

Com comércio digital e soluções sustentáveis, a CPFL está reinventando o setor de energia elétrica brasileiro

Perfil do cliente

A CPFL Energia é a principal distribuidora, em volume, da energia elétrica comercializada no mercado brasileiro. Com atuação nas áreas de distribuição, geração, transmissão, serviços e comercialização de energia elétrica, a empresa possui operação em todas as regiões do Brasil e atende cerca de 10,4 milhões de clientes, em mais de 600 municípios. Seus serviços são diversificados e são provenientes de fontes hidrelétricas, solares, eólicas e biomassas, contando também com expertise no fornecimento de soluções integradas em gestão e comercialização de energia, eficiência energética, geração distribuída, infraestrutura energética e serviços de consultoria, por meio da CPFL Soluções.

Por que a NTT DATA?

- Confiança na implantação de projetos anteriores
- Expertise em jornada de experiência do cliente
- Soluções completas que possibilitam a redução do Time to Market



Reforçamos nossa parceria com a NTT DATA devido à sua expertise e portfólio de soluções. Certificar que nossas equipes trabalham em sinergia só valida nossa assertividade em meio a este novo projeto, que fazemos questão de realizar com essa empresa parceira.

Augusto Cesar, Gerente de Soluções Digitais para Clientes da CPFL.

Necessidade do negócio

- Criar um e-commerce com foco em fidelização
- Acelerar a implementação do plano de transformação digital
- Promover e aumentar a taxa de conversão dos produtos da CPFL

Solução

- Desenvolvimento de um Marketplace utilizando tecnologias avançadas como Inteligência Artificial e IA Generativa
- Adoção de ferramentas de análise de dados para realizar gestão energética
- Desenvolvimento de novos produtos exclusivamente direcionados à agenda ESG (Ambiental, Social e Governança)

Resultados

- Plataforma de Digital Commerce com jornada de compra simplificada, rápida e transparente
- Modernização do setor de energia elétrica como um todo
- Reforço do posicionamento voltado à inovação e sustentabilidade

Necessidade do negócio

O futuro do mercado é a digitalização

A idealização do projeto do novo Digital Commerce para a CPFL teve início no primeiro semestre de 2022, quando o Brasil passava pelo momento de reabertura do mercado, após a pandemia de Covid-19. Com base em análises de empresas internacionais, a CPFL entendeu que as relações digitais seriam a grande tendência para o mercado de energia elétrica, o que resultou na idealização de um projeto com foco em oferecer uma nova forma de comercialização de serviços e produtos – e que além disso, possibilitasse o relacionamento com os seus públicos-alvo.

Adicionalmente, a empresa também identificou uma alta na demanda por soluções sustentáveis e que estivessem cada vez mais alinhadas às boas práticas de ESG: nascia aí a nova plataforma digital da CPFL, com o propósito de oferecer produtos e serviços exclusivamente desenvolvidos com o objetivo de impulsionar o avanço dos seus clientes em suas políticas ESG.

Solução

Mais facilidade para comprar e também para vender

A primeira etapa do projeto do desenvolvimento consistiu na execução de um assessment estratégico, com o objetivo de mapear todos os processos de venda e negociação relacionados aos produtos desenvolvidos para o novo marketplace.

Após todo o mapeamento executado, foi iniciada a etapa de seleção das ferramentas e tecnologias adequadas para a continuidade do projeto. Com escopo e tecnologias definidas, deu-se início ao desenvolvimento da nova plataforma, desenhada de modo a entregar mais do que uma simples interface de comercialização de soluções e serviços relacionados à energia elétrica, mas de modo a possibilitar experiências inovadoras, eficientes e alinhadas com as expectativas e necessidades dos consumidores finais da CPFL.

“O projeto foi desenvolvido de maneira muito colaborativa, entre as equipes da CPFL Soluções e NTT DATA, tendo como grande incentivador o conceito de colocar o cliente como o centro da nossa atenção e de nossa prioridade”, afirma Augusto Cesar, Gerente de Soluções Digitais para Clientes da CPFL.

“Para nós, ficou muito claro que o futuro será digital e é apenas uma questão de tempo até que isso se torne realidade. Com isso em mente, a CPFL optou por se tornar pioneira no processo de digitalização do mercado energético brasileiro”, acrescenta Lucas Zajd, Diretor de Regulação e Inteligência de Mercado da CPFL Energia.

Olhos voltados para ESG

Para o novo marketplace, quatro soluções exclusivas foram desenvolvidas e pensadas com o objetivo de atender às necessidades dos clientes da CPFL.

- Economia garantida
- Energia de curto prazo
- Créditos de carbono
- Certificado I-REC

São estes alguns dos benefícios oferecidos pelos produtos estrategicamente lançados por meio da nova plataforma de comércio digital da empresa.

Resultados

Cliente no centro de tudo

Por meio do projeto de Digital Commerce para a CPFL, a NTT DATA entregou uma solução completa que inclui o desenvolvimento do modelo de negócios, o desenvolvimento da nova plataforma em si utilizando tecnologia de vanguarda e orientada em aprimorar a experiência do cliente, além de todo o planejamento estratégico de marketing para o lançamento do marketplace no mercado nacional.

“Para a CPFL, a criação do Marketplace foi um grande avanço na preparação da empresa em seu objetivo de competir no Mercado Livre de Energia, facilitando a compra de produtos de descarbonização e a migração dos serviços da empresa por meio deste novo canal”, analisa Augusto Cesar, Gerente de Soluções Digitais para Clientes da CPFL Energia.

Outro fator crucial para a execução deste projeto está diretamente ligado ao seu alinhamento com a estratégia de transformação digital da CPFL. Já em andamento, essa iniciativa visa impulsionar uma nova fase da organização, na qual a filosofia da equipe está concentrada em reforçar o cliente como o centro de toda a operação.

Liderança em Economia Verde

Logo após a abertura total do Mercado Livre por parte do Ministério de Minas e Energia (MME), cada vez mais empresas estão aderindo ao consumo de energia proveniente de fontes sustentáveis.

Diante desse cenário inédito, a CPFL Energia, ao oferecer serviços e soluções de migração e compra por meio de uma plataforma digital robusta, intuitiva e altamente confiável, rapidamente se posicionou como uma das empresas protagonistas nesse novo ambiente emergente de negócios.

Outro importante resultado obtido pela empresa por conta do lançamento do Marketplace diz respeito ao fortalecimento do seu posicionamento de marca voltado à inovação e sustentabilidade.

Agora, a CPFL está posicionada de uma maneira estratégica, estando à frente de outros players como uma empresa capacitada em oferecer uma experiência diferenciada e com grande potencial de fidelização desse novo e crescente público consumidor, algo totalmente inovador e que avança em sinergia com este novo momento gerado com a abertura do Mercado Livre de Energia.

Saiba mais sobre o Digital Commerce

br.nttdata.com/insights/case-studies/cpfl

