15/09/2017 - CPFL Energia avança na digitalização do atendimento ao cliente com reformulação do aplicativo “cpflenergia”

Novo aplicativo amplia de 12 para 30 a quantidade de serviços, trazendo mais comodidade e facilidade aos clientes das distribuidoras do Grupo

A CPFL Energia, maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, deu mais um passo em sua estratégia de avançar na digitalização dos seus canais de atendimentos aos seus clientes no segmento de distribuição. O Grupo CPFL reformulou o seu aplicativo mobile “CPFL e Você”, rebatizado de “cpflenergia”, ampliando de 12 para 30 a quantidade de serviços disponíveis e adotando um layout mais moderno e de mais fácil utilização pelos usuários.

A iniciativa faz parte do Programa “Transformação do Atendimento”, projeto que tem por objetivo tornar mais humano e digital o atendimento aos 9,3 milhões de clientes do Grupo nos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais. O novo aplicativo está disponível gratuitamente para download para celulares e tablets com sistemas operacionais Android, iOS e Windows Phone.

Segundo o diretor Comercial da CPFL Energia, Roberto Sartori, o novo aplicativo trará mais comodidade aos consumidores, disponibilizando os principais serviços oferecidos pelas distribuidoras. Os clientes poderão solicitar a segunda via de conta, consultar débitos, informar falta de energia, consultar histórico de consumo, entre outros serviços, sem a necessidade de deslocamento até agência de atendimento ou ligação para o call center. Outra vantagem é o armazenamento dos dados cadastrais, não precisando recorrer à conta de luz para obter o código do cliente a cada solicitação.

“O aplicativo ‘cpflenergia’ tem um visual mais moderno, confiável e tem os nossos principais serviços. É uma facilidade a mais que a CPFL Energia está oferecendo aos seus clientes, sendo uma alternativa para o consumidor fazer suas solicitações sem sair de casa e gratuitamente”, afirma o executivo. O aplicativo está disponível para os clientes das distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista e RGE.

Expansão do atendimento digital

A reformulação do aplicativo acompanha uma tendência de crescimento do uso pelos clientes dos canais digitais para se relacionar com empresas prestadoras de serviços públicos. No Grupo CPFL, as ferramentas digitais representam em torno de 70% do total de atendimentos realizados por suas nove distribuidoras, como agência virtual (desktop e mobile), SMS, o aplicativo e a unidade de resposta audível do call center.

A título de ilustração, as concessionárias do Grupo contabilizaram 40,9 milhões de solicitações atendidas pelos canais digitais em 2016. Em 2017, no acumulado do ano até agosto, já foram 25,6 milhões de atendimentos digitais.

“Com essas inovações, buscamos transformar a experiência dos clientes com os nossos canais de atendimento, aliando comodidade, facilidade e eficiência com inovação digital", afirma Sartori. Ao longo dos últimos meses, o Grupo CPFL vem ampliando os seus serviços digitais, como a validação das informações cadastrais por e-mail, dispensando a necessidade do cliente se dirigir aos postos de atendimento.

Além do aplicativo, outra ferramenta que passou por reformulação foi a versão mobile da agência virtual. Esse canal de atendimento reduz a necessidade do cliente se deslocar até as agências físicas para resolver questões simples, como a alteração na data de vencimento da fatura ou a consulta de débitos.

Uma das novidades da agência virtual reformulada é que agora, para agilizar o acesso, o consumidor pode vincular sua instalação com suas contas nas mídias sociais (Google, Facebook, Apple, Microsoft ou outro provedor). Isso também dispensa a necessidade de recorrer ao código do cliente a cada novo acesso à plataforma.

Sobre a CPFL Energia - A CPFL Energia, há 104 anos no setor elétrico, atua nos segmentos de distribuição, geração, comercialização e serviços. Desde janeiro de 2017, o Grupo faz parte da State Grid, estatal chinesa que é a segunda maior organização empresarial do mundo e a maior companhia de energia elétrica, atendendo 88% do território chinês e com operações na Itália, Austrália, Portugal, Filipinas e Hong Kong.
Com 14,3% de participação, a CPFL Energia é líder no mercado de distribuição, totalizando mais de 9,1 milhões de clientes em 679 cidades, entre os estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná. Na comercialização, é uma das líderes no mercado livre, com participação de mercado de 14,1% na venda para consumidores finais. É líder na comercialização de energia incentivada para clientes livres entre as comercializadoras.
Na geração, é a terceira maior agente privada do País, com um portfólio baseado em fontes limpas e renováveis, como grandes hidrelétricas, usinas eólicas, térmicas a biomassa, Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) e usina solar. Considerando a participação acionária na CPFL Renováveis, maior empresa de geração da América Latina a partir de fontes alternativas de energia, a capacidade instalada do Grupo CPFL alcançou 3.258 MW, no final do primeiro trimestre de 2017.
A CPFL Energia possui ações listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa e ADR Nível III na NYSE, além de participar do Índice Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets. Pelo 12º. ano consecutivo, as ações da companhia integram a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. O Grupo também ocupa posição de destaque em arte e cultura, entre os maiores investidores brasileiros, por meio do Instituto CPFL.