



**IBERDROLA**

## VIERNES DEC CHILE

Interacciones: cómo el cliente se relaciona con nuestra marca en sus distintos puntos de contacto

Octubre 2020



## ALGUNOS DATOS...

10M

Más de 10 millones de clientes

13M

Más de 13 millones de atenciones vía teléfono, email y Puntos de Atención

30M

30 M interacciones en áreas privadas de canales digitales

120M

Emisión de 120M facturas al año

200

Más de 200 campañas comerciales segmentadas al año

# SITUACIÓN

---

Los clientes quieren **ahorrar en la factura** pero, en general, no están dispuestos a dedicar tiempo y esfuerzo para entender su consumo.

La **masiva implantación de los contadores inteligentes** hace que las comercializadoras dispongamos de millones de datos de consumo por hora de nuestros clientes.

Iberdrola realizó una **apuesta tecnológica** importante para tratar esos datos, con el objetivo de ofrecer soluciones más ventajosas que generen una mejora en la experiencia de nuestros clientes.

# PLAN ELIGE 8 HORAS

---

- **Producto pionero** en el mercado español que ha sido diseñado junto con nuestros clientes.
- **El cliente elige las 8 horas del día** en las que quiere pagar menos (las de mayor consumo).
- Si se produce un cambio en sus hábitos de consumo, **puede cambiar las horas** de una semana o de varias, entrando en la App.
- Cada 6 meses, **Iberdrola le asesora** sobre si es el plan que más se adecúa a sus necesidades o debe cambiar a otro plan.
- La energía que consume es **100% renovable**, certificada con garantías de origen.

## OBJETIVOS



EXPERIENCIA  
DE CLIENTE



FIDELIZACIÓN



DIGITALIZACIÓN



CAPTACIÓN

# PLAN ELIGE 8 HORAS

METODOLOGÍA

Nuestra metodología se basa en dos pilares fundamentales: **la orientación al cliente y la implicación de nuestros empleados** a lo largo de todo el proceso.

## Fase 1



### DIAGNÓSTICO

Comprender a nuestros clientes: **cómo viven cada interacción** con nosotros, conocer **su comportamiento** y sus **expectativas** e identificar puntos de mejora sobre los que trabajar

## Fase 2



### DISEÑO COLABORATIVO

Implicar **a clientes y a empleados** en el diseño de nuestro producto, utilizando diferentes metodologías que nos proporcionan para abarcar cada etapa del proceso de la manera más ágil posible.

## Fase 3



### MEJORA CONTINUA

Agrupando el feedback de nuestros clientes y la medición de los distintos canales para tener **una visión 360** de lo que está ocurriendo y tomar decisiones de forma global.

# PLAN ELIGE 8 HORAS

DIAGNÓSTICO

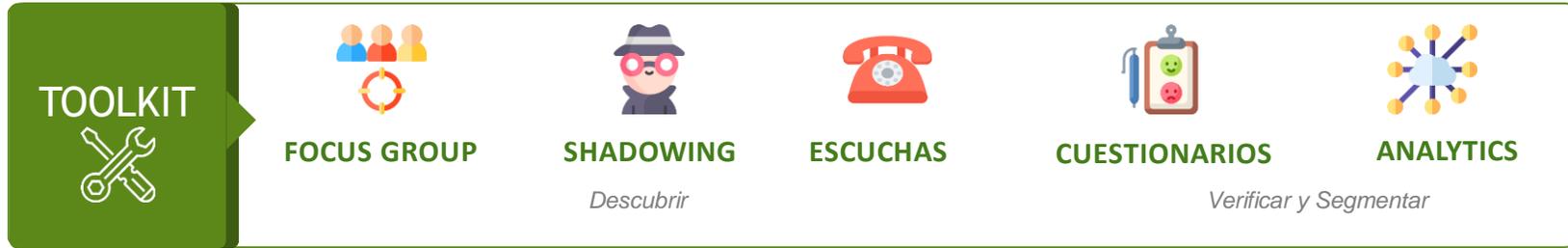


DIAGNÓSTICO

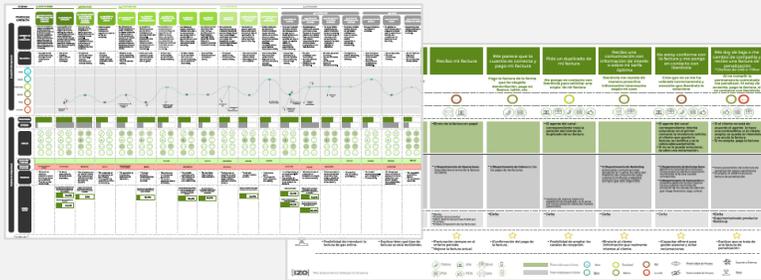
DISEÑO

MEJORA

Analizamos los **perfiles de los clientes** y los elementos que **componen la Experiencia de Cliente**. Para ello, hemos aplicado técnicas cualitativas y cuantitativas que nos permiten obtener una visión 360 de nuestros clientes. Con esta información, hemos definido nuestro reto de diseño y hemos empezado a trabajar.



## FASES Y MOMENTOS



CUSTOMER JOURNEY

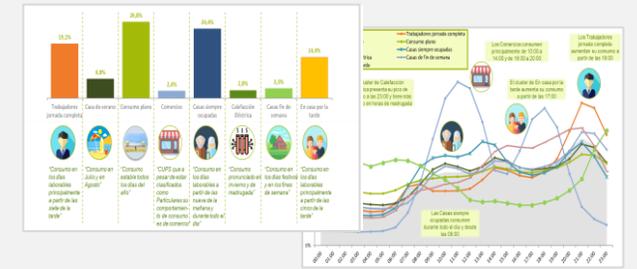
BLUEPRINT

## EXPECTATIVAS Y EMOCIONES



PERSONAS

## COMPORTAMIENTOS



RETO



¿CÓMO PODEMOS APROVECHAR LOS MILLONES DE DATOS DE CONSUMO DE NUESTROS CLIENTES PARA AYUDARLES A AHORRAR EN LA FACTURA?

# PLAN ELIGE 8 HORAS

DISEÑO COLABORATIVO



Una vez definido el reto, nuestro proceso de diseño está orientado a **obtener feedback del cliente** para no perder el foco.



### ENCUENTROS CON CLIENTES

Debate abierto      Persona a persona

moderadora    clientes    empleados

### FOCUS CON PLATAFORMAS

empleados    agentes

### ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

moderadora    cliente    empleados

### PANEL ONLINE CLIENTES

cliente

### OBJETIVOS

- FOCO EN CLIENTE
- INVOLUCRACIÓN EMPLEADO
- AGILIDAD
- EFICIENCIA EN COSTES

Internal Use

Con los **insights** obtenidos a lo largo del proceso de diseño, hemos dado forma al **producto** y a la **propuesta de valor**.

## NECESIDAD DETECTADA

“Tengo muchos gastos y lo que quiero es una tarifa que me permita ahorrar”

## SOLUCIÓN

**Elige las 8 horas en las que quieras ahorrar más**



**AHORRO**

“¿son 8 horas seguidas?, como consumidor estas cosas me importan mucho, porque voy y vuelvo a casa con bastante frecuencia”

**Sin limite de tramos ni de días de la semana**



**FLEXIBILIDAD**

“Me gustaría que me informaran de si hay una oferta que se adapta mejor a mi, si la oferta que tengo es la ideal, etc....”

**Analizamos tu consumo y te decimos si te conviene cambiar tus horas**



**ASESORAMIENTO**

“El tema de las emisiones me preocupa bastante, prefiero estar con una compañía que apueste por las energías renovables”

**Energía limpia, 100% renovable y sin emisiones de CO<sub>2</sub>**



**ENERGÍA RENOVABLE**

## PLAN ELIGE 8H



# PLAN ELIGE 8 HORAS

DISEÑO COLABORATIVO

En paralelo a la definición del producto, se diseñó el **customer journey** teniendo en cuenta nuestra **promesa de la experiencia** que refleja lo que queremos transmitir a nuestros clientes en sus interacciones con Iberdrola.



# PLAN ELIGE 8 HORAS

MEJORA CONTINUA



DIAGNÓSTICO

DISEÑO

MEJORA

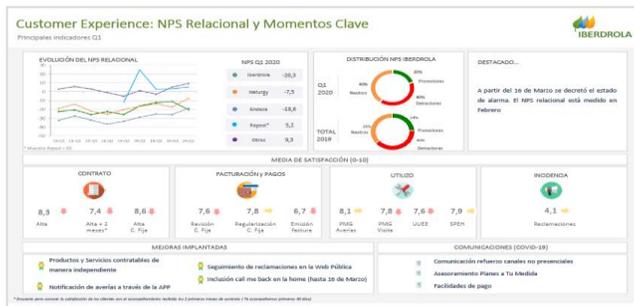
Se ha establecido un **equipo de mejora continua** para hacer seguimiento de la experiencia de cliente que nos permite detectar áreas a mejorar y actuar de forma ágil. Enfocamos la medición desde 3 puntos de vista: **el cliente, el canal y el negocio**.

## Visión CLIENTE



A través de nuestro **programa de voz**, preguntamos a los clientes **cómo ha sido su experiencia** en los momentos más **críticos** y analizamos comentarios mediante **text analytics**.

### CUADRO DE MANDO CJ

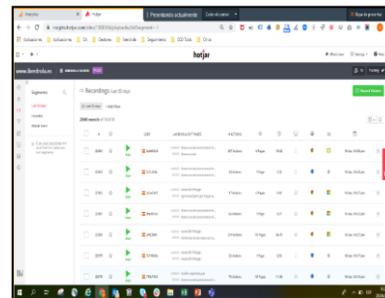


## Visión CANAL

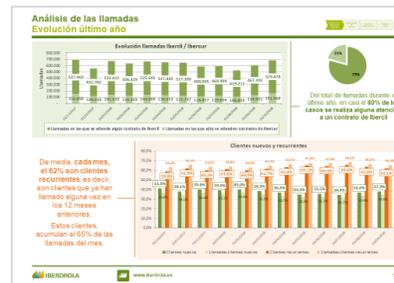


**Monitorizamos las llamadas** de clientes y las **sesiones online** para comprender el comportamiento desde un punto de vista omnicanal.

### ANÁLISIS UX SESIONES DIGITALES



### ANÁLISIS DE MOTIVOS DE LLAMADA



## Visión NEGOCIO



Analizamos el **impacto de las acciones** en los principales indicadores del negocio y utilizamos **técnicas de correlación** para monetizar las mejoras de la Experiencia de cliente.

### INFORME ECONOMICS



# PLAN ELIGE 8 HORAS

RESULTADOS

Con el Plan Elige 8 Horas no solo se **ha mejorado el NPS**, sino que se ha conseguido que nuestros clientes se sientan **más vinculados** a Iberdrola.

Han pasado de interactuar con nosotros únicamente a través de la factura a consultar su consumo y cambiar sus horas de forma diaria a través de nuestros canales digitales, lo que está resultando en una **mayor fidelización y reducción de la tasa de abandono**.

## COMENTARIOS DE CLIENTES

*Estoy contento con la claridad q me aporta la-app para controlar mi consumo y encuentro beneficioso el plan 8 horas.*

*Valoro muy positivo el plan elige 8 horas. Me gusta que te aconseje directamente el plan q mas te conviene según tu historial.*

*Todo es perfecto, estoy muy contento con ustedes, y desde que hice el plan 8 horas mucho más, gracias por todo, su atención al cliente, es de las mejores, repito gracias.*

*Por emplear energía limpia en la mayor parte del servicio y poder elegir las 8 horas más baratas...*

RESULTADOS



# VIDEO



**¡GRACIAS!**

**¿PREGUNTAS?**