

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 é a necessidade?



an NTT DATA Company

Proximidade ao cliente - Transformar a Organização.

Após manter uma posição consolidada de liderança no mercado da TV e Banda Larga, a VTR enfrenta a necessidade de dar uma volta à sua aproximação ao cliente, bem como conseguir uma operação muito mais eficiente..



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

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

O nosso desafio



an NTT DATA Company

O nosso desafio

- Transformar a organização para reduzir os níveis de decisão e incorporar o cliente, de forma explícita, em todos os processos.
- Executar as mudanças organizacionais em menos de um mês, garantindo a continuidade operacional e sem impacto negativo para os clientes.
- Dotar toda a estrutura de agilidade 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 operar ao descarregar as tarefas.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

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

Impacto

Impacto

- Lançamos mais de 5 projetos em paralelo sob a mesma linha de argumentação que nos permitiram garantir desde a estratégia até aos processos, passando pela gestão da mudança em toda a organização.
- Redefinimos a estrutura de primeiro nível da empresa e até ao último nível das áreas de vendas, clientes, operações técnicas e comerciais.
- Transformamos o modelo de operação técnica, implementando filosofia Lean Six Sigma e construindo uma torre de controlo operacional para garantir e2e a experiência dos clientes.
- Definimos a nova estratégia de atenção multicanal segmentada 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, trade marketing até à contabilidade e facilities.



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL

Customer centric

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

Resultado



an NTT DATA Company

Resultado

- Conseguimos uma melhoria em todos os indicadores operacionais de mais de 10%, o que representa uma poupança de 20% em OPEX dedicada aos Serviços Técnicos.
- O HC da empresa tornou-se mais eficiente em quase 25%, com um processo de transição organizativa que teve um impacto mínimo, tanto para os clientes como para os funcionários.
- Aumentou-se o nível de serviço das plataformas de atenção ao cliente em mais de 10 p.p., com o consequente impacto positivo em NPS.
- As chamadas dos clientes derivadas de problemas técnicos ou comerciais foram reduzidas em quase 25% e o número de intervenções técnicas no terreno em quase 40%.
- Foram formados e certificados mais de 100 profissionais em Lean Six Sigma e quase 200 em técnicas de trabalho colaborativo e eficaz.
- Conseguiu-se uma poupança estimada de mais de 10 milhões de dólares (USD) anuais, o que pressupõe mais de 10% do orçamento de gastos e investimento da empresa.



LIBERTY GLOBAL

Customer Centric

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



an NTT DATA Company



LIBERTY GLOBAL