

ENERGIA EUROPEIA · OPERAÇÕES DE CLIENTE

Os preços europeus do gás estão a subir outra vez. Da última vez, as utilities ficaram sobrecarregadas.

cerca de 75 €/MWh

quase 3× desde o mínimo recente



A REAÇÃO EM CADEIA

Um movimento de preço. Cinco problemas.

Preços do gás



Faturas



Chamadas de clientes



Filas



Custo de servir



O QUE VÊ O REGULADOR

Preço e faturação continuam entre os principais motivos de reclamação.

Reclamações de preço

Faturação e cobrança

O MODELO TRADICIONAL

**Cada chamada vai para uma
pessoa. Cada pico custa mais.**

100% agentes humanos

Filas longas

Horas extra

Custo superior

O MODELO LIDERADO POR IA

A IA absorve o volume. As pessoas tratam do que importa.

IA: lembretes de pagamento · faturação · renovações

Passagem

Pessoas: vulnerabilidade · reclamações · escalamentos · VIP

EM PRODUÇÃO

A mesma equipa. Tempo mais bem aplicado.

>50% menos tempo de tratamento no suporte

35–40% mais respostas

**Equipa focada em retenção · contas de valor ·
casos urgentes**