

Indústria de energia acelera a transformação da experiência do cliente com a NTT DATA

Companhia acelera sua jornada de modernização digital com o apoio da NTT DATA, integrando canais, automatizando processos e elevando a satisfação dos clientes.

O Cliente

Grande empresa do setor elétrico, responsável pelo atendimento de milhões de consumidores em diferentes regiões do país, com o desafio de oferecer uma experiência digital moderna, consistente e alinhada às novas expectativas dos clientes.

Uma das maiores distribuidoras de energia da América Latina conduziu um amplo programa de transformação digital com o objetivo de modernizar a experiência do cliente e aumentar a eficiência operacional. Em parceria com a NTT DATA, a companhia integrou canais de atendimento, redesenhou jornadas, automatizou processos críticos e incorporou recursos avançados de dados e analytics, criando uma experiência digital fluida, escalável e centrada no cliente.

A iniciativa combinou experiência, tecnologia, dados e automação para acelerar a adoção dos canais digitais, gerar valor para o negócio e estabelecer uma base tecnológica preparada para sustentar a inovação contínua.



65%
dos clientes migrados
para canais digitais

380mi
de comunicações
automatizadas

US\$ 39,5mi
em valor de negócio gerado

Desafio

A evolução do comportamento dos consumidores e o crescimento das interações digitais exigiam uma transformação significativa na forma de relacionamento com os clientes.

A companhia precisava unificar canais, simplificar jornadas, reduzir a dependência de processos manuais e integrar diferentes sistemas de atendimento, muitos deles apoiados por ambientes legados. Além disso, era necessário aumentar a eficiência operacional, estimular a adoção digital e criar uma plataforma tecnológica capaz de suportar inovação contínua e crescimento em escala.

Nesse contexto, a NTT DATA atuou como parceira estratégica na construção e implementação da visão de transformação, conectando experiência, tecnologia e dados para impulsionar a evolução do relacionamento com os clientes.

Solução

Para apoiar a companhia nessa jornada, a NTT DATA estruturou um programa de transformação digital centrado na experiência do cliente, combinando estratégias de omnicanalidade, automação, dados e modernização tecnológica para acelerar a evolução do relacionamento com os consumidores. O projeto foi sustentado por quatro pilares estratégicos:

Experiência Omnicanal

Integração dos principais canais de relacionamento, incluindo aplicativo móvel, portal web, WhatsApp e plataformas corporativas, proporcionando uma experiência unificada, consistente e contínua em toda a jornada do cliente.

Redesenho de Jornadas

Mapeamento e reformulação de mais de 50 jornadas de atendimento, simplificando processos, eliminando fricções e aumentando a autonomia dos consumidores.

Dados e Analytics

Implementação de capacidades avançadas de analytics para ampliar o conhecimento sobre o comportamento dos clientes, gerar insights estratégicos e apoiar uma tomada de decisão cada vez mais orientada por dados.

Automação e Arquitetura Moderna

Automação de processos operacionais e de back-office, apoiada por APIs, microserviços, garantindo maior escalabilidade, flexibilidade e velocidade na entrega de novos serviços digitais.

Resultados

Resultados

A transformação conduzida em parceria com a NTT DATA permitiu consolidar uma estratégia digital robusta, promovendo ganhos tangíveis para o negócio e para os clientes.

Entre os principais resultados alcançados estão:

- Geração de aproximadamente US\$ 39,5 milhões em valor de negócio.
- Migração de 65% da base de clientes para canais digitais.
- Automação de cerca de 380 milhões de comunicações com consumidores.
- Entrega de 99 produtos digitais ao longo do programa.
- Geração de US\$ 20,62 milhões por meio dos canais digitais.

Como resultado, a empresa passou a oferecer uma experiência mais simples, integrada e digital aos seus clientes. Com o apoio da NTT DATA, a organização também construiu uma plataforma tecnológica moderna e escalável, preparada para sustentar crescimento, eficiência operacional e inovação contínua nos próximos anos.

