

ENEL-CODENSA HA ATENDIDO MÁS DE 10.000 TRANSACCIONES A TRAVÉS DE WHATSAPP CON EL ROBOT ELENA

- *Elena es una asistente virtual que está disponible las 24 horas del día de lunes a domingo a través de WhatsApp vía texto.*
- *Para comunicarse con Elena, los clientes deben guardar en su celular el número 3162836092, abrir la conversación en la aplicación de WhatsApp y empezar una conversación escribiendo “Hola Elena” o cualquier otra frase.*
- *Elena se une a los otros canales de atención y servicio al cliente de Enel-Codensa para fortalecer y mejorar la gestión de trámites y de información.*
- *Actualmente el cliente puede realizar hasta 10 trámites o consultas de una manera fácil e inmediata. Las transacciones más requeridas por parte de los clientes a Elena han sido la solicitud de envío de la copia de la factura y el pago por PSE.*

Bogotá. 2 de julio de 2020. Con una nueva apuesta por crecer y mejorar la atención y servicio al cliente, Enel-Codensa lanzó a Elena, un chatbot entrenado a través de inteligencia artificial y *machine learning* (aprendizaje automático), para atender a los clientes de Enel-Codensa a través de WhatsApp Business. En un mes, desde su lanzamiento, Elena han registrado más de 57.000 conversaciones, y ha atendido más de 10.400 transacciones de las cuales el 70% han estado relacionadas con la solicitud de la copia de la factura. Es de resaltar que, el robot Elena, puede atender en hora pico de atención hasta 564 conversaciones simultáneas, lo cual apoyará la gestión de otros canales de atención.

La asistente virtual Elena está disponible las 24 horas del día de lunes a domingo, para brindar asesoría y ayudar a los clientes en trámites como: la generación de la copia de la factura, el reporte de las fallas en el servicio de energía y de alumbrado público o generar la inscripción a la factura virtual. Además, Elena también proporciona información sobre los alivios financieros otorgados por el Gobierno en la coyuntura del COVID19, las causas por las cuales el servicio puede ser suspendido o información básica sobre Crédito Fácil Codensa y los seguros adquiridos con la compañía.

“Nuestros clientes son el centro de toda la organización y en ese sentido ocupan un gran espacio dentro de la estrategia de digitalización que venimos adelantando. Gracias a ellos hemos entendido qué necesidades debemos suplir y Elena es una de esas iniciativas que surgen para aportar a una mejor experiencia del cliente con nuestro servicio. Seguiremos fortaleciendo nuestros canales para ofrecer un mejor servicio y atención” aseguró Carlos Mario Restrepo, gerente de Market de Enel-Codensa.

Por lo que se refiere a las expectativas y la proyección de Elena, Enel-Codensa espera duplicar en un año las cifras de atención y seguir sumando trámites y consultas con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y flexibilizar aún más la atención. Próximamente si el cliente realiza una consulta diferente a las que la asistente virtual Elena está en capacidad de responder, podrá continuar con su solicitud a través de un asesor de servicio.

Para comunicarse con Elena, los clientes deben guardar en su celular el número 3162836092, abrir la conversación en la aplicación de WhatsApp y empezar una conversación escribiendo “Hola Elena” o cualquier otra frase.

Elena se une a los otros canales de atención y servicio al cliente de Enel-Codensa para fortalecer y mejorar la gestión de trámites y de información. Los clientes de Enel-Codensa también pueden acceder a:

Aplicación Móvil

Adicionalmente, la aplicación móvil Enel-Codensa, disponible para descargar en dispositivos Android y Apple, permitirá a los clientes reportar fallas, revisar su factura mensual y realizar el pago de la factura desde el botón PSE, disponible en la sección ‘Cuenta’.

Fonoservicio

Para realizar el reporte de incidencias o emergencias, los clientes podrán comunicarse al Fonoservicio en Bogotá al 7115115, en Cundinamarca al 5115115 o en la línea de emergencias 115.

Redes sociales

Adicionalmente, las redes sociales también serán un canal de atención y se recibirán reportes a través de Twitter en [@CodensaServicio](https://twitter.com/CodensaServicio) o de Facebook en [@CodensaEnergía](https://facebook.com/CodensaEnergia).

Correo electrónico

Para radicaciones puede escribir al correo radicacionescodensa@enel.com

Chat de servicio

A través de este chat de servicio, se atienden todas las inquietudes asociadas a los temas de energía ingresando a <https://bit.ly/2w6W5vo>

SOBRE EL GRUPO ENEL: ENEL-CODENSA Y ENEL-EMGESA

Enel-Codensa y Enel-Emgesa hacen parte del Grupo Enel, una multinacional energética y uno de los principales operadores integrados globales en el sector de la electricidad, el gas y energías renovables. El Grupo tiene presencia en 35 países, generando energía a través de una capacidad gestionada de aproximadamente 89 GW. Enel distribuye electricidad y gas a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros, y con cerca de 73 millones de clientes domésticos y empresariales en todo el mundo.

Enel-Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con 3.438.000 clientes distribuidos en Bogotá, Cundinamarca, ocho municipios en Boyacá, uno en Tolima, uno en Caldas y uno en Meta. Cuenta con una potencia instalada de 21.959 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 72.510 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 15.500 empleos directos e indirectos en el país. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo Codensa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.