

Etapa Business:

O que é:

1. A idéia em questão é utilizar o **Smartgrid** (redes elétricas que podem integrar de forma inteligente e dinâmica as ações de todos os usuários conectados a elas) em conjunto com o **Chatbot** (Lúcio) da Copel afim de promover direcionamentos ao cliente, por meio do app mobile da Copel e do Whatsapp, com o intuito de reduzir a necessidade do atendimento humano.

Por quê?:

1. O uso do Smartgrid proporciona um alto processamento de dados que possibilitam evidenciar diversos insights úteis tanto para o cliente quanto para a Copel. Com isso, o cliente pode acessar informações relevantes sobre sua unidade consumidora como comparativos de gastos sobre seu consumo energético.
2. A adesão às plataformas digitais diminui a demanda do atendimento humano imediato, uma vez que, a promoção de uma comunicação dinâmica, clara e abrangente será contemplada.
3. Existe a oportunidade de promover uma maior aderência sobre o app mobile da Copel por meio do incentivo do recebimento da fatura digital.

Como?:

1. Tornar disponível ao cliente a consulta em tempo real sobre quedas de energia (exemplo: falta de energia local ou coletiva da sua região) utilizando os dados coletados pelo smartgrid.
2. Realizar o envio de notificações/mensagens automáticas via app mobile e WhatsApp sobre pendências, como faturas em atraso, e alertas sobre irregularidades/anormalidades de consumo diário.
3. Adicionar ao app mobile e as notificações do Whatsapp, a informação em tempo real sobre a complexidade do problema que a equipe da Copel está resolvendo (exemplo: alta, média ou baixa complexidade).

4. Tornar essas funcionalidades exclusivas para os novos clientes que aderirem à fatura digital, incentivando o uso contínuo da plataforma.

Resultado Esperado:

1. Melhorar a comunicação com os clientes, promovendo maior integração digital e oferecendo um atendimento mais eficiente e direto sobre a forma como as consultas e solicitações são demandadas.
2. Maior adesão da fatura digital, fortalecendo a interação digital entre a Copel e seus clientes. Essa medida também reduz os custos provenientes do envio das faturas físicas.
3. A melhoria do atendimento, do acompanhamento e da comunicação digital entre a copel e o cliente busca mitigar a crescente demanda pela disponibilidade de funcionários reduzindo assim a necessidade de atendimento humano imediato (presencial ou via call center), otimizando recursos, diminuindo custos com horas/funcionário.
4. Facilitar o acompanhamento de quedas de energia, complexidade de reparos, consumo diário, dentre outras estimativas e informações relevantes proporcionando ao cliente uma sensação de controle sobre sua unidade consumidora e aumentando o engajamento com os serviços digitais.

Estrutura de Custos:

Custos levantados de todos os processos citados previamente. Os dados foram adquiridos com os responsáveis pelos setores em questão. As principais economias são provenientes da redução dos custos com atendimento humano.

Vale mencionar que o incentivo ao pagamento de tarifas de modo digital pode levar a uma redução de até 60% nos custos com a leitura, impressão e entrega de tarifas físicas.

Além disso, vemos que os custos de atendimento por meio de agências e call centers é quase 30 vezes maior que o custo de um único atendimento por meio

do ChatBot do WhatsApp. Logo, o incentivo ao uso deste pode levar a um grande corte de custos por parte da COPEL.

- **Preços Atendimento:**

Atendimento Humano:

Call Center:

300.000 Ligações / mês.

R\$ 10,00 Por chamada.

R\$ 3.000.000,00 Por mês.

Lojas (Agências):

São atendidas 350.000 pessoas / mês

150.000 São atendidas no totem (automatizado).

200.000 São atendidas na mesa.

R\$ 15,00 - 20,00 Por atendimento (média: R\$ 17,50).

R\$ 3.500.000,00 Por mês.

Atendimento Automatizado:

ChatBot WhatsApp:

R\$ 0,27 Se a COPEL iniciar o contato.

R\$ 0,16 Se o cliente iniciar o contato.

ChatBot Lúcio (App):

R\$ 0,00 Custo quase nulo.

- **Preços Tarifa:**

Entrega Física da Tarifa:

R\$ 1,01 Leitura e entrega.

R\$ 0,70 Somente leitura.

R\$ 1,01 Somente entrega >30% do livro.

R\$ 1,51 Somente entrega <30% do livro.

Entrega Pelo WhatsApp:

R\$ 0,27 Pois é a copel que inicia o contato.

Entrega Via E-Mail:

R\$ 0,00 Valor irrisório. Permite pdf - meio ideal.

Entrega Via SMS:

R\$ 0,00 Valor irrisório. Não permite pdf - menos ideal que e-mail.

Entrega Pelo App:

R\$ 0,27 Ainda em desenvolvimento, mesmo custo que WhatsApp

Modelo Canvas:

