



edenordigital

CATEGORÍA 13

**DIGITAL, WEB, SOCIAL MEDIA Y DIGITAL MÓVIL**

**edenordigital**

**EDENOR**

Dirección de Servicios al Cliente, Dirección de Tecnología, Informática y Telecomunicaciones, Canales digitales, Modernización y Experiencia de Cliente, Marketing y Prensa.

Gerardo Tabakman, Luis Lenkiewicz, Analia Cascales, Hernan González Gabriela Broda, Martin Inaebit, Pablo Nardelli Fabiola Rodrigues, Martin Canevari, Nicolas Vergara

**edenor**



## Introducción

Consciente sobre la importancia de la digitalización como vía de gestión para sus clientes, **edonor** adopta una estrategia de transición para acompañarlos en el proceso, desarrollando herramientas accesibles y con disponibilidad en todos los hogares y en todos los dispositivos.

El entorno digital contribuye a fomentar la eficiencia y cercanía, pilares que distinguen a **edonor**, permitiendo un contacto simple, rápido y eficiente para todos los clientes.

## Propuesta

La plataforma **edenordigital** enmarca a los distintos desarrollos tecnológicos que llevó a cabo la compañía vinculados al nuevo modelo de atención, bajo un beneficio claro y directo para el cliente: el acceso a un servicio más simple. A partir de esta premisa y el objetivo de la migración de nuestros clientes hacia canales digitales, **edonor** difunde y potencia las mejoras que se incorporan, mediante una campaña eficiente y cercana a través de canales propios, que lo invitan a adoptar la tecnología para sus gestiones habituales con la compañía.

La plataforma incorporó en tiempo récord nuevos desarrollos durante todo el 2020, teniendo como gran impulso la necesidad de brindarles a sus clientes la posibilidad de gestionar la totalidad de los trámites que ofrece la empresa en los otros canales de contacto y de esta forma evitar la presencialidad en las oficinas comerciales durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) decretado por el Estado Nacional.

## Desarrollo

**edenordigital** se transformó en uno de los principales canales de contacto para el cliente, ofreciendo la totalidad de los trámites de manera digital para todos los usuarios del servicio, convirtiéndose en la oficina online las 24hs. La herramienta permite llegar a todas las casas con información, no solo del servicio, sino que amplía la mirada y propone un diálogo entre usuario y empresa.



En paralelo con el desarrollo de la plataforma **edenordigital**, se comunicaron acciones para promover su uso, explicar funcionalidades de la herramienta y los beneficios que brinda como usuario.

Como complemento de la experiencia del cliente, se realizó una renovación del sitio institucional con mejoras desde la experiencia de usuario -UX- y el desarrollo de la interfase -UI-. Bajo la campaña "más ágil, más simple", el objetivo fue generar una experiencia totalmente digital para nuestros clientes dentro del *journey* de cada proceso en el que interactúan.

Para acercar esta propuesta se realizó una campaña de comunicación en tres etapas: relanzamiento, fortalecimiento y promoción; que utilizaron *mailings*, redes sociales y sitio web como canales principales.

Las primeras dos etapas estuvieron enfocadas en los clientes del servicio. En la etapa de relanzamiento se presentaron las ventajas generales de **edenordigital**; en la de fortalecimiento se ampliaron y detallaron las funcionalidades y posibilidades que brinda la herramienta; y en la de promoción, que incluyó al público general, se buscó posicionar a **edenor** como empresa eficiente y cercana.

Estas acciones se articularon a partir de un plan integral desde las áreas de prensa y comunicación a clientes que desarrollaron acciones para difundir los beneficios de usar la aplicación en tiempos de pandemia y aislamiento. En las semanas previas a la ASPO, se recomendó la utilización de la plataforma a partir de una nota publicada en el diario El Economista y, a partir de junio, los medios iProfesional, Econo Journal y RoadShow difundieron un comunicado de prensa emitido por la compañía donde detallaba los beneficios de la **edenordigital** en un contexto de aislamiento consolidado.

## Resultados

**edenordigital** logra un total de 10 millones de gestiones durante el 2020, constituyéndose en el principal canal de comunicación con el cliente, por sobre el contacto telefónico a través del contact center de la compañía.

Durante 2020 se duplicaron los usuarios registrados a la plataforma alcanzando 1.600.000 clientes; se descargaron 7.600.000 facturas; se realizaron 2.700.000 pagos y se recibieron 526.000 trámites y reclamos. Por su parte, 465.000 clientes se encontraban adheridos a factura digital al finalizar el año.



Asimismo, con el objetivo de optimizar la experiencia digital, simplificamos el registro de los clientes en la plataforma, ampliamos la infraestructura para una mejor performance e incorporamos encuestas de satisfacción en cada transacción, alcanzando 85% de satisfacción con el uso de la herramienta.

La plataforma **edenordigital** se transforma en la oficina más visitada y accesible de la empresa.

edenor<sup>o</sup>

edenor.com