

Title (max length 80 ch)

Tornar a vida do cliente mais fácil por meio da Transformação Digital

Abstract (max length 510 ch). Highlight the problem to be solved and main information to attract the solvers

A área de Mercado para melhorar o relacionamento com o cliente tem se desafiado a buscar ferramentas, tecnologias e soluções que facilitem a performance de atendimento e simplifiquem a jornada do cliente.

Em nosso portfólio de canais de atendimento digitais já existem várias funcionalidades disponíveis para os clientes, mas temos várias oportunidades de melhoria.

Neste contexto lançamos este desafio, que busca uma ideia que nos permita oferecer aos clientes uma experiência de atendimento digital completa, simples de executar e acessível a qualquer público. Ou seja, queremos que o cliente tenha autonomia para resolver sua demanda com alguns cliques, de onde quer que esteja.

A solução deve permitir que a interação com o cliente seja próxima e humanizada, confiável e educativa. Adicionalmente a ideia deve ser viável financeiramente, tecnologicamente possível e coerente com Objetivos pelo Desenvolvimento Sustentável, proposto na Agenda 2030 do Pacto Global das Nações Unidas.

Description (max length 32.768 ch)

Contexto:

Considerando que o cliente é o centro do propósito da nossa empresa, buscamos oferecer um atendimento acessível, eficaz e permeado por experiências positivas para atender às necessidades dos clientes, valorizando a satisfação com nosso serviço.

Precisamos entender a real necessidade do cliente e ser uma solução para eles. Nosso dever é estar 100% comprometido com a satisfação de nossos clientes.

O desafio

Buscamos soluções digitais práticas, intuitivas, leves, simples, automáticas e ágeis para atender às demandas de nossos clientes. Cobrindo todos os vários perfis de clientes. Com processos automatizados seja na adesão a novos contratos, negociações de dívidas, abertura de novos meios de pagamento, permitem o monitoramento on-line de serviços de campo, tirar dúvidas, entre outros.

Uma proposta completa de serviço, que deve incluir uma ou mais tecnologias e ferramentas digitais, tais como: GPS, NFC, reconhecimento biométrico, integração com sistemas comerciais, IPA, RPA, Chatbot, IA, VR/AR, entre outros.

Segurança de transações e confiabilidade do processo são premissas básicas, sem a garantia de que o projeto pode ser desqualificado.

Um fator relevante será a oportunidade de proporcionar uma experiência imersiva que permita demonstrar visualmente ao cliente, de forma educativa, os requisitos técnicos ou itens regulatórios, a fim de mitigar ruídos de comunicação sobre serviços contratados que gerem maior demanda por atendimento.

Buscamos soluções online que são pensadas do ponto de vista do cliente, dentro da realidade do cliente, gerando valor para o cliente.

Como um exercício de empatia, pedimos que você se coloque no lugar do cliente e tente responder às seguintes perguntas:

E se a única maneira de atender o cliente fosse em um canal digital? Qual seria o serviço neste canal de atendimento?

Resultados esperados

Objetivos principais:

- Melhorar a percepção do cliente quanto à satisfação com o nosso serviço
- Reduzir o lead time de atendimento para demandas complexas

Objetivos complementares:

- Reduzir o fluxo de atendimento presencial
- Reduzir contatos reiterados, ou de segundo e terceiro níveis

Objetivos desejáveis:

- Aumentar o engajamento do cliente para o uso de canais de atendimento automáticos
- Aumentar a capilaridade de meios para fornecer material educativo/informativo para o cliente
- Aumentar o engajamento do cliente com as campanhas da Enel

ENTREGAS DE PROJETOS

A proposta apresentada deve ser de no máximo 10 páginas, considerando:

1. Racionalidade e objetividade para a ideia proposta e uma explicação detalhada de sua novidade (o quanto é inovador) e da sua viabilidade;
2. Informar as etapas para implementar a solução (por exemplo: recursos, prazo, métricas – e, caso seja possível, insights em relação a quaisquer limitações conhecidas)

A proposta não deve incluir nenhuma informação de identificação pessoal (nome, nome de usuário, empresa, endereço, telefone, e-mail, site pessoal, currículo, dentre outros) ou qualquer informação que gere identifique os proponentes, para que possam considerar como sua a Propriedade Intelectual, da qual não querem compartilhar.