



ENERGISA INTEGRA CANAIS DE ATENDIMENTO NO CONTACT CENTER

Após análise consultiva, integradora Wittel projeta um conjunto de soluções focadas na convergência dos canais de comunicações como telefone, e-mail, chat e redes sociais

O setor elétrico tem sua eficiência medida e auditada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), órgão regulamentador que atua dentro de normatizações específicas. O atendimento ao cliente é um dos indicadores avaliado pela Aneel e uma das preocupações das empresas fornecedoras, uma vez que elas buscam a satisfação do cliente.

A fim de melhorar ainda mais o atendimento a seus clientes, o Grupo Energisa, que tem a distribuição de energia como um dos seus principais negócios, investiu na inovação das tecnologias em suas centrais de atendimento ao cliente. Para chegar a melhor tecnologia, a empresa contratou a Wittel, parceira da Cisco na área de integração de soluções de comunicação e relacionamento.

Atuando de forma consultiva, a Wittel considerou o momento em que as fornecedoras têm custos mais elevados para atender a demanda de abastecimento por meio de energia gerada em estações termoeletricas – devido a diminuição da oferta de geração de energia pelo longo período de estiagem. O projeto desenhado pela integradora visou a otimização do investimento em tecnologias e resultados operacionais efetivos.

Dentro de seu recente plano de expansão, com a compra do Grupo Rede, a distribuidora está focada no alinhamento de sua infraestrutura e do atendimento aos consumidores. Além da Paraíba, a Energisa atua em mais oito estados brasileiros – Sergipe, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Tocantins, Mato Grosso,

Mato Grosso do Sul, São Paulo e Paraná, entregando energia para mais de 15 milhões de consumidores.

Com isso, foi oferecido um conjunto de soluções focadas na convergência dos canais de comunicações entre consumidores e concessionária – como telefone, e-mail, chat na página da web e redes sociais – com atendentes treinados e capacitados a prestar informações sobre todos os serviços e ocorrências de forma completa e objetiva.

Somando a proposta de convergência à capacidade dos atendentes, o contact center transpassa as paredes de um site de Posições de Atendimento (PAs) e faz com o que contato do consumidor chegue à mesa do atendente de uma agência de atendimento nas cidades em que a concessionária atua.

Tecnologia

A solução projetada para a Energisa foi da arquitetura Cisco Customer Collaboration, por meio da solução Cisco UCCE Package, que oferece funções para o DAC, CTI, VoicePortal, Outbound Dialer, mídia social, e-mail e chat. Durante a etapa de planejamento do projeto, ficou estabelecido o foco, inicialmente, nos recursos de voz da solução para as operações inbound (recebimento) e outbound (chamada), sendo a integração dos demais canais de atendimento objeto de um novo ciclo do projeto.

Considerando o atendimento em todas as distribuidoras do Grupo, a central de atendimento recebe um volume médio de 1.048mil chamadas mensais.

Para as funções da WorkForce Optimization, a solução Impact 360, da Verint, foi integrada à plataforma Cisco

para fazer as gravações de todas as posições de atendimento e monitoramento, pelo sistema de gravação de voz Quality Monitoring (QM) e o WorkForce Management (WFM).

A capacidade de performance e conhecimento dos atendentes é medida e cal-

culada dentro da solução de Scorecard e Quality Monitoring, permitindo o melhor gerenciamento da força de trabalho em cada momento alternado pela demanda de serviços, seja por datas específicas ou pela situação da distribuição de energia elétrica nas regiões de concessão.

PA's EM OPERAÇÃO

O Grupo Energisa instalou:

286 PAs distribuídas entre as empresas Energisa Paraíba, Energisa Sergipe, Energisa Borborema, Energisa Minas Gerais e Energisa Nova Friburgo;

Mais **25** posições multicanal para email, chat e redes sociais;

162 PAs foram colocadas na Energisa Centro-Oeste cobrindo, por enquanto, Cuiabá-MT (Cemat), além das 15 posições multicanal para email, chat e redes sociais.



B2ON TECNOLOGIA

Sempre apoiando nossos fabricantes, parceiros e clientes.

Proporcionando em um único local a efetiva solução para o seu T.I.

Saiba mais sobre as nossas flexibilidades técnica e financeira.

B2ON Tecnologia 

 Premier Partner