



ÁGUAS DIGITAIS

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

REALIZAÇÃO:



50 anos de
dedicação a você.

Secretaria de
Infraestrutura
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
SEMPRE DO SEU LADO

 PortoDigital

APOIO:



DESAFIO 2

Melhoria no cadastro e análise das informações do cliente

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

RESUMO DO DESAFIO

O desafio **Melhoria no cadastro e análise das informações do cliente** visa 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.

DESAFIO RAIZ

Atualização cadastral de forma automatizada apesar da pulverização geográfica e documentação necessária para a validação das características e informações do imóvel, ligação, registro de imagens de documentos, assinatura do contrato e realização de testes.

DESAFIO 2

Melhoria no cadastro e análise das informações do cliente

Detalhamento do Desafio

A Compesa atua em todo Estado de Pernambuco e isso requer manter os dados cadastrais de seus clientes e de seus imóveis atualizados, sem a necessidade de realizar coleta e validação dessas informações cadastrais em campo.

Igualmente, realizamos a constante atualização de e-mails e telefones cadastrados, a fim de evitar desperdício com ações de cobranças. Atualmente, os dados cadastrais são atualizados por três canais distintos: nas visitas *in loco*, quando o cliente entra em contato pelo 0800 ou pela loja de atendimento.

Com isso, espera-se com esse desafio simplificar e unificar a coleta, registro e validação dos dados cadastrais a fim de reduzir os gastos e a burocracia.

Detalhamento do Desafio

Quem será beneficiado pela solução?

- A área de planejamento de novas obras e planejamento dos serviços, por saber quem serão os clientes beneficiados;
- A área de cobrança devido ao planejamento de novas contratações, bem como ações de cobrança;
- O setor de unidades de negócios que precisa da atualização cadastral para realizar ações de vistoria e fiscalização de clientes ou realizar ações comerciais focada no cliente;
- A área comercial poderá planejar e realizar ações comerciais;
- O jurídico precisa da informação cadastral dos clientes para atuar na justiça;
- Os clientes serão beneficiados com a melhoria dos serviços prestados à população pernambucana.

Detalhamento do Desafio

Quando observamos a oportunidade de melhoria?

- Quando a equipe está em campo para atualizar o cadastro;
- Quando é preciso analisar todo o cadastro do cliente e do imóvel e a consulta é feita em mais de um sistema;
- Quando são realizadas ações comerciais e os dados estão desatualizados;
- Quando o cliente precisa solicitar algum serviço e seus dados se encontram desatualizados.

Detalhamento do Desafio

Qual o impacto que a inovação vai gerar?

- Padronização da atualização de dados cadastrais de clientes e imóveis;
- Redução do custo para atualizar o cadastro de clientes;
- Redução da necessidade de realizar atualização cadastral *in loco*;
- Aumento da segurança do colaborador;
- Unificação das informações cadastro do cliente e imóvel
- Reduzir o tempo entre as visitas, acompanhamento/ fiscalização e validação das informações cadastrais;
- Aumento da satisfação do cliente;
- Otimização na análise das informações para realização de ações estratégicas voltadas para o cliente;
- Redução da perda de informações cadastrais.

Detalhamento do Desafio

Quais as alternativas existentes?

Os sistemas utilizados hoje na Compesa são:

- GSAN: Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento que registra todos os dados comerciais da Compesa;
- GSANAC: aplicativo mobile para tablet da Compesa vinculado ao GSAN que é utilizado para a realização de atualização cadastral in loco;
- GSANAS: aplicativo mobile da Compesa vinculado ao GSAN que registra serviços de ligação nova e outros serviços; Poderia ser utilizado como um novo canal para coletar dados cadastrais de clientes e imóveis;
- GSANEOS: aplicativos mobile da Compesa vinculado ao GSAN que registra serviços de campo; Poderia ser utilizado como um novo canal para coletar dados cadastrais de clientes e imóveis;
- GSANISC: aplicativo mobile para celular da Compesa vinculado ao GSAN que é utilizado para a realização leitura de consumos e entrega de faturas in loco;
- Business Intelligence: sistema BI da Compesa que coleta os dados do GSAN;
- GISCOMP: sistema da Compesa que possui o geo-referenciamento de redes e dos imóveis.



ÁGUAS DIGITAIS

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!

Inscreva-se no site: www.aguasdigitaiscompesa.com.br

Acesse o regulamento ou entre em contato:

E-mail: aguasdigitais@portodigital.org ou pelo WhatsApp: (81) 9 7343-7071.

REALIZAÇÃO:



50 anos de
dedicação a você.

Secretaria de
Infraestrutura
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
SEMPRE DO SEU LADO

 PortoDigital

APOIO:



C . E . S . A . R