

ENERGIA EUROPEIA · OPERAÇÕES DE CLIENTE

Os preços europeus do gás estão subindo de novo. Da última vez, as utilities ficaram sobrecarregadas.

cerca de €75/MWh

quase 3× desde a mínima recente



A REAÇÃO EM CADEIA

Um movimento de preço. Cinco problemas.

Preços do gás



Contas



Ligações de clientes



Filas



Custo de atendimento



O QUE O REGULADOR VÊ

Preço e faturamento seguem entre os principais motivos de reclamação.

Reclamações de preço

Faturamento e cobrança

O MODELO TRADICIONAL

Toda ligação vai para uma pessoa. Todo pico custa mais.

100% agentes humanos

Filas longas

Horas extras

Custo maior

O MODELO LIDERADO POR IA

A IA absorve o volume. Pessoas cuidam do que importa.

IA: lembretes de pagamento · faturamento · renovações

Transferência

Pessoas: vulnerabilidade · reclamações · escaladas · VIP

EM PRODUÇÃO

Mesmo quadro. Tempo mais bem aplicado.

>50% menos tempo de atendimento em suporte

35–40% mais respostas

Time focado em retenção · contas de valor · casos urgentes