

Customer Centric

Liberty Global (VTR)
Como transformar uma
telco da cabeça aos pés



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) - Como transformar uma telco da cabeça aos pés

Qual era a necessidade?

Aproximando-se do cliente – Transformando a organização.

Depois de manter uma posição consolidada de liderança no mercado de TV e banda larga, a VTR enfrenta a necessidade de dar uma guinada em sua aproximação com o cliente, além de conseguir uma operação muito mais eficiente.



Customer centric

Liberty Global (VTR) - Como transformar uma telco da cabeça aos pés

Nosso desafio



an NTT DATA Company

Nosso desafio

- Transformar a organização para reduzir os níveis de decisões e incorporar explicitamente o cliente em todos os processos.
- Executar as mudanças organizacionais em menos de um mês, garantindo a continuidade operacional sem impacto negativo para os clientes.
- Dar agilidade a toda a estrutura e implementar a cultura “lean” de excelência operacional em pleno processo de transformação tecnológica.
- Implementar uma estratégia global de externalização que permita focar a organização na implementação da nova forma de trabalhar enquanto as tarefas são concluídas.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) - Como transformar uma telco da cabeça aos pés



an NTT DATA Company

Impacto

Impacto

- Lançamos mais de cinco projetos paralelamente sob uma mesma linha de argumentos que nos permitiam garantir desde a estratégia até os processos, passando pela gestão da mudança em toda a organização.
- Redefinimos a estrutura de primeiro nível da empresa e até o último nível das áreas de vendas, clientes, operações técnicas e comerciais.
- Transformamos o modelo de operação técnica, implementando a filosofia Lean Six Sigma e construindo uma torre de controle operacional para garantir uma experiência “e2e” aos clientes.
- Definimos a nova estratégia de atendimento multicanal segmentado por valor e acompanhamos o processo de externalização das plataformas de call center.
- Centralizamos e simplificamos todos os processos e funções de suporte, desde RH, finanças e trade marketing até contabilidade e facilities.



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

Liberty Global (VTR) - Como transformar uma telco da cabeça aos pés

Resultado



an NTT DATA Company

Resultado

- Conseguimos melhorar todos os indicadores operacionais em mais de 10%, levando a uma economia em OPEX dedicado a Serviços Técnicos de 20%.
- A eficiência aumentou em quase 25% o HC da empresa, com um processo de transição organizacional que teve o impacto mínimo para os clientes e para os funcionários.
- Aumentou-se o nível dos serviços das plataformas de atendimento ao cliente em mais de 10%, com o consequente impacto positivo em NPS.
- Reduziram-se quase 25% as ligações dos clientes devido a problemas técnicos ou comerciais, e 40% o número de intervenções técnicas no assunto
- Capacitou-se e certificou-se mais de 100 profissionais em Lean Six Sigma e quase 200 em técnicas de trabalho colaborativo e eficaz.
- Conseguiu-se uma economia estimada de mais de 10 milhões de dólares anuais, o que supõe mais de 10% do orçamento de gastos e investimentos da empresa.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR)
Como transformar uma
telco da cabeça aos pés



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL