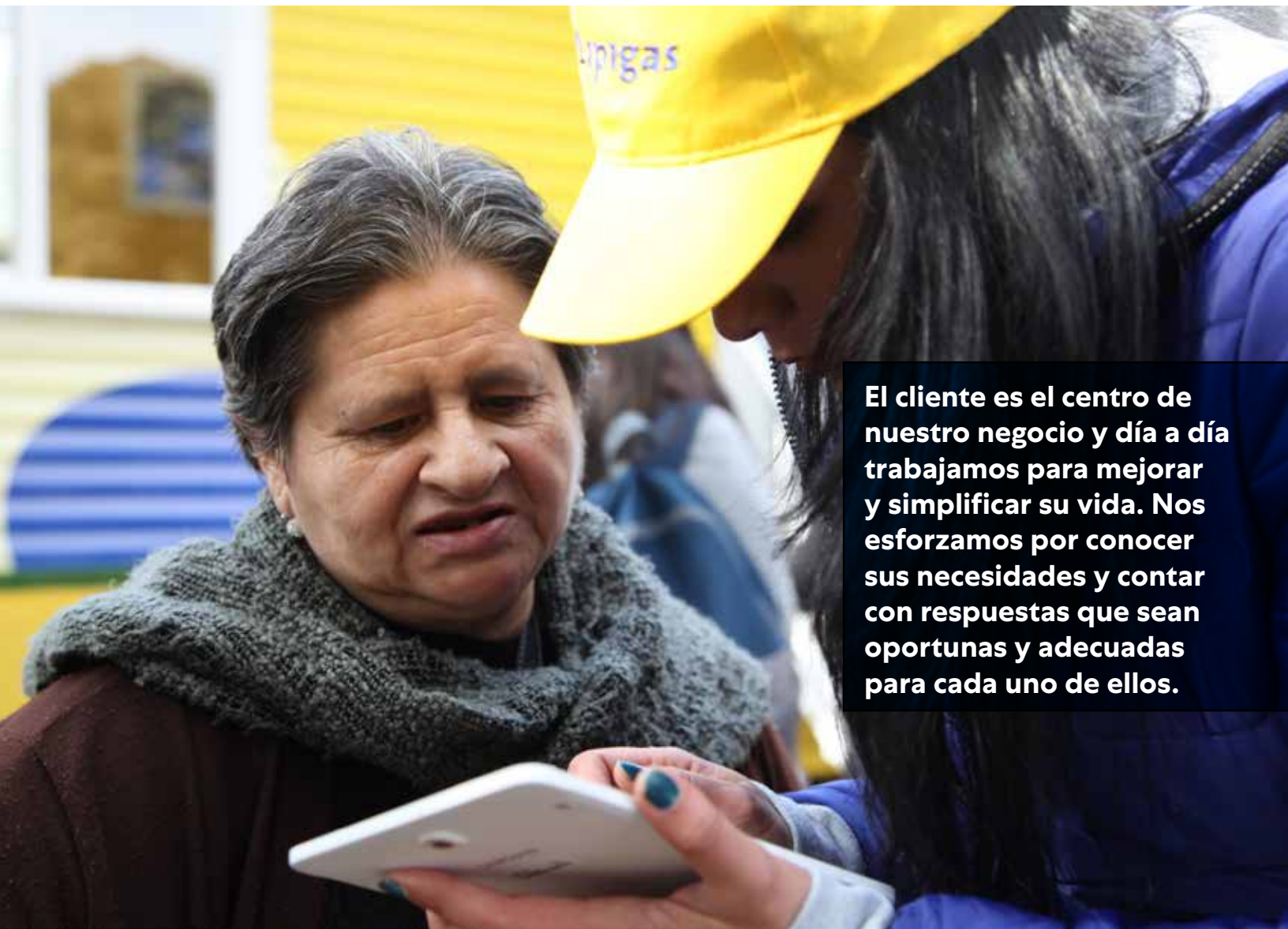


Excelencia en la experiencia del cliente

Innovación y servicio orientado al cliente



El cliente es el centro de nuestro negocio y día a día trabajamos para mejorar y simplificar su vida. Nos esforzamos por conocer sus necesidades y contar con respuestas que sean oportunas y adecuadas para cada uno de ellos.

Contexto

Relación de confianza

La sociedad está en permanente cambio. La desconfianza hacia las instituciones, empresas y entre las personas han aumentado a niveles impensados en los últimos diez años. El consumidor actual no solo quiere comprar gas, quiere también una experiencia grata al comprar energía, quiere respuestas honestas y claras al tener un problema. Por el producto que vendemos y la forma en que lo entregamos, accedemos anualmente a más de dos millones de hogares y sabemos que la confianza del cliente se construye en cada entrega. Si consideramos que en Chile hacemos más de 60 mil entregas diarias de gas, el contar con un estándar de servicio se hace más crítico aún. Si a este escenario le sumamos la alta exposición que generan las redes sociales, el desafío para resguardar la integridad de la promesa al cliente se complejiza. Además, al tener distintos tipos de clientes, las necesidades particulares varían en cada negocio o segmento: industrial, comercial (restaurantes, hoteles, casinos), residencial, institucional (hospitales, escuelas, fuerzas armadas, otros), segmento inmobiliario y automoción. *Más información en pág. 8.*

Consumidor 2.0

A lo anterior hay que agregar un importante cambio en los hábitos de consumo en los últimos años. La disrupción digital y las nuevas generaciones nativas digitales avanzan rápidamente hacia nuevas formas y plataformas de compra. Así, las transacciones de bienes y servicios en línea, desde distintos dispositivos (celular, computador, etc.), han aumentado 1.400% en los últimos diez años. La inteligencia de datos, georreferenciación y otras soluciones tecnológicas permiten a empresas como Lipigas transformar sus servicios y dar respuesta oportuna y acertada al consumidor. El desafío es llevar estos desarrollos a nuestros procesos, resguardando que nuestra oferta de energía sea segura y de calidad en todas las soluciones (gas licuado, gas natural, a granel, envasado, en redes o nuevas soluciones de energías).

Más información sobre nuestros productos y sus usos en www.lipigas.com y en Memoria Anual 2018 disponible en el mismo website.

—
**Más de
 3.200.000
 clientes
 en tres países**

—
**16
 millones**

—
**de entregas al
 año en Chile**

**Entramos a más de
 2
 millones**

—
**de hogares en
 un año**

—
174 km

—
**de redes de gas
 natural**

Nuestra oferta

Atendemos a más de 3,4 millones clientes en los tres países donde operamos. De ellos, más de 3 millones son residenciales y cerca de 200 mil comerciales, industriales, institucionales y del transporte.

	Gas licuado de petróleo (GLP)	Gas natural por redes (GN)	Gas natural licuado (GNL) y gas natural comprimido (GNC)
Envasado	<ul style="list-style-type: none"> Más de 3.000.000 clientes residenciales y comerciales compran gas en cilindros, los que distribuimos en camiones livianos. Porcentaje de las ventas de GLP envasado respecto del total de ventas de GLP en cada país: 58,7% en Chile; 65,9% en Colombia y 58,7% en Perú. 		
Granel / Redes	<ul style="list-style-type: none"> A más de 214 mil clientes residenciales, comerciales e industriales le llevamos GLP en camiones, inyectándolo en tanques ubicados en la propiedad de cada cliente. El porcentaje de las ventas de GLP a granel respecto del total de ventas de GLP en cada país: 41,9% en Chile; 34,1% en Colombia; y 41,3% en Perú 	<ul style="list-style-type: none"> Más de 6.000 clientes residenciales, comerciales e industriales reciben el gas natural por redes (cañerías), en Chile. En 2018 se suman más de 60.000 clientes de Surgas, llegando a 80.000 clientes en Colombia. Más de 6 millones de m³ de gas natural en redes en 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> 21 clientes industriales en Chile y Perú compran nuestro gas natural licuado (GNL) transportado en camiones hasta plantas satélites de regasificación ubicadas en las instalaciones del cliente. 31 clientes industriales y estaciones de servicio del Perú compran nuestro gas natural comprimido (GNC), llevado en semiremolques hasta las instalaciones de cada cliente. 40 millones de m³ de gas natural licuado vendidos en 2018. 79 millones de m³ de gas natural comprimido, vendidos en 2018.

Gestión

Servicio orientado al cliente

Nos enfocamos en gestionar una mejora continua de la experiencia de nuestros clientes a través de la permanente búsqueda de soluciones que se adapten a sus requerimientos, así como mediante la mejora en la experiencia de compra. Los reconocimientos que nos dieron los expertos nos indican que vamos por buen camino. No obstante, sabemos que debemos estar atentos a los cambios en los hábitos de nuestros clientes y ser ágiles en mejorar la calidad de nuestro servicio, en evolucionar los procesos operacionales y en incorporar las alternativas que ofrece la transformación digital para ponerla al servicio de nuestros clientes.

Nuestra promesa es entregar el 90% de los pedidos en el tiempo prometido a los clientes de gas en cilindro.

1. Soluciones energéticas integrales y a la medida

Si bien nuestros inicios, hace casi 70 años, fueron en la entrega de gas licuado de petróleo, hemos evolucionado y seguiremos diversificándonos. Hemos especializado nuestra oferta según los segmentos de consumo, entregamos asesoría especializada a cada tipo de cliente, con el objetivo de entregar una solución útil, eficiente y a un costo accesible, a través de los distintos canales de venta que tenemos.

Contamos con una oferta de valor diferenciada, acorde a las necesidades de cada segmento:

- **Residencial:** el principal uso de nuestros productos es residencial, especialmente a través de GLP vendido en cilindros de distintos formatos, que pueden ser utilizados de manera fácil y segura para distintos fines, como cocción de alimentos, calefacción y calentamiento de agua. También para equipos de aire acondicionado, secadoras de ropa, climatización de piscinas, entre otros usos. Para dar acceso a clientes residenciales en edificios, contamos con un área especializada en atender al sector inmobiliario, siendo parte desde el inicio en los proyectos de desarrollo de nuevos edificios y condominios que acceden a gas granel con tanques comunes y medidores individuales.
- **Comercial:** dadas las características del gas, este es un producto de gran utilidad para comercios de distintos tamaños que requieren de fácil control de la temperatura y calor constante, como son los hornos de restaurantes, panaderías y casinos, así como también hoteles, hospitales y establecimientos educacionales, entre otros. En Chile, Lipigas tiene un producto único en el mercado – GASPRO- con mayor poder calorífico y que, en términos simples, es más eficiente porque libera más calor.
- **Industrial:** el gas es utilizado como fuente de energía en distintos procesos industriales, como fabricación de vidrios, cerámicas y plásticos; fundición y tratamiento térmico de metales; calefacción de criaderos de animales e invernaderos; procesos de deshidratación y secado de alimentos; hornos de secado y generación de vapor; calentamiento de soluciones y de manera muy especial en proyectos de generación aislada y cogeneración eléctrica, tanto con motores como turbinas. Además de abastecer a estos clientes, entregamos un Plan Personalizado Industrial que consiste en la visita a las instalaciones para la realización de un proyecto de eficiencia energética que, a través del diagnóstico y análisis de procesos, identifica y cuantifica alternativas de ahorro y mejoramiento, basado en las mejores prácticas de eficiencia, ingeniería y equipos de última generación, tanto de GLP como de GNL.
- **Transporte:** el gas cuenta con amplias ventajas para ser utilizado como combustible para vehículos o equipos de mayor tamaño. También es usado para el funcionamiento de grúas horquilla y de embarcaciones náuticas, donde hemos desarrollado aplicaciones específicas para lanchas de la industria salmonera.

2. Experiencia del cliente en la compra

Generar confianza y cercanía, y ser impecables en el servicio que entregamos, son aspectos críticos para que nuestros clientes tengan una buena experiencia.

Confianza y cercanía en la relación con clientes

Trabajamos día a día para conservar la cercanía y confianza que nos tienen nuestros clientes. Este activo intangible es para nosotros un tesoro. Sabemos que depende de nuestro estilo de trabajo, de la atención que damos, de la respuesta frente a reclamos, de la velocidad en la toma de decisiones frente a un problema. Sin embargo, sabemos que al tener tantos puntos de contacto pueden existir roces. Por lo mismo, la clave está en las personas: estas deben estar alineadas a los valores de la empresa y ser capaces de responder de la misma manera en todos los canales de comunicación con clientes.

El resguardo de la confidencialidad en la información y datos de los clientes es clave para nosotros. Por ello realizamos auditoría en seguridad de datos y contamos con sistemas de ciberseguridad y una serie de medidas para asegurar el cuidado de la información de cada cliente.

Para facilitar la comunicación de los clientes contamos con una diversidad de canales de contacto, dentro de los cuales se encuentra un sistema de gestión de reclamos que cuenta con tres niveles: consultas, solicitudes y reclamos. Estos son resueltos a través de procedimientos establecidos para cada uno de ellos. En 2018 la tasa de reclamo se mantuvo en Chile en 4,6% en gas envasado y en granel hubo un aumento de 0,3% a 0,6%.

Para mejorar la experiencia del cliente en sus diversos puntos de contacto con la Compañía medimos de forma sistemática la satisfacción del cliente.



Cercanía y Confianza

Dada la gran cantidad de puntos de contacto con nuestros clientes, y la amplia diversidad de canales de comunicación y atención, medimos en distintos momentos donde puede ocurrir satisfacción o fricción.

- Medimos satisfacción en los distintos canales de atención.
- Monitoreamos nuestros canales de comunicación y de retroalimentación en redes sociales.
- Monitoreamos los reclamos de clientes.
- Medimos la efectividad en la entrega.
- Medimos la satisfacción del cliente a través del Índice NPS.

Resultados 2018

- 4,6% fue la tasa de reclamo en ventas de cilindros, y 0,6% en clientes de granel residencial.
- Índice NPS de satisfacción del cliente, es medido en Chile por un ente externo, y alcanzó un 54%.

Debemos ser impecables en el servicio entregado

Nuestros esfuerzos apuntan a mejorar la calidad y oportunidad en el proceso de pedido, entrega, cobro y facturación. De esta forma generamos el respaldo para que las áreas de distribución puedan cumplir nuestra promesa de servicio. En 2018 desarrollamos un Modelo de Gestión de Servicio y creamos una Gerencia de Transformación Digital en Chile. Trabajamos en la mejora continua, gestionando los indicadores de calidad, con el foco puesto en cumplir en los tiempos de entrega óptimos para la logística, que van entre los 30 y 60 minutos. Para ello avanzamos en automatizar los contactos con el cliente, con información en tiempo real del status de cada pedido y la llegada al domicilio. Respaldamos esta oferta con un sistema logístico moderno e integrado, con un modelo de gestión para las centrales de reparto que facilita una llegada más directa a nuestros clientes. Al 2018 contamos con 564 móviles y 18 centrales de reparto directo. Dada la magnitud de las inversiones que son necesarias para ampliar este sistema, tenemos un plan anual que incluye al 2019 invertir en siete nuevas centrales y más de 200 nuevos móviles para la atención de más de 20 mil pedidos diarios mensuales.

Transformación digital

La innovación es parte de nuestra estrategia. Nos hemos enfocado en mejorar la experiencia en la compra, y para ello estamos haciendo algunas transformaciones que apuntan, por ejemplo, a obtener mayores eficiencias en la última milla en gas envasado y granel, implementación de *big data* en la logística de envasado, *data science* aplicada a la logística en gas a granel, o proyectos para anticipar desborde de demanda de gas envasado, así como *Robotic process automation*. Otro ejemplo de las innovaciones para mejorar la experiencia en la compra de gas envasado son *LipiApp*, la aplicación Llegué a su puerta, y una serie de innovaciones que apuntan a la entrega oportuna (*Ver destacado*).

Innovaciones para mejorar la experiencia de compra de gas envasado

LipiApp	Llegué a su puerta
266.972 pedidos fueron atendidos mediante esta nueva aplicación, que permite pedir, pagar y hacer seguimiento desde el teléfono celular. La solución digital tiene más de 250 mil clientes registrados desde que debutó en 2017.	Aplicación que contacta al cliente en el momento que el pedido está llegando a su casa, la cual se opera desde el camión de reparto.
Eficiencia última milla	
Implementamos cambios disruptivos para mejorar la entrega de gas al cliente. Innovaciones como CRP - aplicación que mejora la logística de la última milla, o <i>big data</i> logístico, permitirán evitar ineficiencias, descongestionar nuestros centros logísticos y analizar información en línea para mejorar nuestras repuestas frente a imprevistos que atrasen la entrega.	

Telemetría en clientes GLP granel

La telemetría nos permite medir a distancia la disponibilidad de gas en el tanque del cliente.

- 2.146 instalaciones con telemetría (más 126 mil clientes)
- 0 episodios de desabastecimiento en instalaciones con sistema implementado.
- 8% menos de visitas a clientes.
- 9% más de carga de gas en clientes.

El viaje del cliente

Ser ágiles, flexibles e innovadores nos permite mejorar la experiencia del cliente. Para ello necesitamos conocer a los clientes, entender el recorrido que hacen para comprar nuestros productos y evitar los momentos de fricción que puedan tener con el servicio. La innovación es una herramienta que nos permite mejorar la experiencia del cliente al comprar nuestros productos y servicios.



Excelencia en el Servicio - Chile

	2018	2017	2016
Net Promoter Score NPS en GLP envasado	54%	57%	64%
Tasa de Reclamo Cilindros <i>Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes) GLP envasado</i>	4,6%	4,6%	3,7%
Tasa de Reclamo Granel Residencial <i>Cantidad de reclamos por cantidad de clientes activos (con compras en el último mes)</i>	0,6%	0,3%	0,4%

