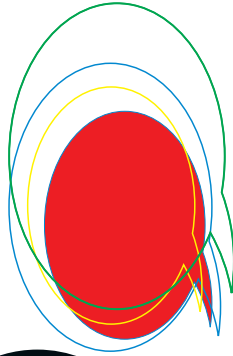


## Genesis



Denilson A. Francisco



# Uma nova cultura de relacionamento

**AES Eletropaulo implanta processos e sistemas que integrarão empresas AES em todo o mundo**

Por Jorge José Pereira

A AES Eletropaulo é uma das primeiras empresas do grupo AES no mundo a implementar as ferramentas desenvolvidas pela empresa alemã SAP, especializada em sistemas de gestão de negócios. Em fevereiro, a distribuidora colocou em operação seu novo Sistema de Gestão Comercial Integrada (CCS), que faz parte da estratégia de integrar todos os negócios que o grupo mantém em 26 países. Em fevereiro do ano passado, a empresa já havia feito uma atualização do sistema de gestão empresarial.

"Vamos dispor de novas ferramentas para melhorar o atendimento aos clientes, o que vai permitir reduzir drasticamente falhas de processamento e melhorar a gestão do relacionamento", explica o vice-presidente Comercial da AES Eletropaulo, Ricardo Lima. Desde 21 de fevereiro, os cerca de 15 mil clientes corporativos de alta e média tensão já estão contemplados com o novo padrão de atendimento. A implantação dos novos processos foi resultado de um desenvolvimento iniciado em 2004, investimentos de alguns milhões de reais, e responde à busca da AES Eletropaulo pela excelência operacional.

[acima]  
**O treinamento envolveu 3.200 funcionários da AES Eletropaulo**

"Trabalhamos no Brasil o desenho dos processos que envolvem a utilização dessa ferramenta no mundo da AES, com foco no cliente e no mercado brasileiro", relata o diretor do Projeto Genesis, Eduardo Thiele Pereira. Posteriormente, as inovações serão levadas para as outras empresas do grupo AES.

Os novos processos acarretarão uma mudança cultural na empresa, já que as informações de seus clientes terão uma gestão mais eficiente. A distribuidora passará a identificar melhor hábitos e necessidades, o que permitirá melhores produtos e serviços, contribuindo para as iniciativas de fidelização de seus consumidores.

"Hoje, a AES Eletropaulo tem uma visão de seus clientes segregada pelos locais de instalação. Com a nova ferramenta, poderemos enxergá-los como um todo, independentemente de seus pontos de instalação", exemplifica Thiele. Segundo ele, os processos de inteligência para cobrir as fraudes também serão modernizados, aprimorando o esforço da distribuidora de eliminar os furtos de energia.

### Projeto Genesis

A implementação de um novo sistema comercial faz parte do projeto mundial da AES, batizado de Genesis, lançado em dezembro de 2004 na AES Eletropaulo, tendo o prédio da rua Pereira Estéfano, na Saúde, como seu quartel-general. Em sua primeira fase, o projeto contou com a colaboração de profissionais da AES no Brasil e de outros países, como Estados Unidos, Canadá, Ucrânia, Cazaquistão, Geórgia, Venezuela e Argentina, para o desenvolvimento dos novos procedimentos comerciais.

A iniciativa transcende a introdução de novas tecnologias. Para o Grupo AES, o Genesis é um processo de transformação do negócio de energia elétrica, que visa preparar as empresas às novas exigências dos clientes, do mercado e dos acionistas. O Projeto abrangge três frentes: comercial, empresarial e Tecnologia da Informação (TI).

Com a implantação do CCS, são contempladas as áreas de faturamento, relacionamento com o cliente, controle de equipamentos e ordens de serviço, prevenção de perdas, gestão de recebíveis e informações gerenciais. O sistema de Gestão Empresarial Integrada (ERP) agrupa os setores de finanças e controladoria, gestão da cadeia de suprimentos e gestão de ativos elétricos. Em 2008, entrarão os processos de força de trabalho, gestão de recursos humanos, além das áreas de meio ambiente, saúde e segurança.

E, por fim, a frente de TI conta com a implantação de dois data centers integrados, operados fora do Brasil com equipamentos modernos e de alta performance, seguindo uma tendência global das multinacionais de centralizarem seus processamentos de dados. O processo de treinamento dos 3.200 funcionários cujo trabalho será impactado com os novos sistemas durou três meses nessa primeira fase e levará mais quatro na segunda. A expectativa é que no segundo semestre deste ano os clientes de baixa tensão sejam integrados aos novos processos comerciais.

Do total de funcionários treinados, 2.500 deles, que interagem diretamente com as novas ferramentas comerciais, passarão por um aprendizado mais intenso, coordenado por 42 instrutores. Já o grupo dos funcionários que trabalham indiretamente com os novos sistemas está sendo capacitado por meio de workshops mais abertos.

Estrategicamente, a AES Eletropaulo decidiu não implementar as ferramentas de gestão empresarial (ERP) juntamente com o CCS para diminuir os riscos de se fazer uma mudança em todas as áreas da empresa de uma só vez. Assim, a previsão é que a AES Eletropaulo passe a utilizar o ERP completo a partir de 2008.

"Nosso objetivo é atender melhor o nosso cliente. Estamos implementando processos baseados em melhores práticas e nos apoiando em uma das ferramentas tecnológicas mais modernas do mercado. Iremos melhorar nossos serviços, oferecer mais eficiência, menor tempo de atendimento de solicitações e prestar uma assessoria mais completa", explica Thiele.