

Customer Centric

Liberty Global (VTR)
How to transform a telco
from head to toes



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) - How to transform a telco from head to toes

¿Cuál era la necesidad?



an NTT DATA Company

Acercando al cliente – Transformando la Organización.

Tras mantener una posición consolidada de liderazgo en el mercado de TV y Banda Ancha, VTR enfrenta la necesidad de dar un giro a su aproximación al cliente a la par que conseguir una operación mucho más eficiente.



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

Liberty Global (VTR) - How to transform a telco from head to toes

Nuestro reto



an NTT DATA Company

Nuestro reto

- Transformar la organización para reducir los niveles decisionales e incorporar de forma explícita al cliente en todos los procesos.
- Ejecutar los cambios organizativos en menos de un mes, asegurando la continuidad operacional y sin impacto negativo para los clientes.
- Dotar de agilidad a toda la estructura e implementar la cultura lean de excelencia operacional en pleno proceso de transformación tecnológica.
- Implementar una estrategia global de externalización que permitiera enfocar a la organización en la implementación de la nueva forma de operar a la vez que descargaba las tareas.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) - How to transform a telco from head to toes

Impacto

Impacto

- Lanzamos más de 5 proyectos en paralelo bajo una misma línea argumental que nos permitían asegurar desde la estrategia hasta los procesos, pasando por la gestión del cambio en toda la organización.
- Redefinimos la estructura de primer nivel de la compañía y hasta el último nivel de las áreas de ventas, clientes, operaciones técnicas y comerciales.
- Transformamos el modelo de operación técnica, implantando filosofía Lean Six Sigma y construyendo una torre de control operacional para asegurar e2e la experiencia de los clientes.
- Definimos la nueva estrategia de atención multicanal segmentada por valor y acompañamos el proceso de externalización de las plataformas de call center.
- Centralizamos y simplificamos todos los procesos y funciones de soporte, desde RRHH, finanzas, trade marketing hasta contabilidad y facilities.



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

Liberty Global (VTR) - How to transform a telco from head to toes

Resultado



an NTT DATA Company

Resultado

- Conseguimos una mejora en todos los indicadores operacionales de más del 10%, lo que conlleva un ahorro en OPEX dedicado a Servicios Técnicos del 20%.
- Se eficientó en casi un 25% el HC de la compañía, con un proceso de transición organizativa que tuvo el mínimo impacto tanto para los clientes como para los empleados.
- Se incrementó nivel de servicio de las plataformas de atención al cliente en más de 10 p.p, con el consiguiente impacto positivo en NPS.
- Se redujeron casi en un 25% las llamadas de los clientes derivadas de problemas técnicos o comerciales y en un 40% el número de intervenciones técnicas en el terreno.
- Se capacitó y certificó en Lean Six Sigma a más de 100 profesionales y a casi 200 en técnicas de trabajo colaborativo y eficaz.
- Se consiguió un ahorro estimado de más de 10 Millones USD anuales, lo que supone más de un 10% del presupuesto de gasto e inversión de la compañía.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR)
How to transform a telco
from head to toes



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL