15/09/2017 - EDP investe R$ 8 milhões em melhorias para o cliente

Aprimoramentos nos canais de relacionamento das Distribuidoras em São Paulo e no Espírito Santo facilitaram o atendimento para mais de 3,3 milhões de consumidores

São Paulo – Os mais de 3,3 milhões de clientes das Distribuidoras da EDP Brasil contam com um amplo catálogo de canais de relacionamento que facilitam a sua vida e, hoje, têm à sua disposição um atendimento muito mais ágil. Foram R$ 8 milhões investidos nos últimos dois anos em soluções de relacionamento com os consumidores, que passam a ter mais qualidade no contato com as Concessionárias.

Pesquisas realizadas pela Empresa mostram que, atualmente, 60% dos atendimentos já são realizados pelo canais virtuais EDP Online (portal, aplicativo e SMS). Com os aportes realizados, o site www.edponline.com.br disponibiliza 58 serviços, além de portais específicos para grupos segmentados, como engenheiros e técnicos, hospitais, poder público, clientes de média e alta tensão, condomínios e imobiliárias.

O aplicativo, disponível para download em todas as plataformas de celulares e tablets, também é uma ferramenta criada para trazer mais acessibilidade e, somente no primeiro semestre de 2017, teve mais de 240 mil solicitações atendidas. O app traz os principais serviços demandados pelos consumidores, entre eles informe de leitura, consulta de débitos, acerto cadastral, religação de energia, cadastro da conta por e-mail e chamada por falta de energia. Como diferencial, disponibiliza um chat online e 24 horas por dia.

“As soluções da EDP para o relacionamento com o consumidor abrangem as tecnologias mais inovadoras do mercado. Oferecer um acesso descomplicado com qualidade superior é um dos nossos compromissos”, ressalta Michel Itkes, vice-presidente de redes da Empresa.

Para aqueles que não estão conectados à internet, as Distribuidoras também disponibilizam serviços por SMS com foco em três solicitações: Código de barras para pagamento da conta de luz, pedido de religação de energia e falta de energia.

Além das melhorias nos canais virtuais, a EDP realizou a ampliação de 10% nas posições de atendimento do Call Center, permitindo maior rapidez no contato telefônico com as Concessionárias. O atendimento acolhe ligações dos consumidores de São Paulo e Espírito Santo, o que possibilita, em caso de necessidade, o redirecionamento em dias atípicos de grande volume de demanda.