

Customer Centric

Liberty Global (VTR) Come
trasformare un'azienda di
telecomunicazioni dalla
testa ai piedi



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) Come trasformare un'azienda di telecomunicazioni dalla testa ai piedi

Quali erano le esigenze?



an NTT DATA Company

Avvicinandosi al cliente - Trasformando l'Organizzazione.

Dopo aver mantenuto una leadership consolidata sul mercato della TV e della Banda Larga, VTR si trova di fronte alla necessità di modificare il suo approccio al cliente, oltre a semplificare e rendere più efficienti le operazioni.



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

Liberty Global (MTR) Come trasformare un'azienda di telecomunicazioni dalla testa ai piedi

La nostra sfida



an NTT DATA Company

La nostra sfida

- Trasformare l'organizzazione per ridurre i livelli decisionali e coinvolgere il cliente in modo esplicito in tutti i processi.
- Eseguire i cambiamenti organizzativi in meno di un mese, garantendo la continuità operativa senza alcun impatto negativo per i clienti.
- Fornire agilità all'intera struttura e implementare la cultura lean di eccellenza operativa in pieno processo di trasformazione tecnologica.
- Attivare una strategia globale di esternalizzazione che permetta all'organizzazione di concentrarsi sull'implementazione della nuova modalità di lavoro, mentre si dedica al download delle attività.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) Come trasformare un'azienda di telecomunicazioni dalla testa ai piedi

Impacto

Impatto

- Abbiamo lanciato più di 5 progetti in parallelo sotto la stessa linea argomentativa, cosa che ci ha permesso di garantire la strategia fino ai processi, passando dalla gestione del cambiamento all'interno di tutta l'organizzazione.
- Abbiamo ridefinito la struttura di primo livello dell'azienda, e fino all'ultimo livello delle aree di vendita, clienti, operazioni tecniche e commerciali.
- Abbiamo trasformato il modello di operazione tecnica, implementando la filosofia Lean Six Sigma e costruendo una torre di controllo operativa per garantire l'esperienza end-to-end del cliente.
- Abbiamo definito la nuova strategia di assistenza multi-canale segmentata per valore, ed abbiamo condotto il processo di esternalizzazione delle piattaforme di call center.
- Abbiamo centralizzato e semplificato tutti i processi e le funzioni di supporto, da risorse umane, finanza e marketing commerciale fino a contabilità e servizi



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

Liberty Global (MTR) Come trasformare un'azienda di telecomunicazioni dalla testa ai piedi

Risultato



an NTT DATA Company

Resultado

- Abbiamo ottenuto un miglioramento di tutti gli indicatori operativi di oltre il 10%, con un risparmio dell'OPEX (spesa operativa) dedicata ai Servizi Tecnici di un 20%
- Abbiamo migliorato l'efficienza dell'HC dell'azienda di quasi un 25%, mediante un processo di transizione organizzativa che ha avuto un impatto minimo sia per i clienti che per i dipendenti.
- Abbiamo aumentato il livello di servizio delle piattaforme di assistenza clienti in più di 10 p.p, con il conseguente impatto positivo sul NPS.
- Abbiamo ridotto di un 25% le chiamate dei clienti derivanti da problemi tecnici o commerciali e di un 40% il numero di interventi tecnici sul campo
- Abbiamo formato e certificato in Lean Six Sigma a più di 100 professionisti, e in tecniche di lavoro collaborativo ed efficacia a quasi 200.
- Abbiamo raggiunto un risparmio di oltre 10 milioni di dollari all'anno, cosa che rappresenta più di un 10% della spesa di bilancio ed investimento dell'azienda.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

Liberty Global (VTR) Come
trasformare un'azienda di
telecomunicazioni dalla
testa ai piedi



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL