

# Customer Centric

Liberty Global (VTR)  
com transformar una  
empresa de  
telecomunicacions de cap a  
peus



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

# Customer Centric

Liberty Global (VTR) - com transformar una empresa de telecomunicacions de cap a peus.

## Quina era la necessitat?

## **Apropar el client i transformar l'organització.**

---

Després de mantenir una posició consolidada de lideratge al mercat de TV i banda ampla, VTR s'enfronta a la necessitat de donar un gir a la seva aproximació al client i, a la vegada, aconseguir una operació molt més eficient.



# Customer centric

Liberty Global (MTR) - com transformar una empresa de telecomunicacions de cap a peus.

## El nostre repte



an NTT DATA Company

## El nostre repte

- Transformar l'organització per reduir els nivells decisionals i incorporar de forma explícita el client en tots els processos.
- Executar els canvis organitzatius en menys d'un mes i garantir la continuïtat operacional sense cap efecte negatiu per als clients.
- Dotar tota l'estructura d'agilitat i implementar la cultura lean d'excel·lència operacional en ple procés de transformació tecnològica.
- Implementar una estratègia global d'externalització que permetés enfocar l'organització en la implementació de la nova manera d'operar i, alhora, descarregar les tasques.



LIBERTY GLOBAL

# Customer Centric

Liberty Global (VTR) - com transformar una empresa de telecomunicacions de cap a peus.

## Impacte

### Impacte

- Vam llençar més de 5 projectes en paral·lel sota una mateixa línia argumental que ens permetien garantir des de l'estratègia fins als processos, passant per la gestió del canvi en tota l'organització.
- Vam definir de nou l'estructura de primer nivell de la companyia i fins a l'últim nivell de les àrees de vendes, clients i operacions tècniques i comercials.
- Vam transformar el model d'operació tècnica, vam implantar la filosofia Lean Six Sigma i vam construir una torre de control operacional per garantir la inclusió del concepte e2e en l'experiència dels clients.
- Vam definir la nova estratègia d'atenció multicanal segmentada per valor i vam acompanyar el procés d'externalització de les plataformes de centres d'atenció telefònica.
- Vam centralitzar i vam simplificar tots els processos i les funcions de suport, des d'RH, finances i màrqueting comercial fins a comptabilitat i instal·lacions.



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

# Customer centric

Liberty Global (VTR) -com transformar una empresa de telecomunicacions de cap a peus.

## Resultat



an NTT DATA Company

## Resultat

- Vam aconseguir una millora en tots els indicadors operacionals de més del 10 %, la qual cosa comporta un estalvi en OPEX dedicat a serveis tècnics del 20 %.
- L'eficiència de l'HC de la companyia va millorar gairebé en un 25 %, amb un procés de transició organitzativa que va afectar mínimament tant els clients com els empleats.
- Es va incrementar el nivell de servei de les plataformes d'atenció al client en més de 10 p.p., amb el consegüent impacte positiu en NPS.
- Es van reduir gairebé en un 25 % les trucades dels clients derivades de problemes tècnics o comercials i en un 40 % el nombre d'intervencions tècniques sobre el terreny.
- Es va capacitar i certificar més de 100 professionals en Lean Six Sigma i gairebé 200 en tècniques de treball col·laboratiu i eficaç.
- Es va aconseguir un estalvi estimat de més de 10 milions de dòlars estatunidencs anuals, la qual cosa suposa més d'un 10 % del pressupost de despesa i inversió de la companyia.



LIBERTY GLOBAL

# Customer Centric

Liberty Global (VTR)  
com transformar una  
empresa de  
telecomunicacions de cap  
a peus.



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL