

Desafio 2

Melhoria no cadastro e análise das informações do cliente





Como podemos inovar no processo de atualização do cadastro de clientes, imóveis e ligações dos imóveis e clientes visando aumentar a eficiência do processo e melhorar o atendimento ao cliente?

Desafio Raiz

Visando manter atualizados, de forma eficiente e ágil, os dados cadastrais dos 2.4 milhões de clientes da Compesa, bem como dos seus respectivos imóveis. A Compesa pretende minimizar as visitas in loco para obter e/ou atualizar informações dos clientes e seus imóveis, reduzindo o custo financeiro para a empresa e tornando a coleta das informações cadastrais dos clientes em tempo real.

Resumo

A COMPESA enfrenta o desafio de manter atualizado o cadastro dos seus clientes, bem como dos cadastros dos imóveis e ligações, parte integrante da rede atendida pela companhia.

Para manter a atualização dos cadastros, são necessárias visitas nas residências e imóveis atendidos, gerando custos de pessoal e equipamento para realização do trabalho. Há que se considerar, também, a problemática de documentação e procedimentos necessários para a validação das características e informações cadastradas, registro de imagens, atualização cartográfica, formalização de contratos de prestação de serviços e realização de testes que confirmem algumas informações comerciais.

Objetivo

- Manter os dados cadastrais dos 2,4 milhões de clientes da COMPESA, bem como dos seus respectivos imóveis e ligações atualizados, de forma eficiente e ágil;
- Minimizar as visitas in loco para obter e/ou atualizar informações dos clientes, imóveis e ligações;
- Reduzir o custo financeiro para a empresa;
- Tornar a coleta das informações cadastrais dos clientes otimizada em tempo real.

Resultados pretendidos

- Promover a padronização da atualização de dados cadastrais de clientes e imóveis;
- Reduzir os custos para atualizar o cadastro de clientes;
- Reduzir a necessidade de realizar atualização cadastral in loco;
- Aumentar a segurança do colaborador;
- Unificar as informações cadastrais do cliente e imóvel;
- Reduzir o tempo entre as visitas, acompanhamento/fiscalização e validação das informações cadastrais;
- Otimizar a análise das informações para realização de ações estratégicas voltadas para o cliente;
- Reduzir a perda de informações cadastrais.

Requisitos técnicos

- A solução apresentada deve ser capaz de ser integrada aos sistemas existentes da Compesa, incluindo o sistema comercial (GSAN) e o sistema de informações geográficas (GISCOMP), aplicativo para celular (Compesa Mobile), além de outros sistemas corporativos que venham a ter relação com as ações de cadastro.
- Por fim, a Compesa busca uma solução que minimize a visita in loco devido ao alto custo, ao retrabalho, à insegurança e ao fato que a Companhia oferece diversas opções e canais de atendimento para realização de cadastro.

Possibilidade de fornecimento



Após análise da equipe técnica, considerando que o desafio a ser atacado é referente à gestão interna da entidade, entende-se que, após o seu desenvolvimento, será necessário que a solução seja fornecida em quantidade suficiente para utilização por cerca de 2.400 licenças.

1º Ciclo de Inovação Aberta

O Programa Águas Digitais visa desenvolver e agregar novas tecnologias para a gestão do fornecimento de água e saneamento no Estado, através de processos e metodologias de inovação **aberta!**

Visite: www.aguasdigitaiscompesa.com.br