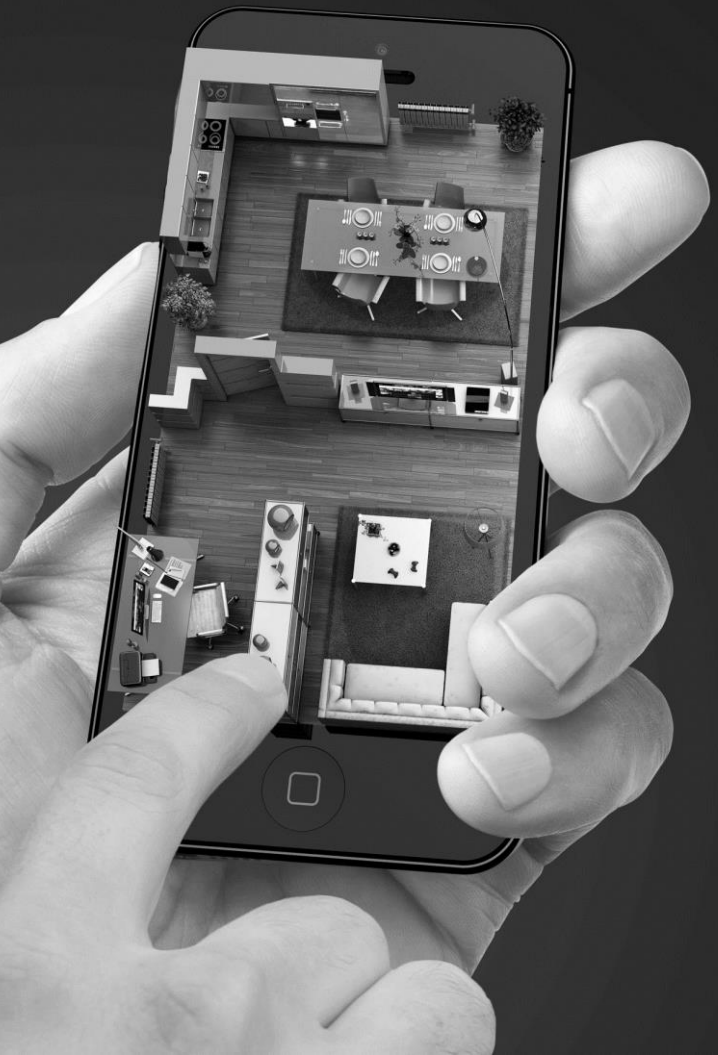


Desafios do canal telefónico no setor da energia

Adriano Prates
Diretor de Marketing e Vendas, B2C

EDP Comercial

O processo de liberalização em Portugal está a ter lugar num contexto de profunda transformação do setor da energia

Os clientes estão cada vez mais exigentes…

- *Empowered*
- *Prosumers*
- Redes Sociais

A tecnologia está a evoluir e cada vez mais acessível…

- *Smart meters*
- Solar
- Veículo elétrico

O mercado está cada vez mais competitivo…

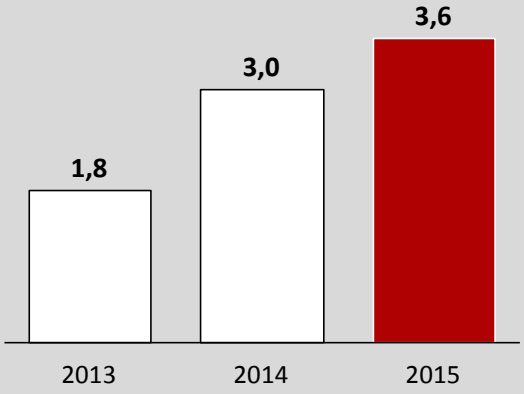
- Liberalização
- Novos serviços
- Novos *players*

Novos modelos de negócio disruptivos desafiam o *status quo*…

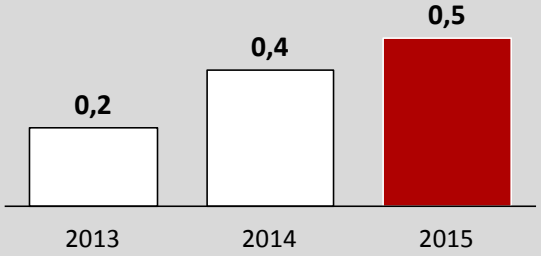
- Digital
- *Sharing economy*
- *Peer-to-peer*

A EDP tem contribuído para o rápido ritmo de liberalização dos mercados de eletricidade e gás natural, sendo líder em ambos

ELETRICIDADE (M)



GÁS NATURAL (M)



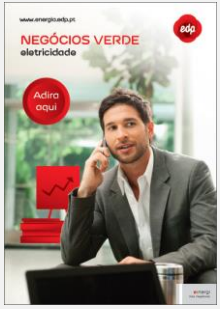
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Quota de mercado	84%	86%	85%	44%	49%	50%
Taxa liberalização	37%	58%	71%	39%	60%	70%

A EDP desenvolveu ofertas segmentadas de energia, adaptadas às necessidades de diferentes *targets*

Mass Market

Posicionamento

Negócios



Condomínios

A aposta no desenvolvimento de serviços tem sido fundamental para reforçar a proposta de valor para o cliente

Funciona

Funciona Plus

Fatura Segura

Bomba de Calor

Certificação Energética

Auditoria Energética

Energia Solar

Mobilidade Elétrica

O EDP re:dy é um sistema que permite conectar e controlar a casa numa única aplicação, onde e quando quiser

Simples fácil de utilizar

Inovador controlo na palma da sua mão

Conforto à medida de cada casa

Eficiente inteligente até a poupar

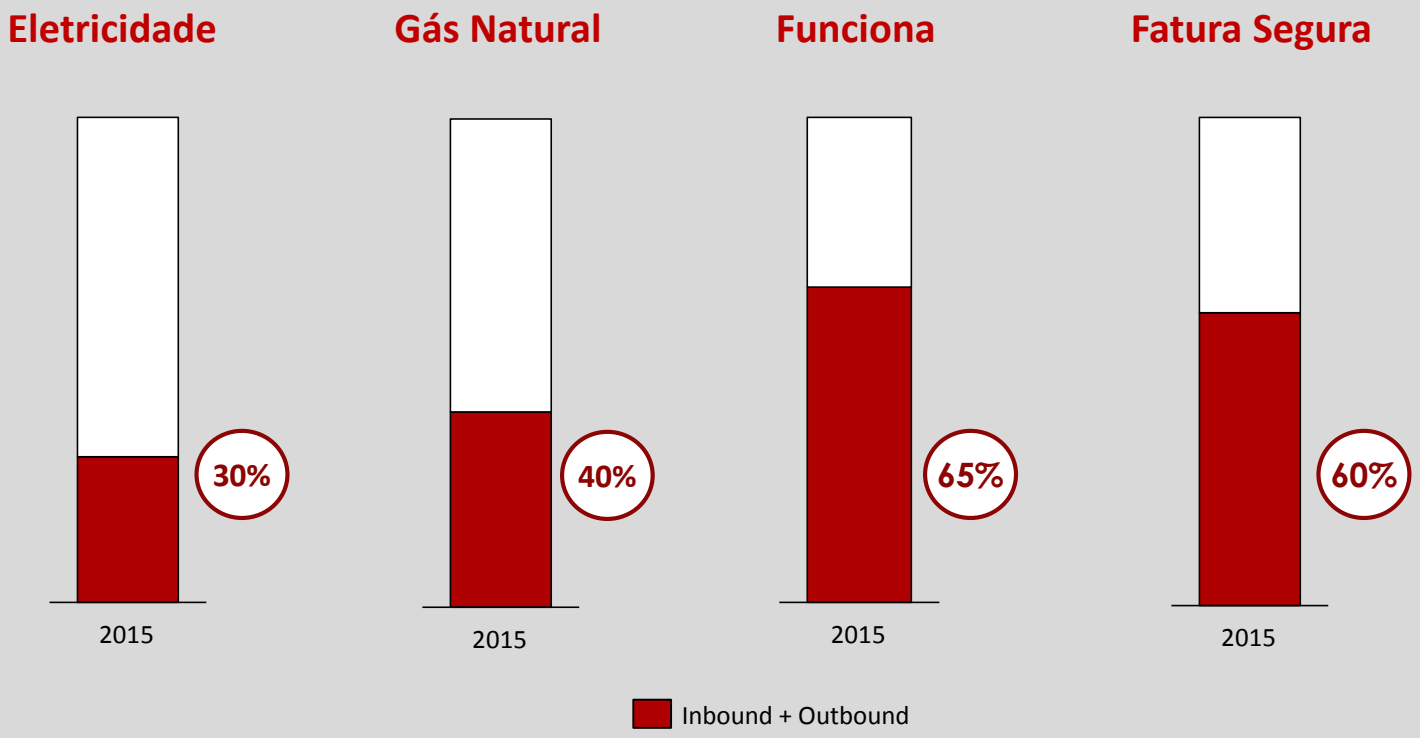
Controlo dos equipamentos de sua casa

O programa de fidelização Comunidade EDP conta com mais de 600 mil clientes e 7.000 parceiros

A evolução nos canais tem sido constante, reforçando as competências de angariação e *servicing* da EDP

E o Canal Telefónico?

O canal telefónico desempenha um papel fundamental na angariação de produtos e serviços de energia



O canal Inbound, muito vocacionado para o *servicing*, está organizado por jornada do cliente

Jornadas de cliente

O Inbound EDP em números

887 Headcount

677 Posições

8,9M Chamadas recebidas/ano

2,1M Pedidos de informação

5,3M Operações realizadas

A EDP Comercial conta com o canal Outbound desde o início da liberalização do mercado residencial em 2006

#5 Prestadores

400 Operadores

800k Chamadas/mês

#15 Campanhas em simultâneo

Highlights

Qualidade na venda superior a 95%

1º Selo de Qualidade atribuído em Portugal **a uma operação Outbound**

Canal #1 na **venda de SVAs**

Canal preferencial para a **venda de produtos complexos e realização de pilotos**

O modelo contratual no canal Outbound contempla uma componente variável em função dos resultados comerciais

Modelo Contratual

Modelo contratual com os parceiros prevê a aplicação de **penalidades** e de **bonificações**

Penalidades

- Qualidade na venda
- Não cumprimento de objetivos de volume

Bonificações

- Qualidade na venda
- Cumprimento de objetivos de volume

CRM

Operadores de Outbound **trabalham diretamente no CRM da EDP**

- Permite caraterização rápida dos atuais clientes
- Adequar o discurso entre clientes e *prospects*
- Venda mais rápida no *cross-selling*

As ferramentas de gestão de campanhas e de bases de dados potenciam taxas de sucesso elevadas nas operativas de Outbound

Gestão de Campanhas e BDs

- Campanhas de venda à carteira com base em listagens no **SAS Analytics**
- Bases de dados de *prospects* adquiridas e **geridas pela EDP Comercial**

- **Target das campanhas adequado** à oferta
- **Taxas de sucesso elevadas**

Qualidade

- Todos **os parceiros têm controlo de qualidade**
- Anualmente são auditadas **200 mil chamadas**

- Permite identificar más praticas
- aplicar medidas corretivas de forma rápida

A formação e a dinamização são fatores críticos de sucesso da operativa comercial

Formação

Produto

- São formados **todos os Operadores**
- Para **todas as ofertas**
- Com ***refresh*** **mensal**

Chefias - plano de formação específico em *soft skills:*

- *Coaching*
- Liderança
- *Feedback* construtivo

Dinamização comercial

- A EDP tem um programa de incentivos para todos os canais – **EDP Ligações**
- No canal *Outbound* resulta **num aumento de 20% nas vendas**
- Acedível via área reservada ou **App**

A introdução de uma plataforma inteligente de gestão de campanhas tem benefícios para todos os *stakeholders*

Problemas anteriores à implementação

- Processo Manual
- Contactos Simultâneos
- Duplicação de Leads
- Informação não Integrada e Partilhada

Principais Benefícios após implementação

- Automatização de Processos
- Um Contacto por Cliente
- Filtragem e Desduplicação de Leads
- Informação Integrada e Partilhada
- Realização de Campanhas Segmentadas
- Controle da Operação em Tempo Real

A EDP tem vindo a ser reconhecida pelo mercado com um conjunto alargado de prémios

Prémio Best Contact Center

Qualidade no atendimento Contact Center

Escolha do Consumidor 2016

Marca de Confiança Seleções Reader's Digest

Menção Honrosa Green Project Awards

Marca global Superbrand

ECSI – empresa líder no serviço dual

Cinco Estrelas: Serviços Funciona e Energia Solar