

Centro De Atención al Proveedor



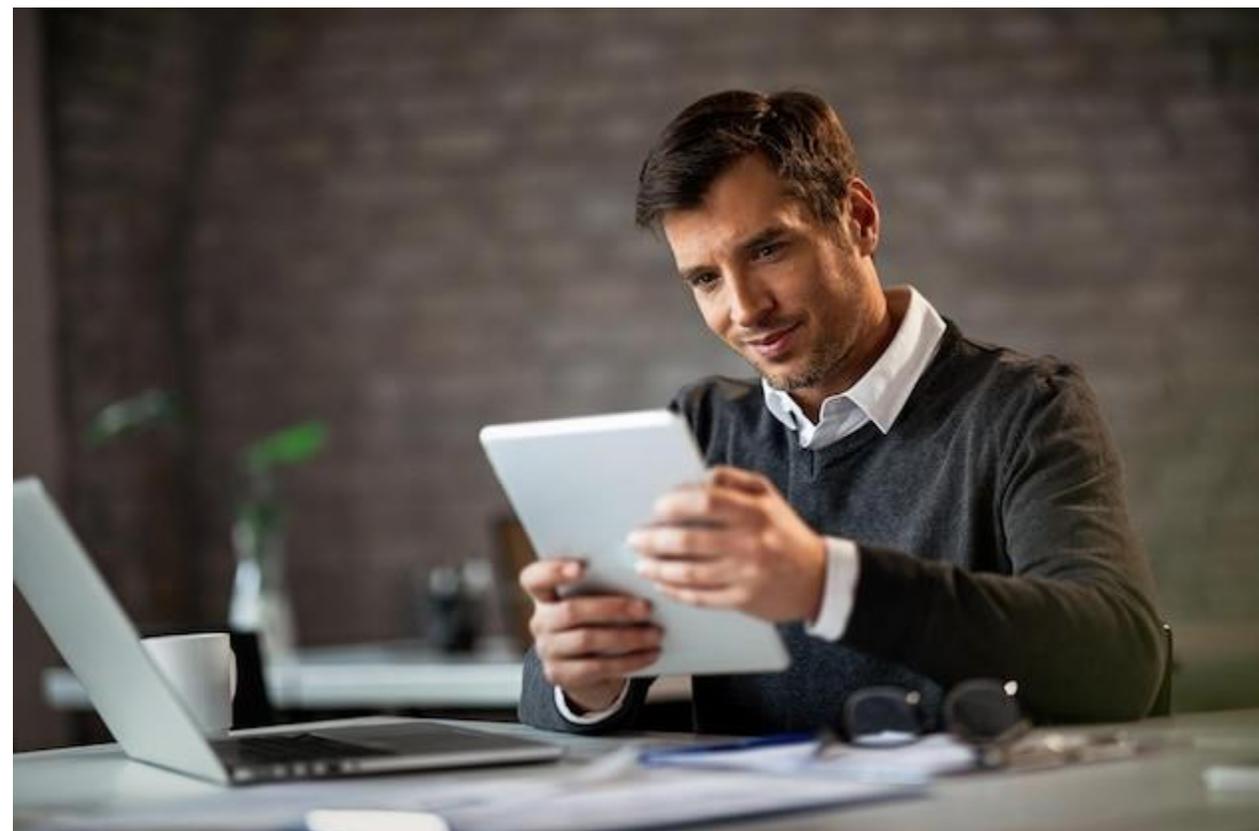
enel

Propósito

El **Centro de Atención al Proveedor – CAP** es un espacio **diseñado** para los proveedores de Enel Colombia y Centro América, que articula de forma **centralizada todos los canales de atención** disponibles. Plataforma que se creó como una **experiencia digital, amigable e intuitiva** que resuelve las necesidades de información de los proveedores de Enel Colombia y Centro América.



Antecedentes



Agenda



01 Centro de Atención al Proveedor

02 Recorrido

03 Actualizaciones

04 Actividad

05 Conclusiones

Niveles de Servicio

¿Cómo funciona?



01
Línea

- Auto Respuesta
- Portal de Preguntas Frecuentes



Portal Web con información pública para que los proveedores puedan acceder a información básica de manera rápida y sencilla



ChatBot que proporciona respuestas más detalladas a las preguntas frecuentes y ayuda a los proveedores a resolver problemas específicos de manera más eficiente.



Atención personalizada a través del formulario de consultas, en donde se dará solución a las inquietudes.

03
Línea

- Atención Personalizada

Esta integración de tres niveles garantiza que nuestros proveedores reciban el mejor servicio posible y les permite obtener respuestas y soluciones de manera rápida y efectiva

Recorrido



-  Registro
-  Calificación
-  Licitación
-  Materialización
-  Facturación
-  Otros



<https://www.enel.com.co/es/conoce-enel/proveedores.html>

Actualizaciones

Beneficios



Antes



Ahora

3 semanas


Tiempo de solución
Formulario

1 semana

15 días

Certificados de
experiencia

2 min

Descentralizado

Plan de compras

Centralizado

CAP Landing Page
33.556 – 1864/mes

CAPI ChatBot
803 – 100/mes

Ahora es el momento clave para abrir el diálogo y recibir sus valiosas preguntas y sugerencias.



enel