20/06/2016 - A Transformação Digital no setor de energia elétrica: a era do mais e melhor com menos recursos

Por Edson Koji Yamagata*

Todos os setores da economia são afetados pela Transformação Digital. As empresas necessitam surfar nessa onda para terem uma gestão mais eficiente e aumentarem a qualidade no atendimento, pois, caso contrário, ficarão estagnadas. Esses são alguns dos fatores fundamentais na análise dos órgãos reguladores e consumidores. A Transformação Digital vai além de transformar algo físico em digital. O conceito otimiza os processos e recursos, reduz custos, possibilita acompanhamento real time das informações e reinventa o modelo de relacionamento com cliente, além de abrir novas oportunidades de negócios.
Trazendo o movimento para a realidade do setor de Energia Elétrica, me fez lembrar que ao iniciar minha carreira neste segmento, havia um caderno no qual se anotavam mensalmente as leituras dos medidores, conhecido também como 'Tala ou Livro de Leitura`. Esse termo ainda permanece, porém, com o tempo, as concessionárias passaram a usar coletores de dados, PDAs, smartphones e, atualmente, processos de telemedição e smart grid. Esses dois últimos processos irão revolucionar, pois, além de possibilitar a eliminação de todo o processo manual de leitura, também possibilitam agregar outros serviços, como o desligamento e religação remotos, análise e alarme por meio de sensores de tensão e corrente, entre outros.
No entanto, o maior benefício da transformação digital para as organizações é a melhoria no relacionamento com o cliente por meio de novos canais de interação, nos quais ele pode efetuar o autoatendimento via agências virtuais, chats, e-mails, SMS, mídias sociais e aplicativos de celulares. Com isso, haverá maior agilidade no relacionamento empresa/cliente, diminuirá o tempo de espera nos postos de atendimento e, com isso, a redução de custos dos serviços.
Além do relacionamento ativo, a transformação digital permite comunicações proativas com os consumidores, avisando-os de desligamentos programados e enviando alertas automáticos de execução de tarefas e/ou de falta de energia em pontos pré-definidos. Fora isso, auxilia os consumidores no pagamento de contas, por meio de débito automático, faturas DDA e envio da cobrança por e-mail/SMS. Existe, também, a possibilidade de ir, fisicamente ou via internet, aos agentes arrecadadores e identificar-se apenas com seu CPF/CNPJ para efetuar o pagamento.
Dados apontam que o relacionamento do consumidor com a concessionária de energia já é mais digital do que físico. Em algumas empresas, esses números são superiores a 70% chegando a atingir 90%, em determinados casos. Esse nível de relacionamento digital é igual ou superior a algumas instituições financeiras, cujo setor possui grandes investimentos em ações que contemplam a transformação digital.
Outra frente desta área é o IoT (Internet das Coisas), mas ele só poderá ser disseminado, de forma ampla e universal, com a efetiva conexão com a rede de energia e a rede de conectividade à internet. Desta forma, as concessionárias responsáveis pelo fornecimento de

energia e Telecom, em conjunto com Governo, são os elos mais vitais para viabilizar o IoT e a transformação digital.
O objetivo final é ter uma sociedade mais eficiente. Para tanto, os equipamentos, que utilizamos o conceito de IoT, devem ser capazes de tomar decisões de forma eficiente, automática e preditiva baseada em informações acuradas e coesas. Isso só será possível se as empresas acompanharem a Transformação Digital aliada à intensificação do IoT com o big data conectado às diversas tecnologias e sistemas corporativos e/ou pessoais.
É um trabalho a quatro mãos, munido de forças tecnológicas focadas em levar o cliente, a empresa, seja qual stakeholder for, a uma jornada de experiência de consumo e vivência nunca antes realizada. É a era do fazer mais e melhor com menos recursos.

* Edson Koji Yamagata é diretor de gestão comercial e sustentação da Divisão de Utilities da Sonda IT, maior integradora latino-americana de soluções de Tecnologia da Informação.

Image Comunicação