

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S. A.

Dirección Comercialización

Unidad Sucursal Escazú

Unidad Centro de Contacto

**XX SICESD Seminario Internacional
Camino para la Excelencia en Servicios de
Distribución y Relacionamento Con los
Clientes, Uruguay (26 al 28 de setiembre
2022)**

**ELABORADO POR: Karla Cañizales Zamora
Otto Pérez González**



10 de octubre 2022

ÍNDICE:

Contenido

ÍNDICE: 2

INTRODUCCIÓN: 3

DESARROLLO: 5

CONCLUSIONES..... 12

INTRODUCCIÓN:

Los pasados días 26, 27 y 28 de setiembre se llevó a cabo una nueva edición del SICESD: Seminario Internacional Caminos para la Excelencia en Servicios de Distribución y Relacionamiento con los Clientes. En esta oportunidad, más de 160 asistentes locales y del extranjero celebraron los 20 años del evento en Montevideo, Uruguay.

En la mesa de apertura del evento, Carlos Mario Caro, presidente de CIER, comentó "Son 20 años de este seminario donde el sector eléctrico ha demostrado su potencial desarrollo con los clientes, el servicio eléctrico es la base fundamental de todo sector productivo, es la calidad de vida de las personas, y las empresas distribuidoras se esmeran de siempre estar delante de la tecnología".

El Seminario se dividió en 2 conferencias y 5 paneles temáticos. La primera conferencia fue acerca del comportamiento del consumidor en épocas de pre - pandemia y endemia, mientras que en la segunda conferencia se anunciaron los resultados de la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes 2022 y la metodología aplicada.

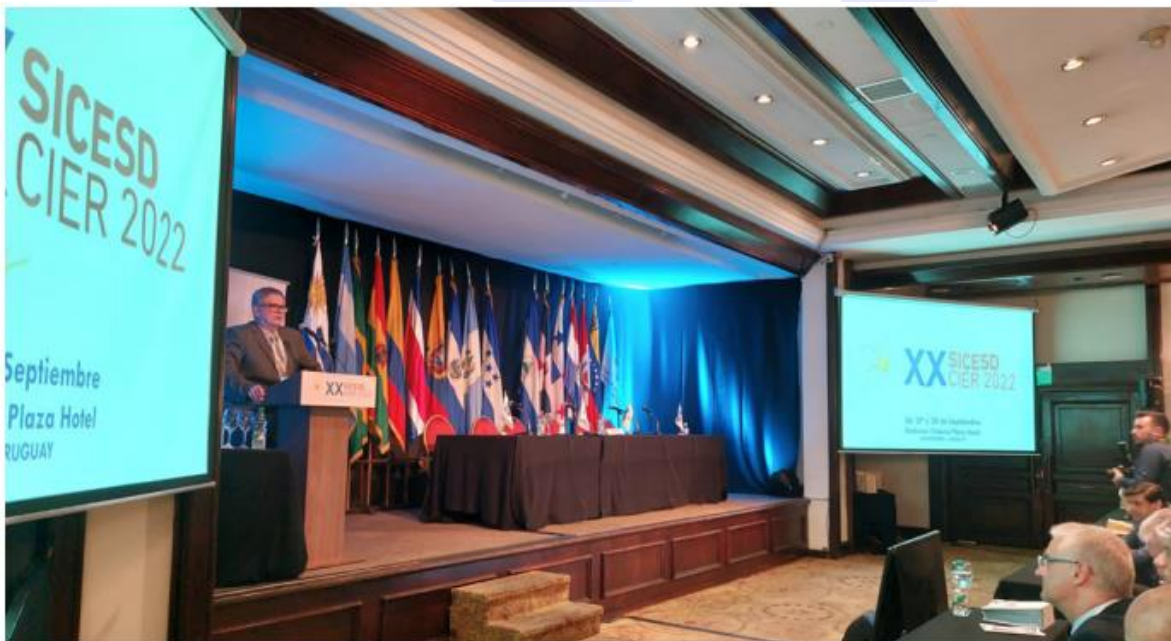
Respecto a los paneles, las temáticas abarcadas fueron acerca de: medición inteligente y su impacto en la relación con el cliente, mejores prácticas de las empresas ganadoras, tele medición inteligente, experiencia del cliente en la era digital y responsabilidad socioambiental.

Como cierre se dictó el curso acerca de insights para eliminar fricciones en el viaje del cliente de las empresas de distribución eléctrica.

Ha sido muy enriquecedor los conocimientos adquiridos ya que las empresas de distribución de electricidad hoy se enfrentan a grandes retos, que combinan la generación, distribución y comercialización de la energía con una serie de prácticas para la preservación del medio ambiente, que permitan la reducción de combustibles fósiles manteniendo un compromiso y una responsabilidad social con el planeta y nuestros clientes, ofreciendo una energía limpia y que se ajuste a sus necesidades.

Es importante visualizar lo que hoy están realizando las empresas líderes a nivel latinoamericano en materia de relacionamiento con sus clientes, ofreciendo tecnología de punta para ofrecer un buen servicio y una comunicación oportuna con los clientes.

Este informe tiene como finalidad hacer un breve resumen de los temas abordados en el seminario dando énfasis a la relación con los clientes a partir de la digitalización, tanto de los sistemas de medición, como la forma de abordar a los clientes mediante redes sociales y el impacto que esto conlleva.



DESARROLLO:

En este seminario se tuvo la oportunidad de reunir a las empresas de distribución de energía a nivel latinoamericano que han obtenido premios de calidad en el año 2021, las cuales compartieron de sus mejores prácticas que han hecho que al ser evaluadas en la encuesta de satisfacción hayan obtenido la mejor calificación por el trabajo realizado y el servicio que brindan.

La CNFL de Costa Rica, al ser ganador del premio de calidad categoría bronce en el año 2021, mantuvo participación con dos expositores en los siguientes paneles:

Panel N° 1 Medición inteligente y su impacto en la relación con el cliente.

Panel N° 2 Empresas Vencedoras Premio CIER 2021.

Panel N° 4 Experiencia del Cliente en la Era Digital.

Primer día: lunes 26 de setiembre del 2022

Tema: El comportamiento del consumidor residencial en pre-pandemia, pandemia y Endemia (*INNOVARE*)

En esta conferencia se hace un recuento de la forma en que se comportaban las personas al adquirir sus bienes y servicios antes de la pandemia, donde era necesaria la presencialidad tanto en las plataformas de servicios como al momento de adquirir productos; sin embargo, a partir de la pandemia se dio la explosión de plataformas como Uber y otras, que permiten traer los bienes a domicilio y se modifica la forma de comunicarnos, aumentando el uso de redes sociales para solicitar servicios y formas de pago, que definitivamente cambia la dinámica de interacción con los clientes.

Surge el posicionamiento del teletrabajo y cambia la forma de vivir de las personas, la educación, el uso de recursos con mucha más consciencia, utilización de nuevas tecnologías, que hacen de forma obligada, que las empresas se reinventen para lograr la fidelidad de sus clientes y atender su demanda.

Tema: Resultados Encuesta CIER

Se presentaron los resultados de la Encuesta Regional CIER Satisfacción de clientes, así como la metodología utilizada para la obtención de los datos.

La CIER Área de Comercialización también realizó el anuncio las empresas vencedoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2022. Conforme con los criterios establecidos, las empresas vencedoras para los premios relativos a las categorías oro, plata y bronce son las empresas asociadas a la CIER pertenecientes a los grupos 1 y 2, que obtuvieron los tres más altos valores para el índice de satisfacción del cliente con la calidad Percibida (ISCAL) en la Encuesta Regional CIER de Satisfacción de Clientes 2021 – ERSC 2021.

También fue concedida mención especial de reconocimiento a la empresa, del grupo 2, que obtuvo la mejor evaluación en Responsabilidad Social Ambiental (RSA).

GRUPO N° 1 Empresas con más de 500.000 consumidores:

PREMIO ORO

- UTE – Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas – Uruguay.

PREMIO PLATA

- COPEL - COPEL Distribuição S.A. – Brasil.
- ICE – Instituto Costarricense de Electricidad – Costa Rica.
- CNFL – Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A. – Costa Rica.

GRUPO N° 2 Empresas con hasta 500.000 consumidores:

PREMIO ORO

- COOPEGUANACASTE – Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L. – Costa Rica
- COOPELESCA – Cooperativa de Electrificación rural de San Carlos COOPELESCA R.L. – Costa Rica

PREMIO BRONCE

- CEPM – Consorcio Energético Punta Cana - Macao – República Dominicana

MENCIÓN ESPECIAL - mejor evaluación en Responsabilidad Social Ambiental (RSA)

- DELSUR – Distribuidora de Electricidad Del Sur S.A. de C.V. – El Salvador.

En esta edición 2022, los premios serán entregados el día 16 de noviembre, como parte del programa de la 57º RAE: Reunión de Altos Ejecutivos de CIER.

Tema: Medición inteligente y su impacto en la relación con el cliente

Para abordar este tema se hizo un panel con la participación de las siguientes empresas:

- CEPM (República Dominicana - Conferencista Claudia Castillo)
- COPEL (Brasil - Conferencista Joao Acyr Bonat Jr)
- CNFL (Costa Rica – Conferencista Karla Cañizales Zamora)
- UTE (Uruguay – Conferencista Pablo Regina)

Los conferencistas de cada una de las empresas compartieron las prácticas que han realizado en la implementación de proyectos de medición inteligente, y cómo la misma ha permitido tener un acercamiento con el cliente, las bondades de estas tecnologías y beneficios para las empresas eléctricas, los usuarios residenciales y sectores comerciales e industriales.

Para este panel se puede mencionar que la mayor enseñanza adquirida es la adquisición de conocimientos respecto a las experiencias avanzadas que compartieron algunas de las empresas en la implementación de la tarifa prepago lo que ha permitido disminuir

sus indicadores de morosidad, resaltar la confiabilidad en la facturación y también la cantidad de datos que suministran estos sistemas para las empresas distribuidoras, de tal manera que permite monitorear mejor el mercado, la demanda y los requerimientos de los clientes, que hoy están más informados y son más exigentes.

Finalmente se concluye en concordancia sobre los nuevos retos y la continuidad de seguir avanzando en la ruta de la medición inteligente de una manera definitiva.

Tema: Caminos para la excelencia – mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2021 – G1.

Cada una de las empresas presentó sus mejores prácticas para abordar a los clientes y la estrategia que utilizan para ofrecer un servicio de calidad.

Se contó con la participación de las siguientes empresas:

- COPEL (Brasil - Conferencista Joao Acyr Bonat Jr)
- EEGSA (Guatemala – Conferencista Jorge Mario Mijangos)
- UTE (Uruguay – Conferencista Javier San Cristobal)
- CNFL (Costa Rica – Conferencista Otto Pérez González)

En oportunidad de la edición número veinte del SICESD, la organización decidió brindar un espacio a las empresas vencedoras de los premios de calidad 2021, para exponer sobre las mejores prácticas que han llevado a la obtención de los premios indicados.

En este apartado se debe indicar que cada una de las empresas triunfadoras ha venido ejecutando proyectos e iniciativas similares en respuesta a la calidad del suministro de energía eléctrica, comunicación y atención al cliente, factura de energía e imagen y responsabilidad social.

Una vez observada cada una de las conferencias en específico sobre los resultados del trabajo que viene realizando cada una de las empresas triunfadoras se confirman las buenas prácticas que respaldan los resultados en cada una de las áreas evaluadas y sin duda compromete a seguir realizando un buen trabajo para mantener los resultados.

Como dato diferenciador se puede indicar que la mayor enseñanza sobre este panel se centra específicamente en la ponencia de la CNFL sobre el avance que se tiene en la instalación e inversión de cargadores vehiculares de carga rápida. Ya que a diferencia de las otras empresas y para los demás países participantes no se cuenta con una política gubernamental que promueva la movilidad eléctrica como lo está realizando el estado de Costa Rica.

Según lo indicado las demás empresas se encuentra en la discusión y análisis de rentabilidad de inversión para la instalación de estos cargadores versus el crecimiento de la flota vehicular en sus países, la cual se menciona, es lenta en estos momentos.

Segundo día: martes 27 de setiembre del 2022

Tema: Tele medición inteligente como facilitador para alcanzar la excelencia en el servicio (ISBEL S.A.) Conferencista Sergio de cola.

Esta empresa presentó la forma en que ellos han utilizado la medición inteligente para el registro de consumos de sus clientes, facilidades y beneficios.

Los subtemas tratados:

- Multi tarifa configurable.
- Curvas de carga e instrumentación.
- Control de potencia.
- Control de voltaje.
- Control de fraude.
- Eventos y alarmas.
- Tecnologías de comunicaciones.
- Tics aplicadas a la medición.

Dentro de las principales enseñanzas obtenidas en los subtemas indicados se puede mencionar el nivel de madurez que ofrece la empresa ISBEL S.A. en cuanto a la plataforma de software asociada a los medidores que utiliza, donde se destaca la programación de algoritmos para detectar las anomalías reales que detectan las alarmas con una precisión de un 80 %.

Por otra parte, la recomendación que realiza ISBEL S.A. para que las empresas eléctricas trabajen en la construcción de una caja de herramientas de todas las facilidades y bondades que permite la tecnología AMI, de manera que todas estas facilidades se agrupen y pongan a disposición para la consulta de todos los agentes y colaboradores involucrados en el servicio al cliente.

Otras de las recomendaciones es la creación de un equipo que aporte inteligencia para explotar la data que genera contar con dichas tecnologías, debe entenderse que en el caso de la CNFL no se refiere al grupo denominando "célula AMI" ya que quizás en principio a tenido dicho fin, sin embargo, lo que se recomienda no es un equipo que atienda quizás tantas funciones operativas sino más bien de analítica e inteligencia para orientar la toma de decisiones y la generación de otros negocios.

A modo de ejemplo, este equipo de inteligencia a permitido a la empresa UTE de Uruguay crear diferentes opciones de tarifas horarias y planes por estación o temporalidad.

Otra de las iniciativas realizadas producto de la inteligencia aplicada a los datos por parte de UTE Uruguay, es el análisis de los servicios con tenencia de aires acondicionados para calefacción, ya que con información cruzada con el último censo realizado en ese país se ha identificado quienes tienen instalado estos equipos pero los han dejado de utilizar producto de la percepción de altos costos en consumos de energía eléctrica, utilizando estufas de gas que ocasionen múltiples accidentes al año.

Con la data alojada por los medidores inteligentes de acuerdo con el perfil de carga y comportamiento de uso de aires acondicionados por otros clientes que tienen equipos similares pero que, si los están utilizando, UTE esta logrando ofrecer opciones de tarifa

y guiar en el uso de estos equipos para que sus clientes los utilicen de la manera eficiente sustituyendo la idea de utilizar estufa de gas.

Tema: Caminos para la excelencia – mejores prácticas de las empresas ganadoras del Premio CIER de Calidad – Satisfacción de Clientes 2021 – G2.

Se hicieron presentaciones para explicar las mejores prácticas, de tal forma que las hizo merecedoras de una premiación en el 2021, para ello se contó con la participación de las siguientes empresas:

- DELSUR (El Salvador Conferencista Katy Lemus)
- CEPM (República Dominicana Conferencista Julissa Labour)

Sumado a lo anteriormente comentado sobre este tema, el cual fue tratado en el grupo uno del día 26 de octubre, es importante reconocer las enseñanzas de las prácticas realizadas por la empresa CEPM de Republica Dominicana, donde sobresale la capacidad que a tenido para diversificar su portafolio de servicios y negocios que sin duda son un caso interesante de estudio para las demás empresas eléctricas de la región.

Tema: HUAWEI - Conferencista Franco Lomelo.

La empresa Huawei, participo como uno de los principales patrocinadores del XX SICESD Seminario Internacional caminos para la excelencia en servicios de distribución y relacionamiento con los Clientes.

Esta empresa hizo una conferencia para presentar toda la gama de productos y tecnología que a desarrollado para brindar soluciones a las empresas del sector eléctrico, especialmente en temas de energía solar y almacenamiento.

Sin duda lo aprendido y la información recibida es muy provechosa para los nuevos proyectos que estará realizando la CNFL de cara a la estrategia de recursos energéticos distribuidos, dicho tema será expuesto al personal que está liderando dicha iniciativa.

Tema: Experiencia del cliente en la era digital

Se realizó un panel para que empresas distribuidoras compartieran sus experiencias a partir de la aceleración en la era digital y cual ha sido el comportamiento del cliente respecto a las nuevas formas de relacionamiento.

Se contó con la participación de las siguientes empresas:

- UTE (Uruguay Conferencistas Julio Marote – Juan Carlos Patrone)
- CNFL (Costa Rica Conferencistas Otto Pérez González)
- CHEC (Colombia Conferencistas Santiago Villegas)
- AES (El Salvador Conferencistas Ileana Berganza)

Para este panel cabe mencionar que las empresas muestran que han desarrollado iniciativas y proyectos similares, además de manera congruente se evidencian los mismos resultados en cuanto a la preferencia y comportamiento de los clientes para realizar los trámites y gestiones mayoritariamente desde las diferentes opciones virtuales.

Se destaca lo expuesto por la empresa UTE de Uruguay, donde se muestran los buenos resultados de trabajar bajo una estrategia de omnicanalidad, implementada incluso desde antes de la pandemia, permitiendo afrontar la misma de una manera adecuada y respondiendo rápidamente a la diferente necesidad en la integración de canales virtuales para la atención de sus clientes. Por otra parte, sobresale la puesta en marcha en la atención por medio de video llamadas incorporadas a quioscos virtuales de atención al cliente ubicados en zonas rurales o alejadas.

La CNFL destacó como una de las empresas con mayor apertura a los canales digitales y por el trabajo que ha venido desarrollando para brindar a los clientes opciones automatizadas y de autogestión con acceso principalmente desde los canales de mensajería instantánea.

Tercer día: miércoles 28 de setiembre del 2022

Curso: Experiencia del Cliente

Se analiza el comportamiento de los consumidores de energía en la era digital, se clasifican los clientes en segmentos para diseñar estrategias a fin de lograr su atención y de la forma en que ellos quisieran que las empresas distribuidoras satisfagan sus necesidades, pues son más críticos, más sensibles al cambio climático, más educados en eficiencia energética, son más exigentes. Se realizaron varios análisis de casos basado en los siguientes temas:

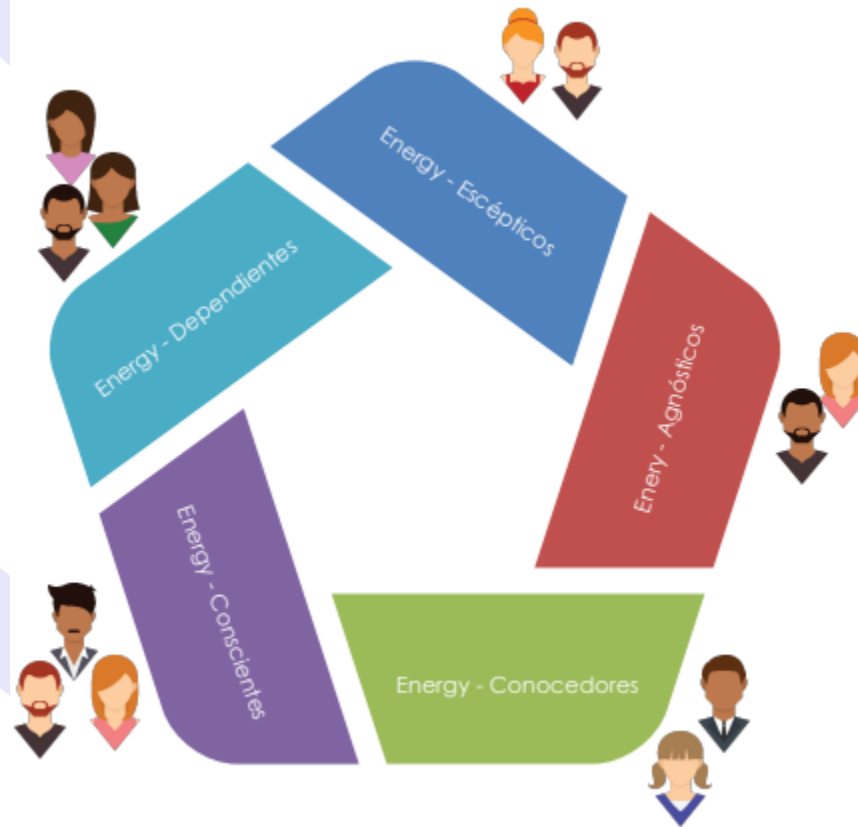
Vivimos en un mundo híbrido, donde necesitamos entender y aceptar que estamos habitando un mundo donde la frontera entre lo offline y lo online.

Fusión física más digital donde los diseñadores y codificadores adaptan las experiencias a los comportamientos, actitudes y preferencias de los individuos.

Las 6 tendencias del consumidor de energía eléctrica:



Los cinco arquetipos del consumidor de energía eléctrica:



Los seis imperativos estratégicos para los proveedores energéticos:



CONCLUSIONES

Como conclusiones las empresas para responder ante los retos y desafíos deberán:

- Mantener un acercamiento sostenido con los clientes para determinar lo que requieren de las empresas distribuidoras y tener así la capacidad de reacción para que prevalezca en ellos una percepción favorable del servicio ofrecido.
- Contar con equipos de medición inteligentes que le permitan obtener la información de los clientes en tiempo real para dar soluciones inmediatas a quienes lo demanden.
- Tener un constante análisis de data para tomar decisiones, que los encargados de realizar el trabajo estén conformando equipos interdisciplinarios, para fortalecer y aprovechar las oportunidades que se presenten y mantener un servicio de primera línea.
- Diversificar los servicios y/o productos, en la CNFL se están realizando esfuerzos en ese sentido, lo importante es establecer los nuevos negocios que den una amplia gama de ofertas para nuestros clientes, posicionando a la empresa en otras aristas.
- Mejorar el servicio que se ofrece en la Agencia Virtual, que sea más expedito y que realmente se ofrezca soluciones inmediatas al cliente sin que deba presentarse a alguna de las sucursales.
- En cuanto a la calidad del evento y de sus expositores, los mismos cumplen con las expectativas de un evento internacional.
- En cuanto a los conocimientos adquiridos, los mismos nos permiten establecer una hoja de ruta para la atención de los clientes, conocer la percepción que tienen de nosotros, las oportunidades de mejora y también saber que en CNFL estamos haciendo esfuerzos importantes para continuar brindando un servicio con estándares internacionales en el ámbito de generación, distribución y comercialización de la energía con responsabilidad social y ambiental.