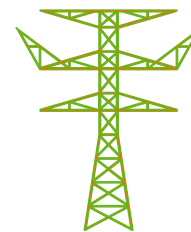




NOVOS DESAFIOS DO **SETOR ELÉTRICO**

O GRUPO CPFL ENERGIA



Grupo com mais de 100 anos de história, maior grupo privado do setor elétrico nacional



Controlada pelo Grupo State Grid, 2ª maior empresa do mundo com operação global, faturamento de R\$ 320 bi em 2015 e mais de 1 bilhão de clientes



Empresa de eficiência energética e geração distribuída criada para ajudar seus clientes a atingir a sustentabilidade econômica, ambiental e social



O acesso às novas tecnologias **EMPODEROU O CONSUMIDOR**

As empresas que identificaram essa tendência
causaram **RUPTURAS RÁPIDAS E PROFUNDAS** nos seus setores
de atuação, tornando referência global no seu ramo de atuação.



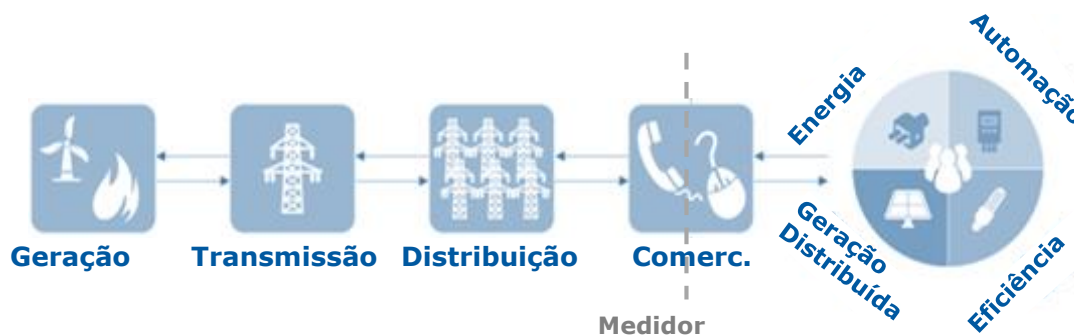
Novas tecnologias já causam **DESRUPTURAS NO SETOR**

Modelo tradicional do setor elétrico



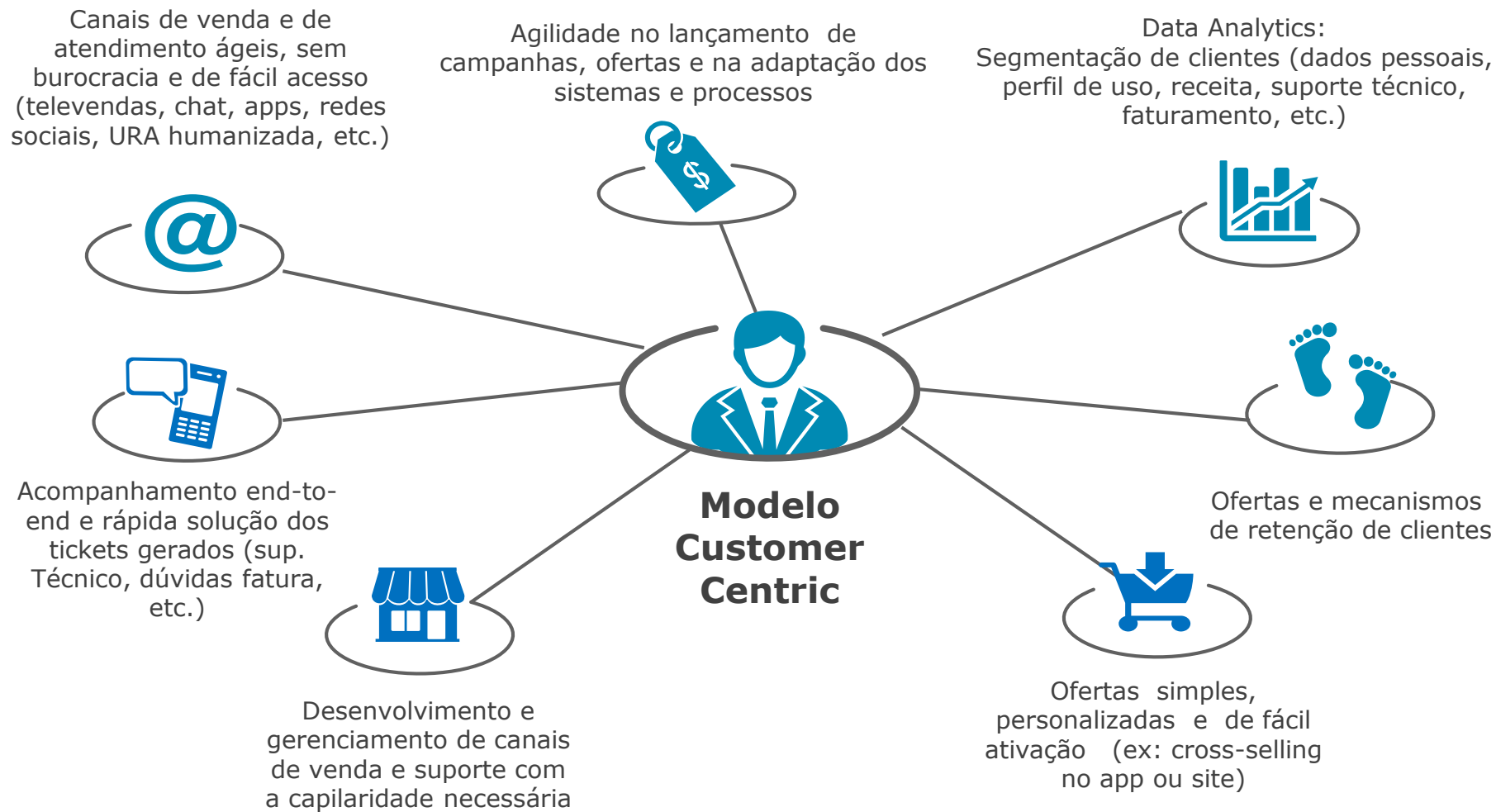
- Fluxo de energia unidirecional
- Consumidor tem a liberdade de escolha do fornecedor de energia somente no Mercado Livre
- Foco das empresas na gestão do ativo e otimização CAPEX

Modelo futuro do setor elétrico



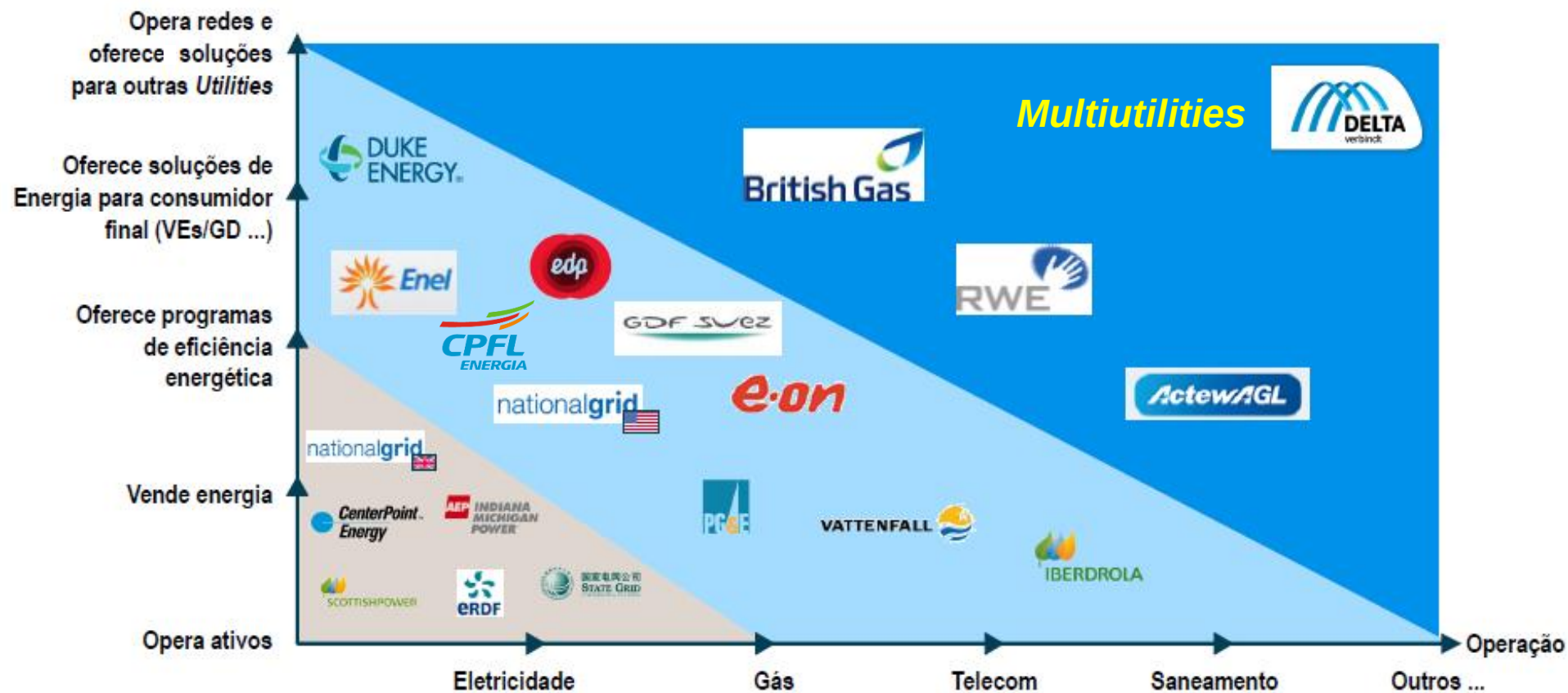
- Fluxo de energia bidirecional com redes inteligentes
- Consumidor demandará um portfólio completo de serviços (compra de energia, GD, eficiência, etc.)
- Foco das empresas será na prestação de serviços e relacionamento com o consumidor

Nesse modelo futuro o **CLIENTE É O CENTRO**



MULTIUTILITIES

a nova forma de atender esse novo consumidor

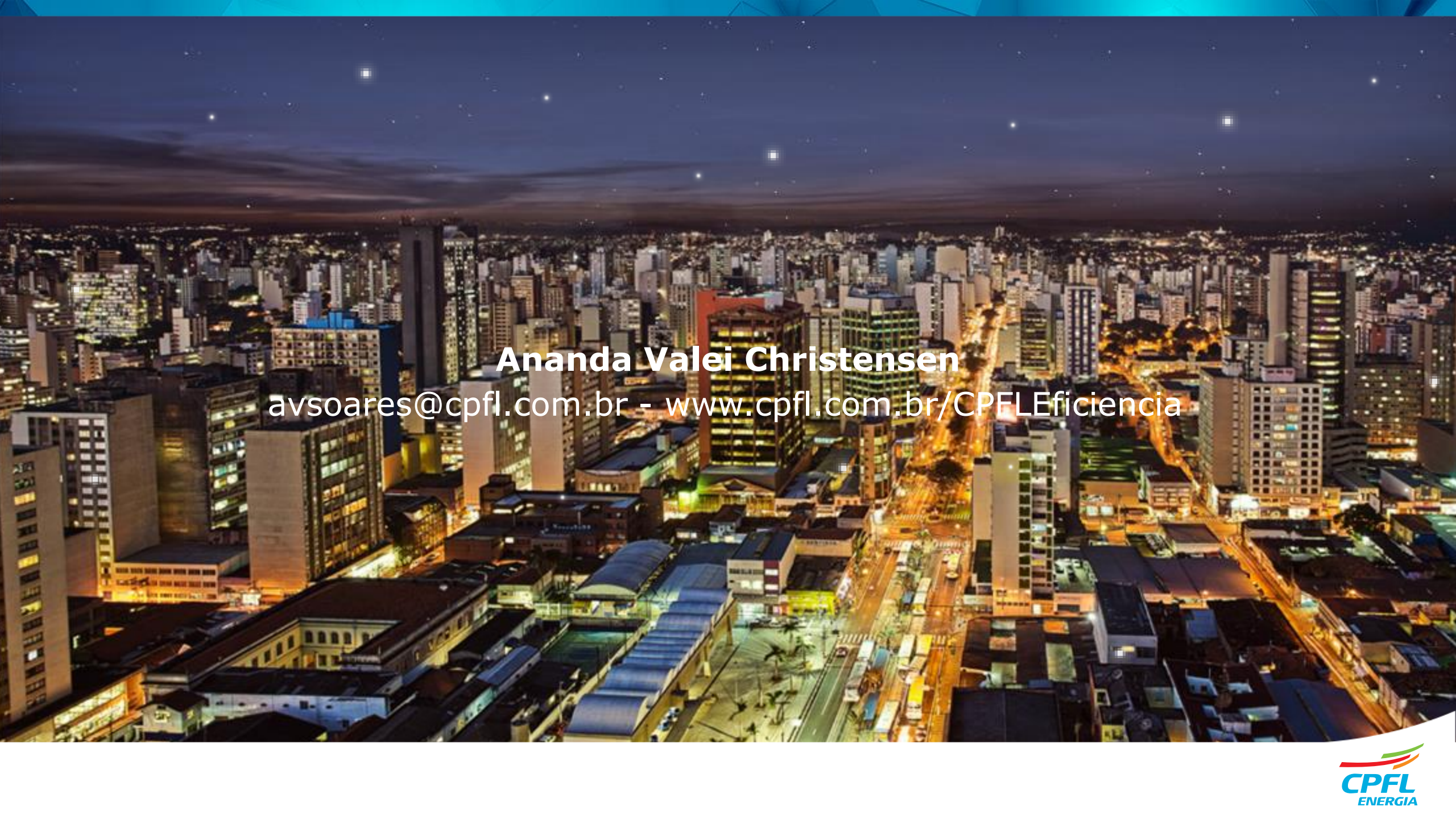




Desafios para se tornar uma **MULTIUTILITY**

- Quebrar paradigmas dentro da empresa (Exemplo: GD x distribuição)
- Revisão de processos para atender o cliente com a qualidade e velocidade necessárias
- Importância do CRM para identificar necessidades e novas oportunidades
- Expansão do portfólio de produtos
- Parcerias estratégicas dentro e fora do setor elétrico





Ananda Valei Christensen
avsoares@cpfl.com.br - www.cpfl.com.br/CPFLEficiencia