



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 50 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 solução

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.

Maior comodidade para os clientes finais

A CGI implementou várias soluções para melhorar a experiência do cliente para a Endesa, incluindo o seguinte:

- Novo website corporativo
- Portal MyEndesa
- Simulador de ofertas
- Fatura interativa com múltiplas características
- SMS interativas

O apoio da CGI engloba todas as áreas comerciais de operações da Endesa e inclui o seguinte:

- 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

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: resiliência e preparação para enfrentar o inesperado

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.

Dado o seu profundo conhecimento do negócio, a CGI apoia a endesa em toda a sua cadeia de valor.

Inés Roque
Operations Director, Endesa

Sobre a CGI

Fundada em 1976, a CGI é uma das maiores empresas independentes de tecnologias de informação e de serviços de consultoria de negócio a nível mundial. Somos orientados por insights, e em resultados, para ajudar a acelerar retorno dos seus investimentos. Os nossos escritórios em todo o mundo, fornecem soluções de TI e serviços de consultoria de negócio abrangentes, escaláveis e sustentáveis que são fundamentados globalmente e entregues localmente.

Para mais informações visite cgi.com/portugal ou envie um email para marketing.pt@cgi.com