

Vendor Day 2018 Market

04 / Septiembre / 2018



enel

enel

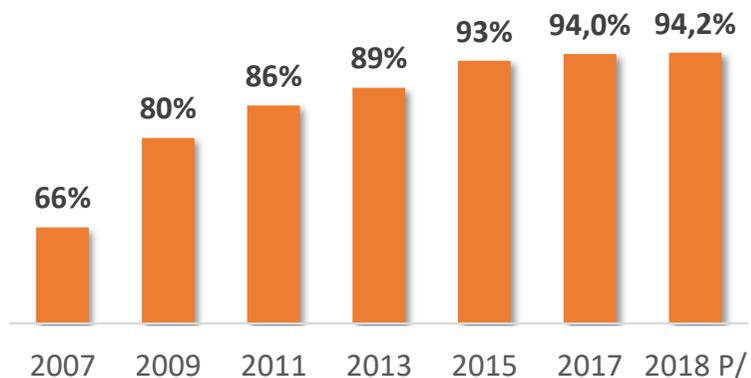
Evolución digital de nuestros clientes

Uso del Celular-Smartphone e Internet

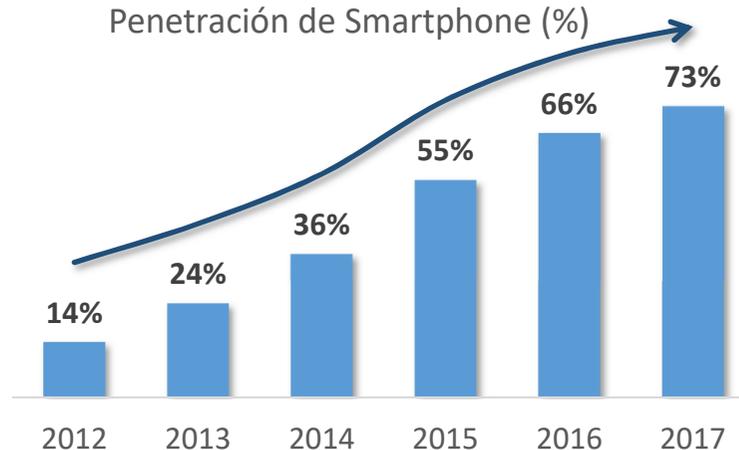


- ✓ El consumidor peruano está cambiando, cada vez está más conectado
- ✓ Si bien en los **millennials** la tendencia es más fuerte y clara, es algo que también está calando en los adultos que pertenecen a la generación X.

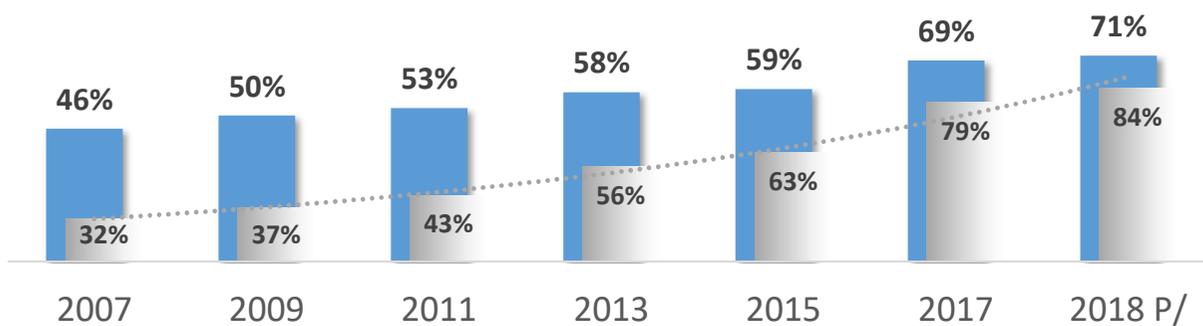
Hogares con acceso al teléfono móvil (%)



Penetración de Smartphone (%)



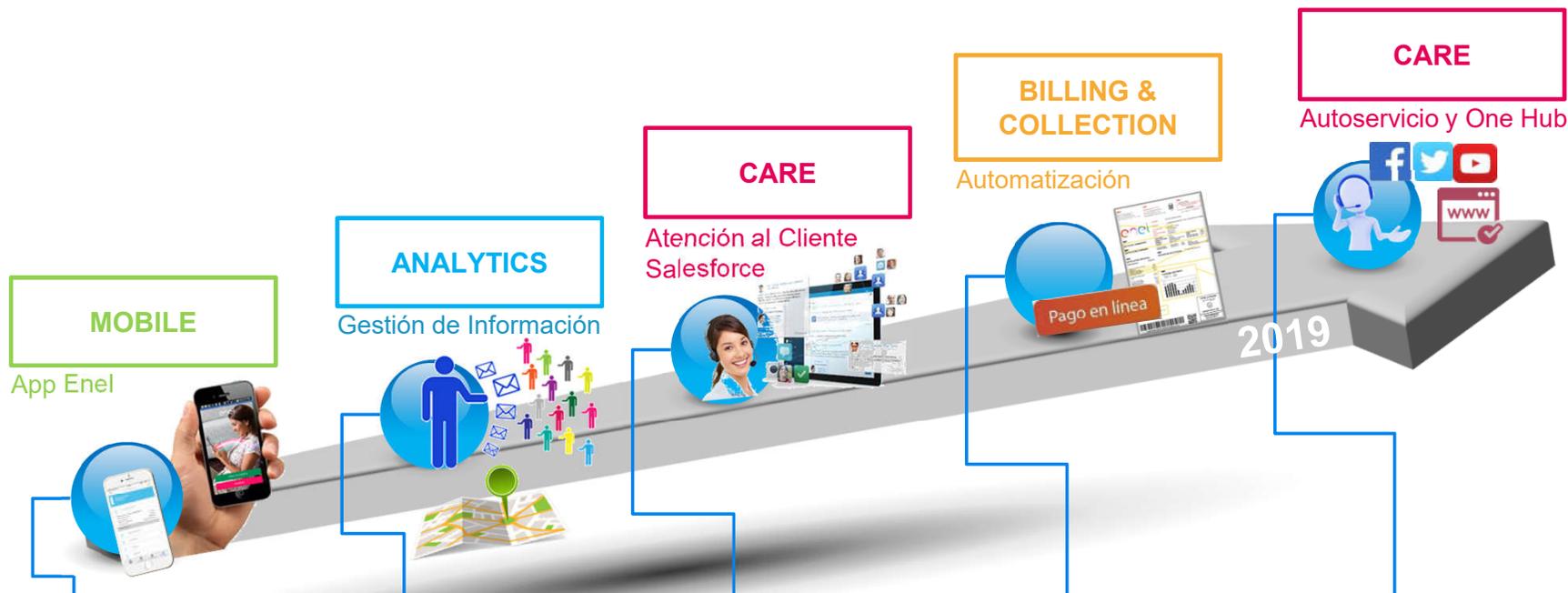
Población de 6 años y más que hacen uso de Internet



Fuente: IPSOS Apoyos

Proyectos de Transformación Digital

Tecnología enfocada en la automatización y la eficiencia operativa



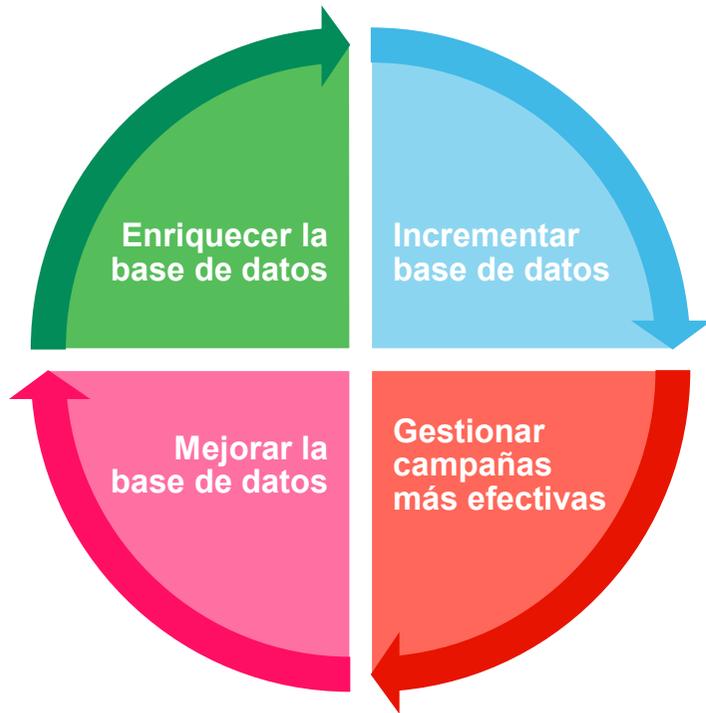
2016	2017	2018	2018	2018	2019
<ul style="list-style-type: none"> Sistema legacy obsoleto Bajo nivel de automatización 	<ul style="list-style-type: none"> Pagos y consumos (Ene 2017) Salesforce Emergencias (Abr 2017) Averías y notificaciones (Ago 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de datos (Abr 2017) Campañas y Políticas (Jun 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> IVR Emergencias (Mar 2018) Atención comercial (Jul 2018) Gestión de Colas (Jul 2018) Nuevo Servifácil (Mar 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> SAP ISU Clientes Libres (May 2018) Recibo Digital (Jun 2018) Recaudación Online (Nov 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> One Hub (MPV) (Nov 2019) Care Contrataciones (Por definir) Piloto Atención Virtual (Por definir) Canal Redes Sociales (Por definir)

El concepto de Customer Journey está en el corazón de la estrategia digital de Enel...



I want to be known

Gestión de datos de identificación y contactabilidad de los clientes



	Situación 2017 (1'400 000)	Situación 2018 (1'400 000)		
		Target Anual	Avance Real A Julio 2018	Avance sobre Target
Teléfonos Móviles Registros con estructura válida	15% 210K	48% 672K	73% 1MM	151%
Teléfonos Fijos Registrados con estructura válida	4% 56K	30% 420K	50% 698K	166%
Cliente con Correo Electrónico Validados	10% 140K	15% 210K	18% 252K	120%
Cliente con APP Activos en la APP	1% 14K	3% 42K	6% 80K	191%

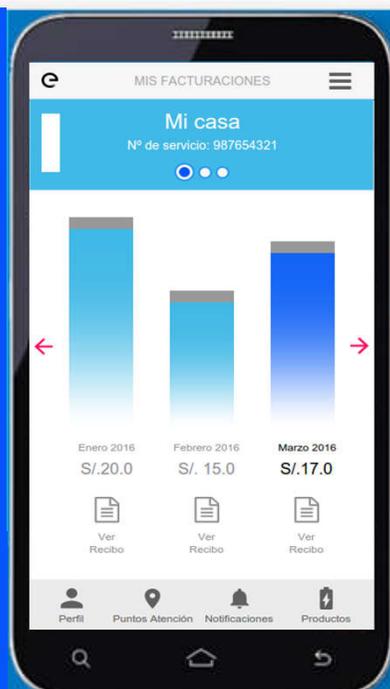
Info on my billing

Avances

App-Consulta factura

¿Ya te descargaste
la APP Enel Perú?

- Revisa tu recibo.
- Recibe alertas.
- Ubica puntos de atención y pago.
- Reporta falta de energía.



Recibo Digital

Ya contamos
con **25 mil**
clientes
afiliados a la
copia del recibo
digital

Nuevo Recibo Electrónico de Enel Perú

Hola veronica carhuas martinez

Te informamos que tu cuenta Enel de este mes ya está disponible para su descarga y pago.

- Cliente N°: [323275](#)
- Monto a pagar S/: [350.00](#)
- Fecha de vencimiento: [03/07/2018](#)

Haz click en el botón para descargar tu cuenta.

Descargar

Info on my billing

Avances



Rediseño Recibo

- 0 Bolsas.
- + Ecológico.
- ✓ Mensaje Personalizado.
- + Amigable.

enel Enel Distribución Perú S.A.A.
R.U.C. N° 20700491803
Calle César López #201
Urb. Miraflores San Miguel - Lima - Lima

Número de cliente: **1914550**

Dirección: Mi G U 11 A.M. Santa Catalina Ter. Sector Calao
Fecha de emisión: 16/09/2018
R.U.C.: 1040736429

N° de Medidor: 01370421
37006

Relic: 06-171-2448-73
N° de Factur: 6-1810589

SEPTIEMBRE 2018

MARCO PERDY YALLI MENDOZA
JUAN PEREZ LOPEZ (PROPIETARIO)

CONSUMO HISTORICO KWH

DATOS DEL CONSUMO

Lectura Actual (08/09/2018): 37893
Lectura Anterior (08/08/2018): 37243
Precio Unitario S/. KWh: 0.4831

TOTAL A PAGAR

S/464.80

No estás al día

VENCIMIENTO 14/09/2018

FECHA DE CORTE: 24 / 08 / 2018

DATOS DEL SUMINISTRO

Aktividad: TV-01

Potencia Contratada: 10.00 kW
Medidor: Trifásico - Electricidad
Cobertura: Subterránea
Tensión: 220 V - BT

Plazo Turfina: LIMA
Turfina: 8738
Sistema Eléctrico: LIMA
Tipo de Conexión: C2.1

RISE

Beneficiario: JEZABEL ERICA
DNI: ****2138
Lima - Lima - San Juan de Lurigancho

Voz Digital RISE: 01-69-114-020205-7
Valor de Descuento RISE: S/. 16.00
Fecha de Vencimiento: 25/11/2016
Listado de Agentes Autorizados en la Pág. 1600
www.enel.distribucion.pe

¡OLVIDATE DE LAS COLAS!

Paga tu recibo de luz en

Western Union, bólgas o farmacias con Kasnet y Full Carga

DETALLE DE IMPORTES

Raporté y Marc. de Conex: 153
Cargo Fijo: 2.49
Cargo por Energía: 342.33
Alumbrado Público: 0.14
Servicio Postal: 26.89
Servicio Postal: 2.57

SUBTOTAL Mes Actual: 390.66
I.G.V.: 68.52
TOTAL Mes Actual: 449.18
Aporte Ley N° 27309: 5.99
Ratificación Mes Anterior: 0.06
Ratificación Mes Actual: -0.16
TOTAL DE IMPORTES: 464.80

¿TU ENERGÍA ES SER DIGITAL?

Con Enel, puedes recibir una copia de tu recibo de luz en tu correo electrónico.

Además en: www.enel.distribucion.pe

Descarga que sea tu Energía, siempre habrá una solución Enel para ti.

What's your power? **enel**

Fonocliente 517-1717 | www.enel.distribucion.pe | fonocliente@enel.com | Descarga el App Enel Perú

One Hub

Beneficios de sucursal online Mi Enel



Histórico de pagos

Visualiza los pagos que haz realizado y mantén el control de tu cuenta



Consumo de electricidad

Revisa los gráficos de consumo de tus cuentas



Seguimiento de solicitudes

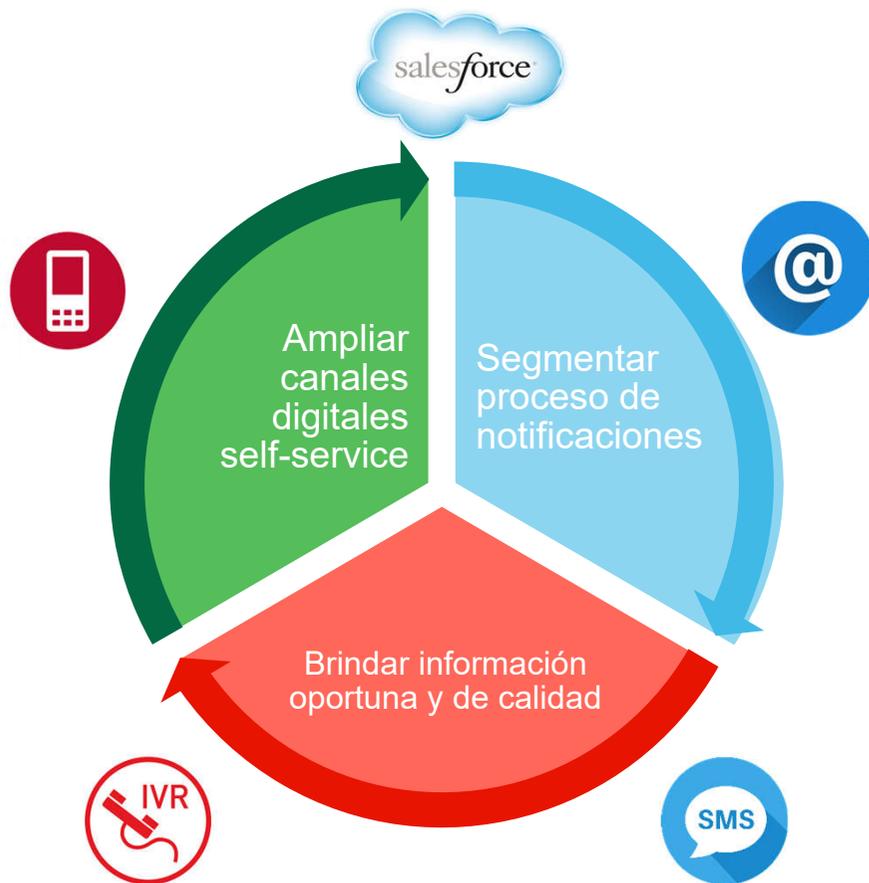
Conoce el estado de tus solicitudes de manera rápida

REGISTRATE

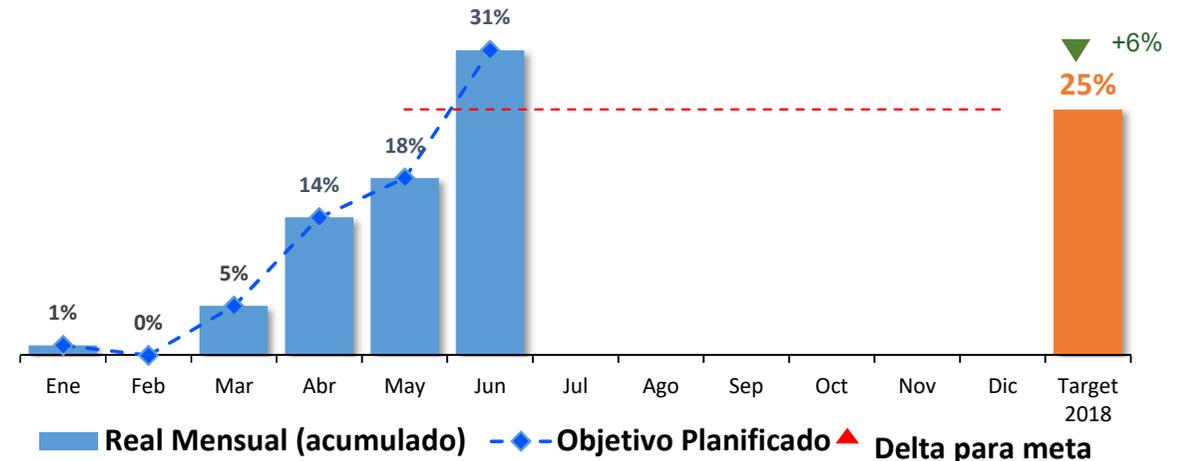
- ✓ El One Hub o el nuevo www.enel.pe será el nuevo punto de contacto entre Enel y su público.
- ✓ Se convertirá en un ambiente que resuelva de forma personalizada y sencilla las necesidades de nuestros stakeholders

There is no power

Fomentar e incrementar el uso de canales self service para la atención de emergencias



Mejorar y promover el uso del **APP** e **IVR** para **optimizar del costo** de atención e **aumentar la satisfacción del cliente**.



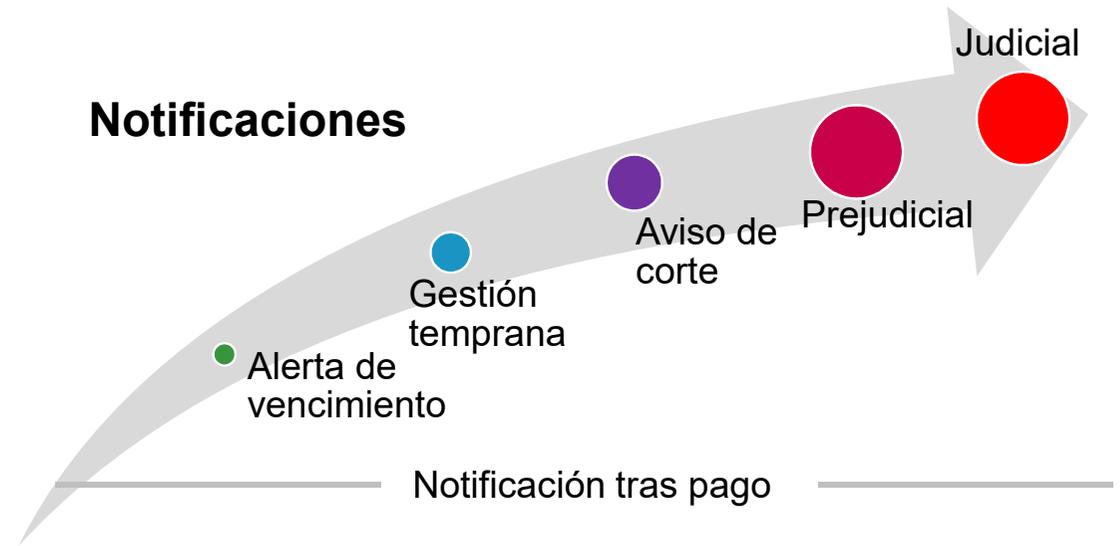
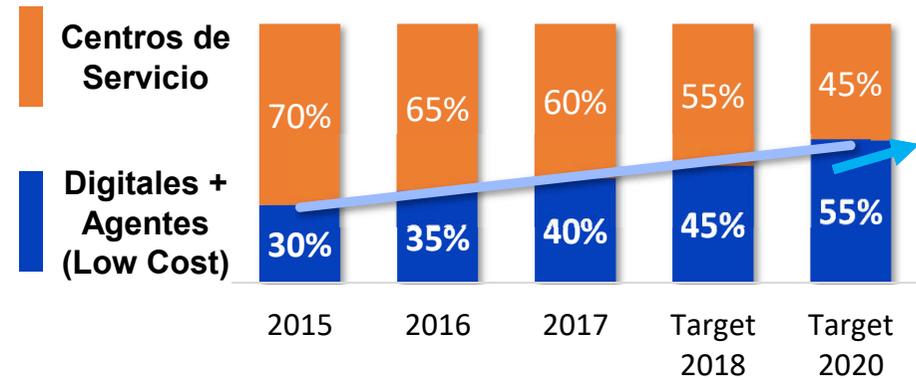
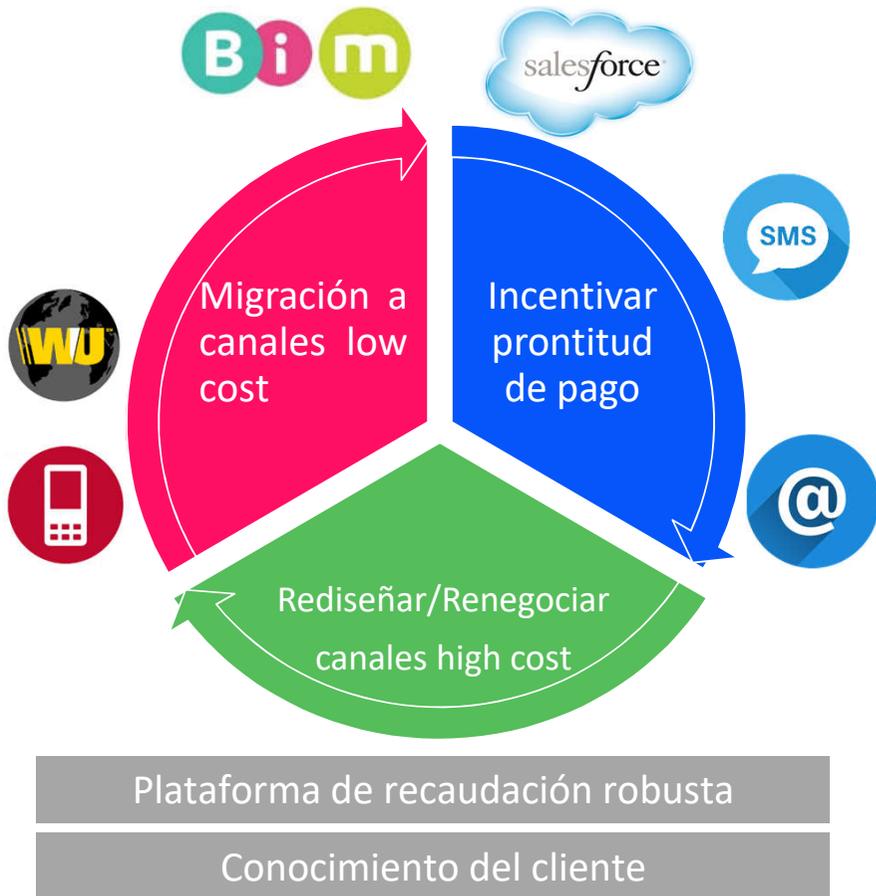
- ✓ El IVR actualmente es el canal automatizado más representativo para la **creación de casos de Emergencia** desde su despliegue, **ha logrado un 29%** de los casos en el último mes.
- ✓ Existe oportunidad de seguir difundiendo la **APP**, su **participación actual es de 2%**

Acciones:

- ✓ Lanzamiento de campañas de Difusión segmentadas para incentivar el uso de la APP para reportar emergencias.

I have to pay my bill

Optimizar costo recaudación, mejorar flujo de caja e incrementar satisfacción del cliente



Nuevos Retos – Atención y Autoservicio

Mejorar la experiencia del cliente, apalancados en las mejores prácticas de **INNOVACIÓN**.



Human IVR

Atención telefónica con voz humana



- + Dialogo natural e identificación de voz
- + Flujos personalizados y ágiles
- + Actualización de datos online
- + Satisfacción de los clientes
- + Automatización de llamadas
- + Reducción de llamadas a operador



Pedius

Atención de llamadas para personas con discapacidad auditiva



APP para Smartphones
(IOS y Android)

Llamada
Transformación de voz en texto

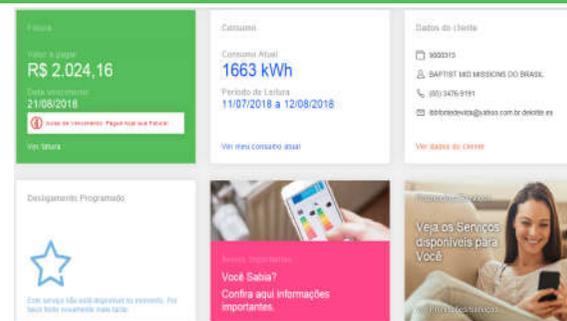
Interacción
Viabiliza el contacto



- + Mejora de imagen ENEL
- + Satisfacción de clientes
- + Inclusión social

Smart Invoice

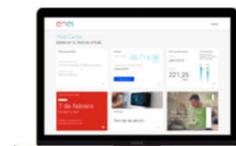
Factura inteligente



Eficiente

Simple

Rápida



- + Información Personal
- + Facturas
- + Consumo actual
- + Notificaciones
- + Consejos
- + Mensajes de marketing

Lo que necesitamos de las empresas colaboradoras



- **Promover innovación tecnológica** en nuestro ecosistema Enel – Colaborador
- **Visión open power** para encontrar oportunidades de implementación de proyectos de digitalización y eficiencia de procesos
- Ayudarnos a construir **modelos de incentivos** alineados a nuestra visión
- Ayudarnos a **enriquecer la experiencia** del cliente
- Llegar a ser **embajadores de la digitalización** de Enel

