

Endesa aposta na transformação digital e reinventa o seu modelo de negócio



A Endesa iniciou a operação de comercialização de gás e eletricidade, em Portugal, em 1993. Em 2015, com 150 mil clientes em carteira, estabelece uma parceria com a CGI com o objetivo de chegar aos 500 mil clientes em 2020.

OBJETIVOS

Em 2015 a Endesa estabeleceu um plano de negócio a 5 anos com o objetivo de aumentar a sua carteira e alcançar os 500.000 clientes em 2020. Para o conseguir, era preciso migrar para um modelo de negócio que lhe desse a flexibilidade e as capacidades de transformação necessárias, mantendo sempre o cliente no centro das suas operações:

- Proceder à transformação digital da operação;
- Reduzir o *time-to-market*;
- Reduzir o custo da operação em Portugal.

SERVIÇOS E SOLUÇÕES

A Endesa e a CGI celebraram um acordo de parceria que teve como base um modelo de *full outsourcing*, com externalização da operação B2C, que incluiu consultoria de negócio, soluções /sistemas, operação de processos de negócio (BPS) e lojas, assim como serviços de *printing e finishing*. Com a renovação da parceria em março de 2020, o âmbito do projeto passou a incluir, também, a operação do *contact center*.

O projeto assenta num modelo *as-a-service* para permitir à Endesa alargar o leque de serviços e a sua dimensão à medida que o negócio o exige, e abrange todas as áreas da operação comercial da empresa:

- u@cloud, solução CGI de customer care e billing (SaaS)
- Solução de CRM suportada em Salesforce
- Soluções de suporte aos canais digitais (Portal Institucional, Portal Cliente, App, Fatura Interativa, Tracking Vendas)
- Solução de analytics de suporte à gestão da Endesa e reporting regulatório
- Solução GoEndesa que suporta a integração com os canais de vendas e de gestão da operação
- Operação BPS do back office de todo o ciclo de vida dos contratos da Endesa
- Operação do contact center
- Operação das 2 Lojas da Endesa em Portugal (Porto e Lisboa)
- *Printing & finishing*



“A CGI suporta toda a nossa cadeia de valor porque tem um conhecimento profundo do negócio”

Inés Roque
Diretora de Operações Endesa



MAIOR CONVENIÊNCIA PARA OS CLIENTES FINAIS

No processo de melhoria contínua e de transição para o digital foram desenvolvidas várias ferramentas que trouxeram uma nova experiência no relacionamento da Endesa com os seus clientes finais:

- Novo web site institucional;
- Portal MyEndesa;
- Simulador de ofertas;
- Fatura interativa com múltiplas funcionalidades;
- SMS interativos;
- Digitalização e monitorização end-to-end do processo de vendas;
- Novas modalidades de pagamento.

BENEFÍCIOS

A estratégia da Endesa que era, e continua a ser, eminentemente, centrada no cliente, permitiu-lhe colocar à disposição destes um conjunto de canais digitais que lhes permite interagirem com a sua operadora quando lhes for mais conveniente e através do seu canal preferencial. Por outro lado, a digitalização do processo de vendas permite à Endesa a total rastreabilidade online das vendas e, ao cliente final, o seu acompanhamento, desde que contrata o serviço à comercializadora, até receber a primeira fatura, estabelecendo uma ligação de confiança e elevando os níveis de satisfação com o serviço prestado.

Os benefícios desta parceria podem-se resumir nos seguintes aspetos:

- A profunda transformação digital da operação da Endesa;
- Maior agilidade e capacidade de resposta às necessidades de um negócio em constante evolução, resultado do alinhamento contínuo das prioridades de negócio entre ambas as empresas;
- Incremento significativo e sustentado da venda através de canais digitais;
- Redução significativa dos custos da operação, em Portugal
- Maior flexibilidade das soluções para suportar e gerir a operação;
- Diminuição significativa no *time to market* de novos produtos e serviços;
- Monitorização da operação em tempo real.

COVID-19

A situação de crise sem precedentes resultante da pandemia da COVID-19 colocou desafios inesperados a uma indústria que fornece bens essenciais e onde a continuidade de negócio é a prioridade principal. Foi definido um plano conjunto CGI/Endesa para o período de resposta à crise, tendo a CGI conseguido mover toda a operação para teletrabalho num prazo record e, mais importante, assegurando os níveis de serviço, a satisfação dos clientes e a curva ascendente em termos do crescimento da carteira de clientes. Neste último aspeto, em particular, a digitalização de todos os processos core do negócio acabou por se demonstrar um investimento crítico na continuidade do negócio e no incremento significativo do número de clientes, em pleno período de crise COVID-19.

SOBRE A CGI

Fundada em 1976, a CGI está entre as maiores empresas de TI e de serviços de consultoria empresarial do mundo. Operando em todo o mundo, a CGI fornece capacidades end-to-end, desde serviços de consultoria de TI e de negócio até à integração de sistemas, serviços de outsourcing, ou soluções de propriedade intelectual, ajudando os clientes a atingir os seus objetivos, incluindo tornarem-se empresas digitais centradas no cliente.

Para mais informações sobre a CGI, visite-nos em cgi.com/portugal ou envie um email para marketing.pt@cgi.com

cgi.com

© 2020 CGI INC.