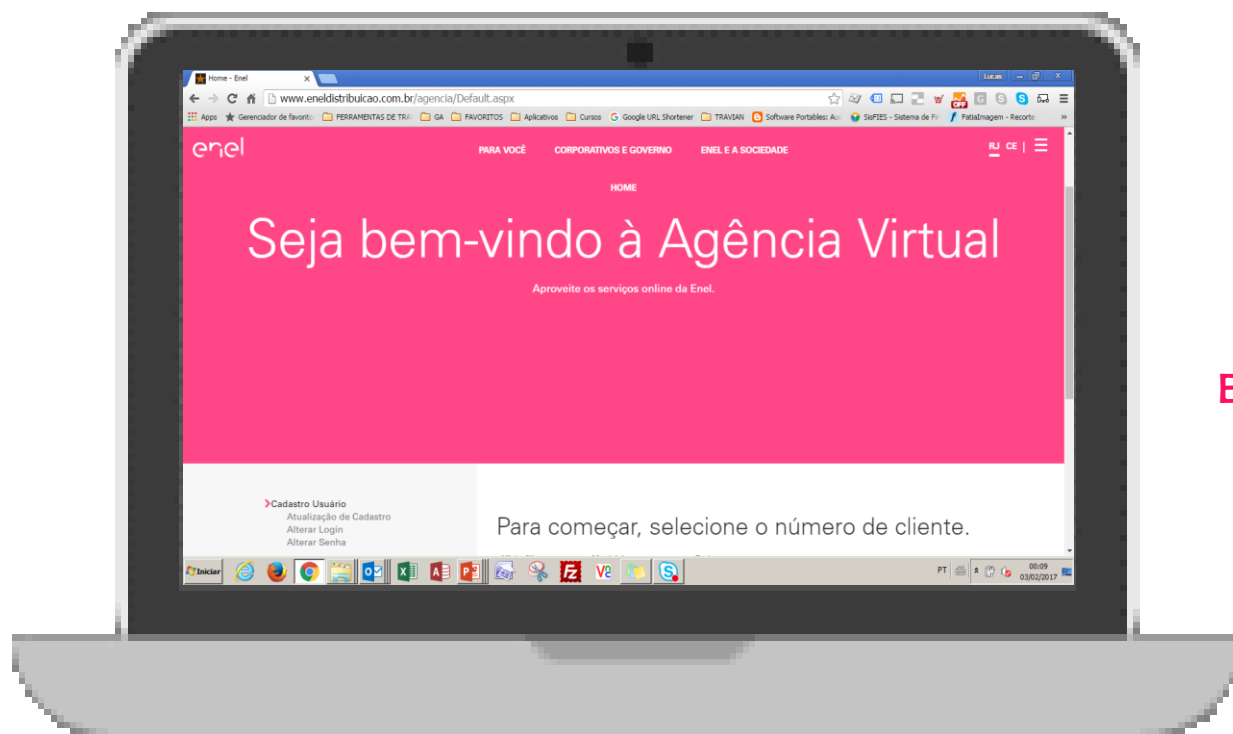


Relembrando nossos canais



Site (www.eneldistribuicao.com.br)

Agência Virtual - Serviços com *login* (Website)

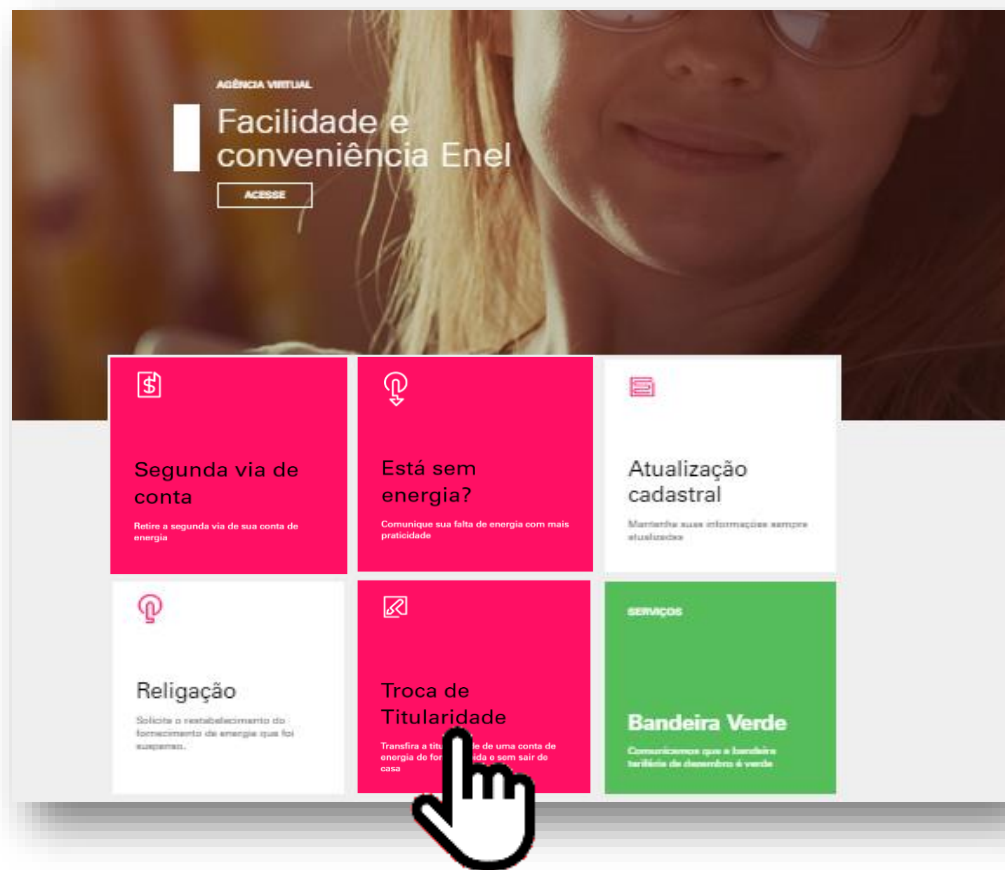


Login com
E-mail e Senha.

- *Atualização de cadastro*
- *Consulta de Débitos*
- *2ª via de conta*
- *Falta de luz*
- *Endereço postal*
- *Alteração de data de vencimento*
- *Comunicação de pagamento*
- *Religação*
- *Parcelamento*

Site (www.eneldistribuicao.com.br)

Acesso Rápido – Website



Login com
CPF e
Número do
Cliente.

- *Segunda via de Conta*
- *Falta de Luz*
- *Troca de titularidade*

URA

0800 Rio e Ceará



Ao entrar em contato com o 0800 o cliente ouvirá as opções da URA:

- Falta de Luz
- Consulta ou Reclamação de Falta de Luz
- Consulta de Desligamento Programado
- Consulta de Débitos
- Envio de código de barras de segunda via através de SMS
- Envio de segunda via para email cadastrado
- Ingresso de religação
- Informações diversas: falta de energia, troca de titularidade, ligação nova, tarifa social baixa renda, ressarcimento



Aplicativo - Serviços

Android e iOS

Login com CPF e Número de Cliente

CPF ou CNPJ

Número do cliente (sem dígito)

Entrar

Consultar número de cliente

Serviços Entrar sem login

Não Logados


- Troca de Titularidade
- Denúncia de Fraude
- Consulta de Documentos e Prazos

enel Serviços

Bem-vindos a um novo capítulo da nossa história.

- Consulta de prazo de falta de luz
- Falta de luz
- 2ª via
- Consulta de débito

Logados

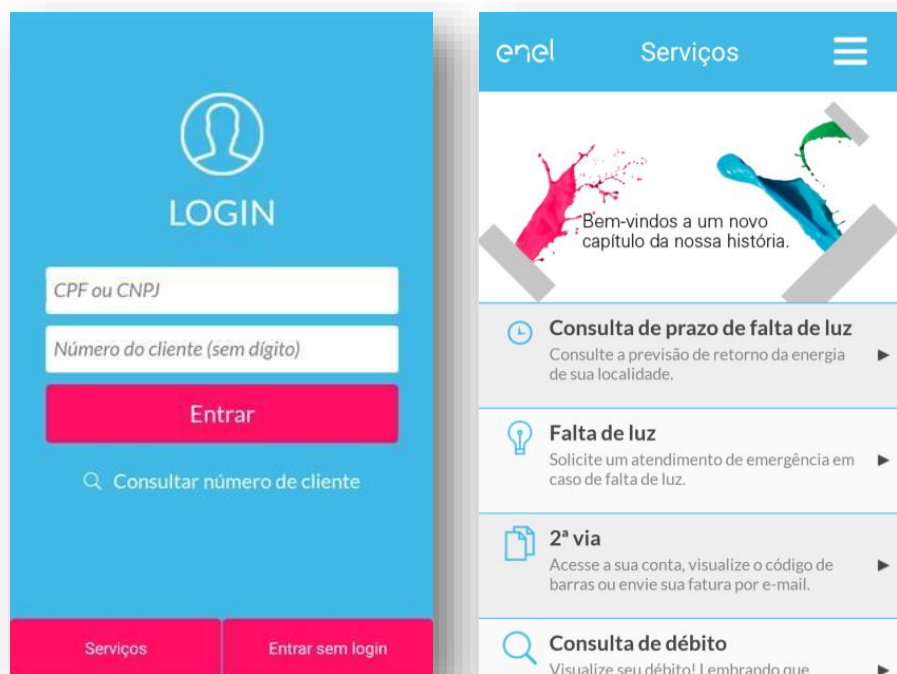
- 
- Falta de Luz
 - Cancelamento de Falta de Luz
 - 2ª via (via e-mail e código de barras)
 - Consulta de Débitos
 - Histórico de Consumo
 - Parcelamento
 - Débito Automático
 - Atualização de Cadastro
 - Comunicação de Pagamento
 - Religação
 - Consulta de Protocolo
 - Endereço de Cobrança
 - Consulta de Documentos e Prazos

Aplicativo - Funcionalidades

Android e iOS



Versão 6.0 Android e 5.0 iOS



Login com CPF e Número de Cliente

Funcionalidades:

Gerenciamento de Unidades

Alerta de Fatura emitida

Alerta de Pagamento (Vencimento e 5 dias após)

Alerta Desligamento Programado

Envio Automático e mensal de 2ª via

Nossos Canais

Feed de Notícias

Melhore nosso App

Consulta de número de cliente via CPF

Consulta de Prazo de Falta de Luz

Localidade

Canais Automáticos

SMS 27389 (RJ) | 26816 (CE)



○ Falta de Luz

Faltadeluz + espaço + número do cliente sem dígito

○ Código de Barras

conta + espaço + número do cliente sem dígito

○ Consulta de débito

débito + espaço + número do cliente sem dígito

○ Religação Normal

religa + espaço + número do cliente sem dígito

É rápido, fácil, não precisa de internet e ainda é grátis!



Canais Automáticos

Twitter Automáticos



Atendimento automático via mensagem direta.



➔ #FaltadeluzRio

➔ #ContaRio

➔ #FaltadeluzCeara

➔ #ContaCeara

+ espaço + Número de Cliente sem dígito



Canais Automáticos

Facebook Automáticos

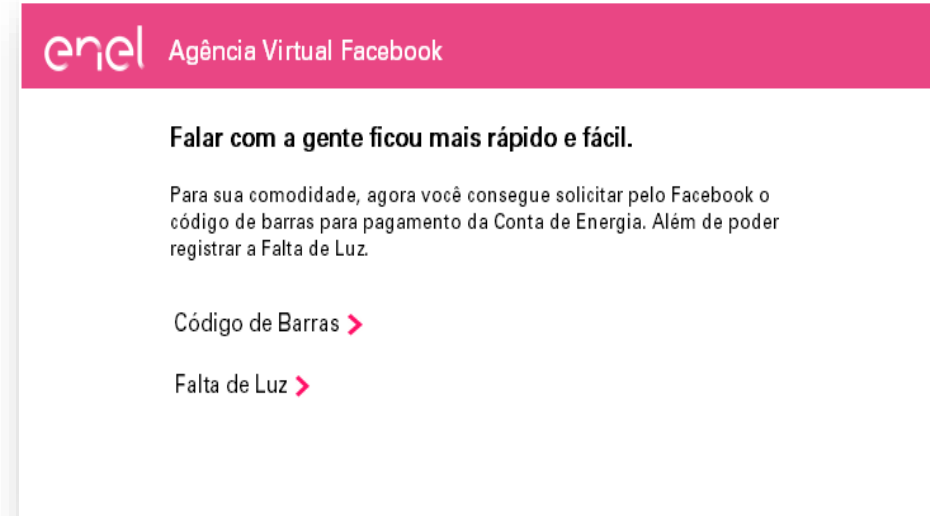


Serviços:



Atendimento automático via Aplicativo

Login com número de cliente sem dígito:



Canais Virtuais

Atendimentos Humano



Atendimento E-mail
Canal **Fale Conosco**, disponível no
Website Enel Distribuição



/EnelClientesBR



@EnelClientesBR

Obrigado

