

Pepephone

Abordagem de novas
formas de fazer Telco



an NTT DATA Company

pepephone
.com

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Qual é a necessidade?

Pepephone

A corporação industrial pretende lançar novos negócios alavancados numa orientação para o cliente diferente, com um modelo de negócio claro, simples e honesto. Encontram no negócio das telecomunicações o candidato perfeito para introduzir no mercado um novo conceito.

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

O nosso desafio



an NTT DATA Company

O nosso desafio

- Fugir de uma aproximação tradicional, questionando tudo o que foi feito, até ao momento, no setor.
- Criar um operador do zero num período recorde de 9 meses, com os mais elevados padrões de qualidade e consistência.
- Transferir para o mercado, uma mensagem credível, substituindo grandes investimentos em marketing pela oportunidade de surpreender os potenciais clientes com um diálogo digital baseado em redes sociais e no Word of mouth.

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Impacto

Impacto

- Constituímos um equipamento único e 100% integrado que não seguia padrões de consultoria, promovendo a máxima horizontalidade e agilidade na tomada de decisões. Esta horizontalidade transferiu-se, posteriormente, para a estrutura organizativa que desenvolveu a bem sucedida evolução do operador, incorporando uma visão multisectorial.
- Colaboramos na conceção de um modelo disruptor ao incorporar duas máximas intocáveis com os clientes: transparência e reciprocidade.
- Tomamos decisões arriscadas no momento de melhorar tecnologicamente o negócio, apostando em soluções ágeis versus best of breed.

Pepephone

Abordagem de novas formas de fazer Telco

Resultado



an NTT DATA Company

Resultado

- A empresa móvel converteu-se no operador mais reconhecido em termos de qualidade e experiência de cliente, sendo reconhecido como best practice do setor na Europa, e marcando tendência em grandes operadores.
- Conseguiu um segmento de clientes de elevado valor e altamente fidelizado que, continuamente, multiplica o valor da empresa

Pepephone

Abordagem de novas
formas de fazer Telco



an NTT DATA Company

pepephone
.com