

CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC

24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa

**MELHORAR A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES NA SUA
INTERAÇÃO COM O CONTACT CENTER**

José Oliveira / Vodafone Portugal

We CARE

We CARE – Compromisso Vodafone

C – “Connectivity” – Garantia de Qualidade de Rede

A – “Always in control” - Custos sem surpresas

R – “Reward loyalty” – Melhores ofertas para os
clientes existentes

E – “Easy access” – Suporte 24x7, resolução à primeira



Conectividade com Qualidade e Segurança:

- Informação aos clientes sobre a qualidade da rede;
- Compensação quando não entregamos;
- Serviços e Ferramentas de Segurança para garantir as ligações e os dados dos clientes;
- Instalação rápida e na data acordada.

Controlo de custos sem surpresas:

- Informação em tempo real sobre consumo e custo;
- Alertas proativos para facilitar o controlo;
- Notificações prévias de faturas com montantes elevados;
- “Roaming” sem preocupações em todos os países.

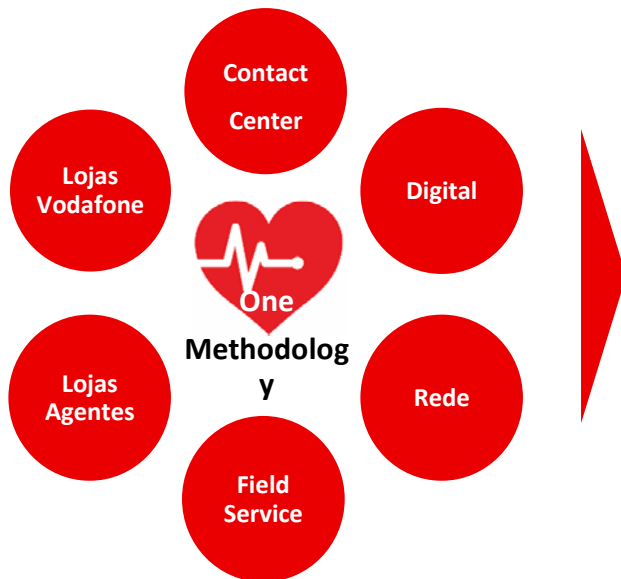
Melhores ofertas para os clientes existentes:

- Informar proativamente os clientes sobre as ofertas mais adequadas para eles;
- Ofertas mais vantajosas para os clientes existentes;
- Serviço baseado no valor e na antiguidade do cliente.

Suporte 24x7, resolução à primeira:

- APP “My Vodafone” para os clientes Particulares e um portal para os Empresariais;
- Suporte disponível 24x7 com resposta rápida, no Contact Center e no Field Service;
- Resolução no primeiro contato e garantia de acompanhamento das situação não resolvidas.





Cálculo do T-NPS (Net Promoter Score)

Com base em 3 questões:

- 1) Recomendação Vodafone
- 2) Satisfação com o assistente
- 3) Resolução à primeira

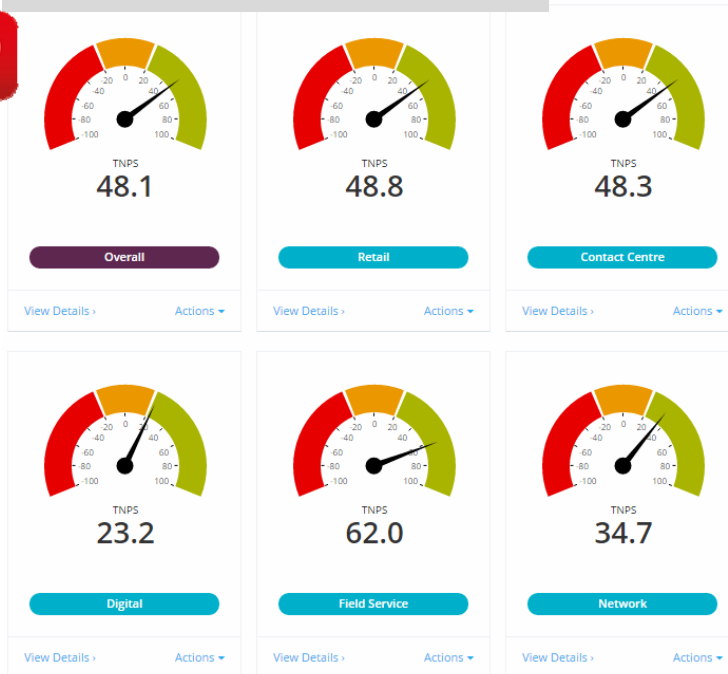
Ações de Melhoria

Investigar as razões de fundo para as piores avaliações e acompanhar os assistentes para a sua melhoria

“Feedback” aos clientes

Contatar de volta os clientes com avaliações menos boas (Detratores)

Recomendação Vodafone (Abr-16)



Contato pessoal

Os canais assistidos têm as melhores avaliações:

- 1)Field Service – técnicos serviço Fixo
- 2)Lojas Vodafone
- 3)“Contact Center”

Tempo de Espera

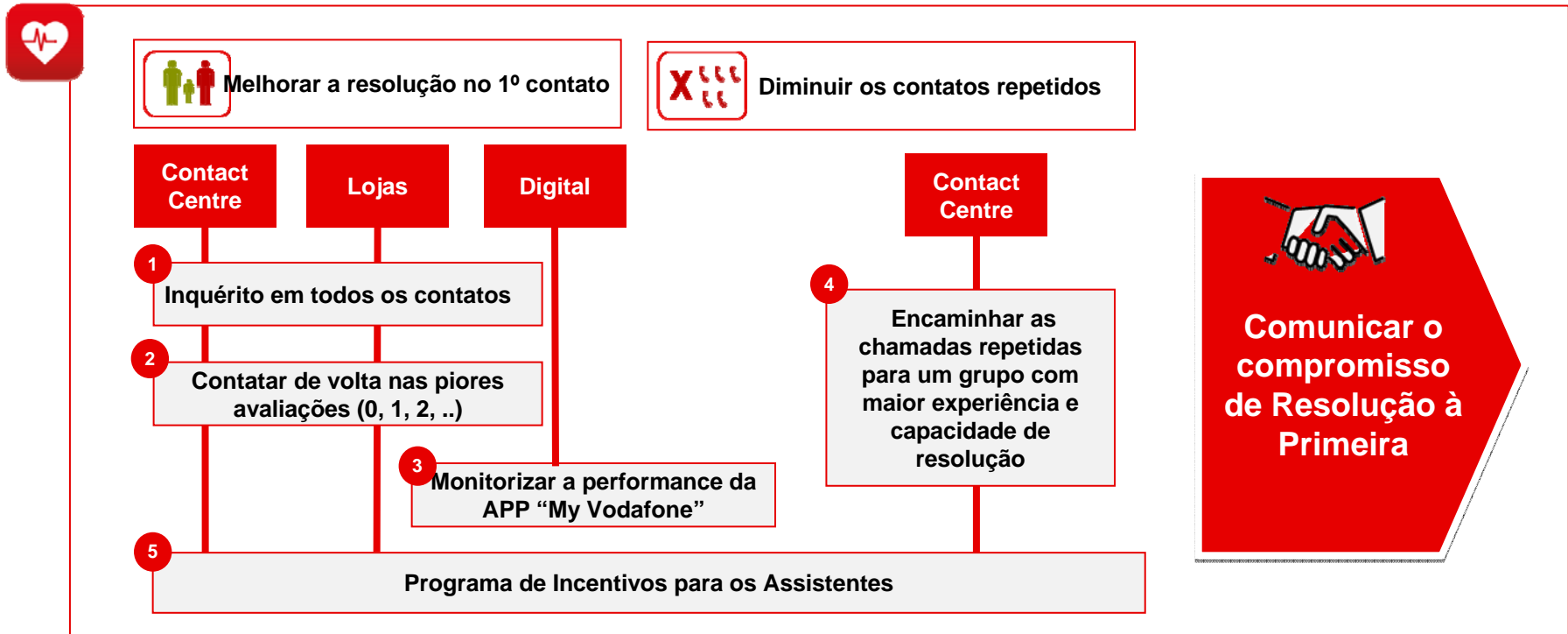
Afeta a avaliação dos clientes a partir de 3 minutos

Resolução no primeiro contato

Tem uma correlação de quase 100% com a Recomendação



Resolução à Primeira



CUSTOMER EXPERIENCE

Reinventing Rules

CONFERÊNCIA
INTERNACIONAL
APCC

24 de maio de 2016
Altis Grand Hotel
Lisboa

**MELHORAR A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES NA SUA
INTERAÇÃO COM O CONTACT CENTER**

José Oliveira / Vodafone Portugal