



CX

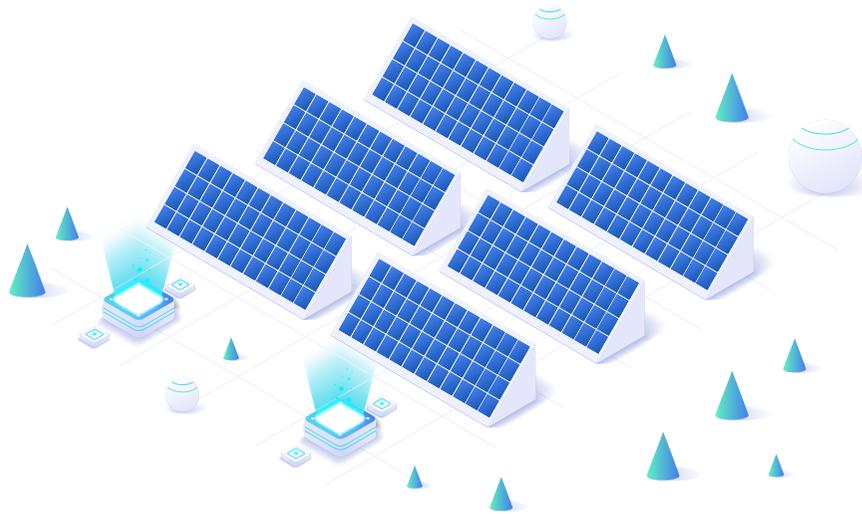
una nueva
dimensión solar

ATENTO

EL AUJE DE LA ENERGÍA SOLAR

La energía fotovoltaica, proveniente del sol, está en plena expansión.

En los últimos años se ha convertido en la tecnología energética que más rápido está creciendo a nivel mundial.



CRECIMIENTO EXPONENCIAL

EN LA ACTUALIDAD...

4%
de la electricidad
demandada proviene del sol

70%
de la energía proviene de
fuentes no renovables

Inmenso potencial
de mercado

RÉCORD 2021

168 GW
de energía solar instalada en
el mundo en un año

*Capacidad renovable total
instalada internacionalmente
en 2021 de 302 GW. 98 GW de
energía eólica.

1^{er} TW instalado
en el planeta

PREDICCIÓN 2025

SolarPower Europe
considera que la energía
solar global se duplicará a

2,3 TW
en 2025





¿QUÉ ESTÁ IMPULSANDO SU DESARROLLO?



Alza de precios de los combustibles fósiles



Plan de descarbonización de la Unión Europea



La situación geopolítica derivada de la invasión de Ucrania

La histórica subida de los precios de la energía en gran parte del mundo, especialmente en las regiones donde el gas natural fija el precio final de los mercados mayoristas de electricidad, la preocupación por el medio ambiente y su potencial para reducir significativamente la dependencia del uso de gas ruso en la electricidad están empujando aún más el crecimiento previsto del sector fotovoltaico.

DATO

Rusia suministra alrededor del 45% de las importaciones de gas de la Unión Europea para la generación de electricidad de industria y vivienda (entre 100 TWh y 200 TWh). La previsión de la International Energy Agency indica un crecimiento incremental de hasta 180 TWh en la generación de electricidad renovable de 2021-2023, casi igual al valor más alto de la generación de gas dependiente de Rusia.



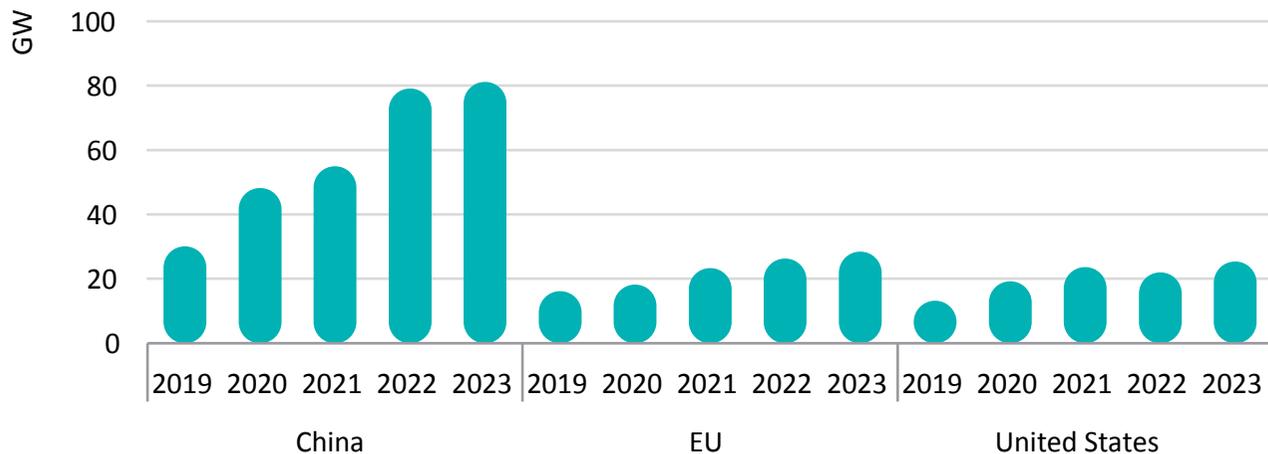
CAPACIDAD PARA LIDERAR LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Las instalaciones fotovoltaicas residenciales y comerciales están ayudando a los consumidores a reducir sus facturas de electricidad.

Principales beneficios:

- Inagotable
- No contaminante
- Versatilidad de la tecnología
- Costes competitivos
- Subvenciones
- Creación de puestos de trabajo

Capacidad de la energía solar fotovoltaica



SOLO EN ESPAÑA...

- En 2021 se instalaron 3.490 MW en suelo y 1.203 MW de autoconsumo.
 - 41% sector industrial
 - 32% sector residencial
 - 26% sector comercial
- El autoconsumo doméstico a través de la energía solar tuvo un crecimiento de un 102% respecto a 2020.
- En lo que llevamos de 2022, la solar FV ha contribuido con un 8% a la energía total generada.



PRINCIPALES RETOS

-  Simplificación administrativa
-  Incremento del coste de materias primas y transporte
-  Alta cantidad de agentes involucrados
-  Adaptación del lenguaje técnico
-  Soluciones personalizadas y productos a medida
-  Experiencia omnicanal, donde el cliente pueda elegir el canal por el que se comunica con la empresa

FUENTES

Renewable Energy Market Update. Outlook for 2022 and 2023.
INTERNATIONAL ENERGY AGENCY
Global Market Outlook for Solar Power 2022 – 2026. Solar Power
Europe
El futuro de la energía solar fotovoltaica. IRENA
Energía solar fotovoltaica, oportunidad para la sostenibilidad.
Informe Anual UNEF 2021



CUSTOMER JOURNEY FOTOVOLTAICAS



Contar con una filosofía de venta muy cualificada con modelos operativos versátiles es clave para la conversión de leads, la gestión de la cartera y proporcionar soporte al equipo de ventas de campo.

EL POTENCIAL HUMANO



Agentes altamente preparados con mentalidad para construir relaciones a largo plazo



Optimización de la experiencia de cliente



Manejo de demandas complejas

CON EL APOYO DE LA TECNOLOGÍA

- Tratar y monitorizar en tiempo real los leads
- Canales integrados, ofreciendo experiencia única y fluida
- Uso de Data Science para predecir el comportamiento del cliente
- Uso de LUI (Language User Interface) para determinar el estilo apropiado (comercial, informal, etc.) de acuerdo con el perfil
- Recogida en remoto de documentación, revisión de instalaciones, firma de documentación...
- Eficiencia en las inversiones en Marketing Digital



¡HA LLEGADO EL MOMENTO!



Para el sector. Pese al reciente incremento del coste de las materias primas y el transporte, y los problemas con la cadena de suministros, la tecnología ofrece unos precios muy competitivos.



Para el consumidor. Preocupación por la sostenibilidad del planeta y búsqueda de soluciones a los altos precios de las energías más tradicionales.



Para la administración. Agilización de los tramites y subvenciones para ayudar a su implantación.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

“En un mercado de alta demanda y de feroz competencia como es el autoconsumo, la única manera de diferenciarse del resto es el trato al cliente. Personalizar la oferta, cuidar cada detalle del proceso desde el inicio hasta la misma instalación, responder con compromiso, certezas y solvencia ante cualquier eventualidad garantiza la satisfacción del cliente”.



*José Carlos Díaz Lacaci,
Director General de POWEN*





ALCANZAR LA EXCELENCIA

“Contamos con diferentes canales de relación con nuestros clientes, tanto a nivel digital como atención telefónica, con el objetivo de conseguir la excelencia en cuanto a la atención al cliente. Además, le damos mucha importancia a sus sugerencias, quejas o comentarios, ya que creemos firmemente que la mejor manera de crecer es hacerlo junto a ellos”.

Begoña Laveda,

Directora de marketing y comunicación en Gesternova



ESTRATEGIA OMNICANAL

“Ofrecemos una experiencia consistente y multicanal adaptada a las preferencias de nuestros clientes en cada etapa del customer journey. Empleamos tanto el canal digital, por su sencillez, facilidad, autonomía y ahorro de tiempo para el cliente, como el asesoramiento personalizado con nuestros expertos solares. Hablamos de un producto que te va a acompañar más de 30 años y tenemos que estar al lado del cliente para atender sus necesidades en cada momento”.

Oscar Cubillo,

Director de CX en EDP Solar





COMUNICACIÓN FLUIDA

“Con el fin de que el proceso resulte ágil y eficiente, hemos desarrollado nuestro propio software para la obtención de presupuestos, diseño de instalaciones y supervisión de todo el proyecto. Esta es la “receta secreta” de Otovo; sobre esta plataforma, nos apoyamos en herramientas de CRM y gestión de clientes para intentar que todo cliente se sienta bien atendido”.



Iñigo Amoribieta,
Managing Director en Otovo España



EL PAPEL DE LA TECNOLOGÍA

“Para nosotros es muy importante que la configuración de los canales de atención ofrezca a los clientes plena autonomía, y eso mismo también al usuario a nivel empresa. Ser capaces de otorgar una visión 360 y, a partir de ahí, poder ofrecer una experiencia digital mucho más sencilla y efectiva”.



Renata Pilotto,
Customer Care Service Director en Imagina Energía



EL VALOR DEL AGENTE

Contamos con auténticos EXPERTOS capaces de ofrecer información y asesoramiento. Trasladan al cliente la confianza necesaria para que se decida a adquirir este producto. EXPERTOS formados para concertar una visita, pero también para responder a las preguntas clave de los potenciales clientes, informarles sobre las subvenciones a su disposición, la amortización de la inversión, la posible financiación, etc”.



José María Pérez Melber,
Director General de Atento EMEA





HISTORIAS DE ÉXITO CON ATENTO

FOTOVOLTAICA ESPECIALIZADA EN INSTALACIONES DE AUTOCONSUMO

Atento ofrece a los clientes potenciales de esta compañía fotovoltaica un Servicio telefónico de preventa, focalizándose en el tratamiento de los leads que reciben de sus campañas de marketing digital, y realizando la resolución de dudas sobre energía solar, así como la concertación de citas con instaladores.

Objetivo

Facilitar el acercamiento a particulares que potencialmente cumplan con los requisitos para beneficiarse de las soluciones energéticas de autoconsumo fotovoltaico

Estrategia

- Información en tiempo real sobre las peticiones de información por parte de los clientes potenciales
- Equipo de agentes con formación específica en el sector, capaces de ofrecer respuestas ágiles y especializadas
- Atención de las solicitudes en menos de 5 minutos, priorizando la calidad de la información

Resultados

- Mejora continua de los niveles de éxito y satisfacción del servicio
- Se ha triplicado el número de agentes en menos de un año



**MENOS DE 5 MINUTOS
PARA CONTACTAR CADA
NUEVO LEAD**



**MÁS DE
70 AGENTES**



**SISTEMA DE
MONITORIZACIÓN EN TIEMPO
REAL DE LAS INTERACCIONES
CON LOS CLIENTES**



HISTORIAS DE ÉXITO CON ATENTO

FOTOVOLTAICA DE RECIENTE CREACIÓN DISPUESTA A REVOLUCIONAR EL SECTOR

Agentes de Atento especializados en energía solar brindan a los prospectos de esta nueva empresa fotovoltaica un servicio de venta y posterior atención al cliente carterizado. El equipo de Atento asiste a los clientes interesados desde que se genera el lead, y les acompañan durante todo el proceso (desde la adquisición, asesoramiento de requisitos, financiación, subvenciones, y servicio postventa).

Objetivo

Lanzamiento de nueva compañía especializada en energía solar de autoconsumo. Atento comercializa sus productos destinados a clientes particulares, autónomos y comunidades de propietarios

Estrategia

- Tratamiento 360º del lead. Seguimiento de todo el Customer Journey del cliente desde que se genera el primer contacto
- Asesoramiento experto de principio a fin y personalización de la oferta
- Entorno 100% digital para el envío y entrega de documentación, así como firma digital

Resultados

- Éxito de ventas: 20% de ofertas aceptadas (pendientes de la validación del instalador y la tarifa finalmente requerida)
- Equipo en rápido crecimiento. Hoy con más de 150 agentes expertos en energía solar



MÁS 20% DE OFERTAS ACEPTADAS



MÁS DE 40.000 LEADS TRATADOS EN 5 MESES



1 ÚNICA PERSONA DE CONTACTO PARA CADA CLIENTE (COMUNICACIÓN DIRECTA: ASESOR ASIGNADO Y CLIENTE)



CX

una nueva
dimensión solar

ATENTO