

# La Vida en Primera Línea

Cómo CGS Apoya a los Clientes Electro-Dependientes de CGE



**La electricidad tiene un rol muy importante en nuestra vida cotidiana, pero muchas veces nos damos cuenta sólo cuando existe un corte en el suministro.** Pese al esfuerzo de las empresas proveedoras de electricidad para garantizar un servicio ininterrumpido, hay ciertas situaciones y actos de la naturaleza que impiden que la energía llegue a nuestras casas, calles u oficinas. Para muchos es una situación molesta, pero para otros, como los pacientes electro-dependientes, llega a ser una amenaza a la vida.

Desde el año 2016, la empresa CGS - proveedor global de aplicaciones empresariales y servicios de outsourcing - apoya la gestión de atención a clientes de la Compañía General de Electricidad (CGE), la principal empresa de distribución eléctrica de Chile. Con un servicio que se extiende desde Arica en el norte hasta Villarrica en el sur, y conectado 24x7, los 365 días al año, reciben en promedio unas 120.000 llamadas de emergencia al mes. A través de los canales de atención no presencial, CGS ayuda a manejar el contacto con el cliente en primera línea, sea telefónica, a través de correos electrónicos o redes sociales.

“Con un área que es de suma importancia para nuestra empresa, donde hay vidas de por medio, tenemos claro que este servicio tiene que ser con un proveedor que tiene una dinámica directa, rápida y proactiva.”

**Alejandra Donoso,**  
Responsable de Canales no Presenciales de CGE

Sin embargo, es en el exclusivo servicio de excelencia que CGS provee a CGE donde se destaca el mecanismo de atención especializada, que fue creado con el fin de agilizar y atender raudamente todas aquellas situaciones donde los clientes se ven amenazados por riesgos eléctricos, particularmente con los clientes electro-dependientes cuyo cuidado conlleva la conexión de algún dispositivo de soporte vital.

**“Con un área que es de suma importancia para nuestra empresa, donde hay vidas de por medio, tenemos claro que este servicio tiene que ser con un proveedor que tiene una dinámica directa, rápida y proactiva”, dice Alejandra Donoso, Responsable de Canales no Presenciales de CGE. “Con CGS tenemos la confianza, seguridad, tranquilidad y certeza que lo van a hacer muy bien. Hay una preocupación que va mucho más allá que de un simple proveedor de soluciones. Son muy proactivos: proponen mejoras, buscan, llaman, preguntan, detectan situaciones y levantan alertas.”**

Bajo este innovador sistema, único de su tipo en Chile, el aviso de corte de suministro llega a través de la atención de primera línea o por reportes enviados por el área técnica de CGE, sobre el sector afectado. Inmediatamente los agentes especializados de CGS consultan la base de datos, actualizada semanalmente, para contactarse con los pacientes en el área. Estos agentes acompañan a los pacientes durante todo el proceso, organizando de manera tranquila pero rápida la respuesta a este escenario, para abordar las necesidades de los clientes con mayor eficacia y entregarles una solución final.

Al contactarse con el paciente, los agentes recaban información detallada de los dispositivos afectados, reconexiones, tiempos de baterías autónomas y/o de generadores, etc. Una vez recopilada la información, los agentes de CGS contactan a los centros de operaciones zonales para brindar toda la información necesaria para priorizar la atención y entregar una solución óptima y expedita hasta que se restablezca el suministro de electricidad.

Según expertos, tener al ejecutivo apropiado para la posición es tan importante como tener la empresa indicada para llevar los servicios de call center. Y es en la gente de Valparaíso donde CGS ha encontrado la clave del éxito, proveyendo servicios a CGE desde la capital de la Quinta Región por más de tres años.



**Paulina Vidal, ejecutiva que atiende a CGE, y Phil Friedman, Presidente de CGS**

## ACERCA DE CGE

La historia y cultura organizacional destacan a CGE como una empresa innovadora en las regiones en donde está presente. Desde sus inicios, la compañía ha comprendido que el éxito de sus negocios se manifiesta en el progreso de aquellas regiones en donde está presente, asimismo, en la satisfacción de sus clientes.

A partir de noviembre de 2014, CGE es parte de Naturgy, grupo multinacional presente en más de 30 países y con más de 23 millones de clientes, pionera en integración del gas y la electricidad.