

Pepephone

Abordagem de novas
formas de fazer Telco



an NTT DATA Company

pepephone
.com

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Qual era a necessidade?

Pepephone

A corporação industrial quer lançar novos negócios alavancados em uma orientação voltada ao cliente diferente, com um modelo de negócio claro, simples e honesto. Encontram nas telecomunicações o candidato perfeito para levar um novo conceito ao mercado.

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Nosso desafio



an NTT DATA Company

Nosso desafio

- Fugir de uma aproximação tradicional, questionando tudo o que já foi feito até hoje no setor.
- Criar um operador a partir de zero em um período recorde de nove meses, com os padrões mais altos de qualidade e consistência.
- Transferir ao mercado uma mensagem confiável, substituindo grandes investimentos em marketing pela oportunidade de surpreender os clientes potenciais com um diálogo digital baseado em redes sociais e no "word of mouth".

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Impacto

Impacto

- Constituímos uma equipe única e 100% integrada de lançamento que não seguia padrões de consultoria, promovendo a máxima horizontalidade e agilidade na tomada de decisões. Esta horizontalidade foi transferida posteriormente à estrutura orgânica que desenvolveu a exitosa evolução do operador, incorporando também uma visão multissetorial.
- Colaboramos no projeto de um modelo disruptivo ao incorporar duas máximas intocáveis com os clientes: transparência e reciprocidade.
- Tomamos decisões arriscadas na hora de capacitar tecnologicamente a empresa, apostando em soluções ágeis contra o “best of breed”.

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Resultado



Resultado

- A empresa móvel tornou-se o operador mais reconhecido em termos de qualidade e experiência do cliente, sendo reconhecido como “best practice” do setor na Europa e marcando tendência em grandes operadores.
- Conseguiu um segmento de clientes de alto valor e altamente fidelizado, que multiplica continuamente o valor da empresa.

Pepephone

Abordagem de novas
formas de fazer Telco



an NTT DATA Company

pepephone
.com