

SERVICIOS: INTERESES PRIVADOS Y BENEFICIOS SOCIALES.

Presentado por: Eliana Cortés

- ▣ Tradicionalmente los servicios satisfacen las necesidades básicas dentro de cualquier población, aspiran a una cobertura universal, dependen de la dedicación física de redes de distribución y están profundamente condicionadas a distintos tipos de regulaciones públicas y presiones políticas.





- ▣ Como resultado de los bajos ingresos de los ciudadanos, se convierte esto en una estrategia que abarca una gran gama de desafíos y oportunidades.

- ▣ Electricidad
- ▣ Gas Natural
- ▣ Servir a sectores de bajo ingreso



CONTEXTO Y RETOS DE LA CADENA DE VALOR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS.

- ▣ Incremento en los índices de pobreza en Latinoamérica.
- ▣ Acceso a servicios: derecho y más aún, necesidad.



DESAFIOS PARA LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA



- ▣ Alrededor del mundo, 40% de la población pobre urbana no tiene acceso a los servicios modernos de electricidad.
- ▣ Robo de electricidad.
- ▣ Pagos atrasados.

DESAFIOS PARA LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

- ▣ Diferente reto a comparación de las empresas de electricidad.
- ▣ Sustitutos en el mercado



MODELOS INNOVADORES QUE PERMITIERON LA INCLUSION DE ILS

- ▣ Reducción de pérdidas.
- ▣ Enfrentar retos de crecimiento.

- ▣ Mejorar servicios
- ▣ Proporcionar conveniencia de pago

- ▣ Cambiar relaciones existentes.
- ▣ Aprovechamiento de esos productos y servicios.



LA PROPUESTA DE VALOR QUE ATRAE A LIS

- ▣ Desarrollaron un servicio pre-pago similar al usado por el servicio de telefonía móvil que es extensamente usada por LIS en Venezuela.
- ▣ La etapa inicial permitió a la empresa ganar información y entendimiento a esta población objetivo y sus intereses por poseer un mejor servicio de energía y así volverlos unos clientes regulares.



LA PROPUESTA DE VALOR QUE ATRAE A LIS



- ▣ Meses después otros 2 proyectos fueron ejecutados: uno para conducir el pago de cientos de facturas con años de mora, todas provenientes del desarrollo masivo de vivienda social, y el otro proyecto llamado “cero enredos” para eliminar la alta peligrosidad producida por los cables de las conexiones ilegales, así como a su vez volver estos consumidores en clientes de la empresa.

EFFECTOS DE LAS PROPUESTAS



- ▣ Intención de reducir las pérdidas de energía.
- ▣ Laboratorio de aprendizaje para AES-EDC para saber cómo proporcionar el servicio de electricidad a LIS, transformando este reto en una oportunidad de negocio.

INICIATIVAS PARA RETENER A LOS CLIENTES

- ▣ No se trata de adquirir nuevos clientes.
- ▣ Es crucial retener a los que ya se tienen.
- ▣ Mantener un cliente es usualmente más costoso que ganar uno nuevo.



PROCESO DE SELECCION

- ▣ “La clave del éxito no está en el modelo por sí solo, el éxito de la replicación depende de la ubicación y las condiciones del medio ambiente”. *Fabian Chamadoira*



CONVENIENCIA DE PAGO

- ▣ El camino más fácil para retener clientes, es facilitarles el pago de los servicios que están adquiriendo.
- ▣ El porcentaje de clientes dispuestos a pagar disminuye debido a los inconvenientes de las condiciones de pago que tienen, entre otras cosas.

