

Plano de Ação

Redução da quantidade de reclamações e melhoria da qualidade dos serviços de televisão por assinatura

SKY Brasil Serviços Ltda. – Outubro/2012 – versão pública

O Rápido crescimento da SKY, acompanhando a evolução do mercado brasileiro, trouxe novos desafios, os quais estão sendo enfrentados desde 2011 com o planejamento tanto do aumento de pessoal quanto de atualização da infra-estrutura da empresa. Contudo, como tudo isso é um processo, os resultados aparecem de forma gradual.

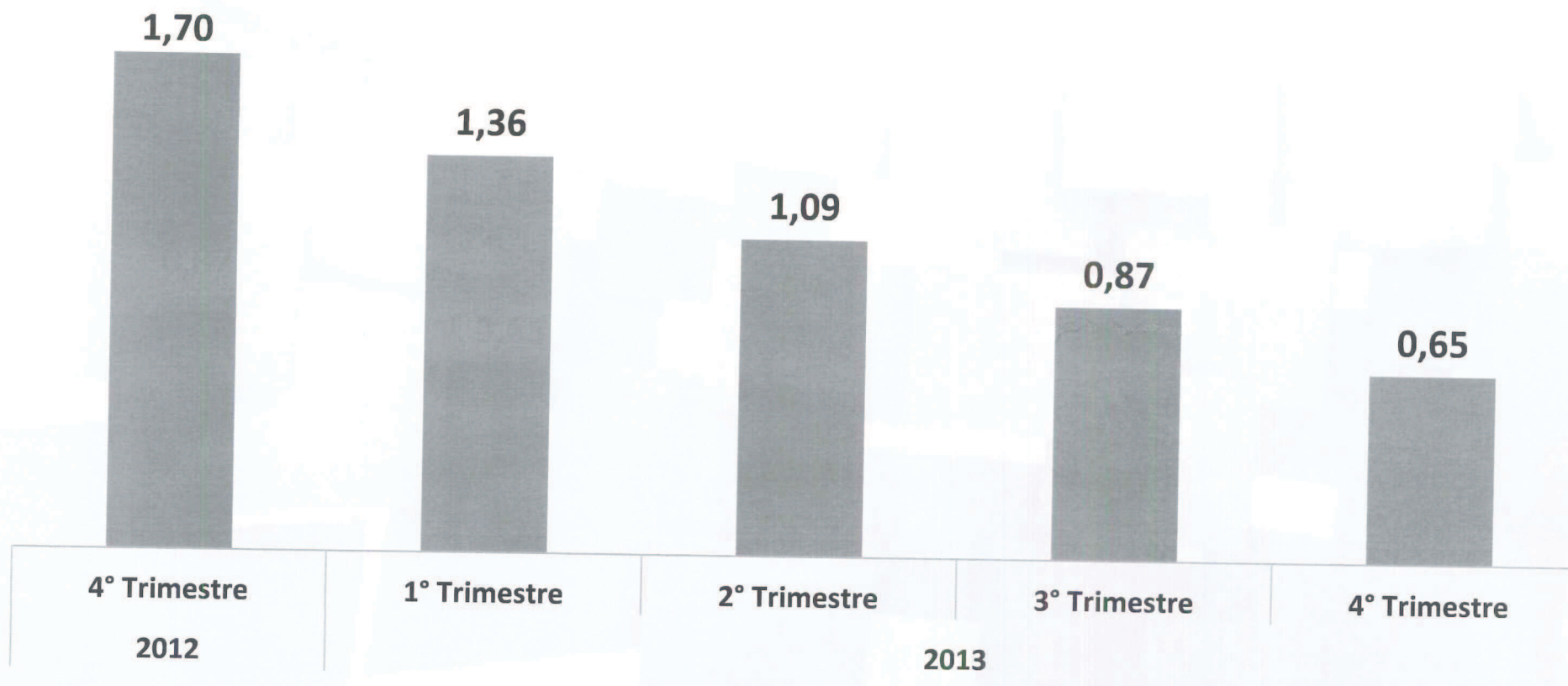
Abaixo, exemplos de medidas que estão sendo implantadas pela SKY:

- **Acessibilidade:** alteração dos parâmetros de atendimento e de comunicação para uma parcela de consumidores que precisam de informações diferenciadas e que não têm familiaridade com a TV por assinatura (perfil diferente do que o mercado costumava apresentar);
- **Cancelamento:** investimento na qualidade do atendimento e dos controles, com a contratação de pessoal e investimento na infraestrutura como forma de mitigar eventuais problemas;
- **Qualidade das instalações e da Assistência Técnica:** Desenvolvimento de ferramentas e procedimentos com foco na qualidade das instalações e da assistência técnica, evitando a repetição de problemas técnicos e a consequente insatisfação dos assinantes; e
- **Faturamento:** alterações no sistema de TI utilizado pela SKY, com a implantação das mais avançadas ferramentas disponíveis no mercado.

IDA – Evolução




Meta de redução de acionamentos na Anatel de 20% por trimestre.





A SKY



SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

A SKY
HDTV é ISSO.

SKY
HDTV É ISSO

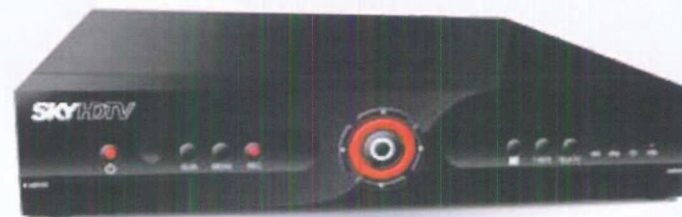
A SKY é uma empresa prestadora de serviços de transmissão de sinais de televisão e áudio, via satélite, desenvolvendo suas atividades em âmbito nacional. A SKY é maior a operadora de TV por assinatura via satélite do país e a única que oferece o sinal HD (*high definition*) para todo o território nacional, com a mais completa variedade de programação HD. Na prestação do serviço de TV por assinatura, a SKY é referência de qualidade de transmissão, de diferenciais nos produtos oferecidos e, principalmente, de qualidade nos serviços de prestados. Oferece o sistema de TV Digital (standard definition) desde sua inauguração em 1996. Possui mais de 4 milhões de clientes, que representam cerca de 31% de todos os assinantes de TV paga no Brasil.

Visão: Fazer da SKY a melhor experiência em vídeo do mundo quando e onde você quiser.

Missão: Combinar conteúdo diversificado e atrativo, tecnologia e serviço que façam da SKY a melhor opção para os consumidores.

Desde o início, a SKY sempre foi pioneira no lançamento de uma série de novidades na transmissão e uso da tecnologia digital no Brasil. Foi a primeira a lançar os recursos que transformaram a TV, trazendo ao país serviços inéditos como transmissões de filmes em widescreen (tela retangular, de 16 por 9), uso de multicâmeras para exibição de competições e espetáculos, Enhanced Television (informações de tela adicionais aos programas e jogos), o primeiro DVR (o SKY+), a maior quantidade de canais em alta definição do mercado, o SKY HDTV, o primeiro serviço de vídeo on demand, o "SKY on Demand", o primeiro aplicativo para iPhone e iPad do mercado de TV paga e é a única operadora que oferece o serviço de vídeo calibragem.

SKY
HDTV É ISSO



SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Atualmente, a base da SKY é composta por aproximadamente 4.8 milhões assinantes e uma expressiva parcela desses novos clientes é composta por consumidores que nunca tiveram acesso à TV por Assinatura.

Trata-se de um fato extremamente positivo, pois uma nova camada da população está tendo acesso a um serviço que leva informação, entretenimento, cultura, diversão e atende diversas faixas etárias e diferentes preferências dentro da mesma família.

Por outro lado, em razão dessa nova realidade, consistente na entrada de uma nova classe consumidora que não tem familiaridade com aludido serviço, a SKY sofreu um grande impacto no número de contatos com seu SAC, tendo em vista que situações que até então não faziam com que o consumidor entrasse em contato com a empresa, passaram a fazê-lo.

Muitas vezes, tais contatos envolvem questões de compreensão do funcionamento do serviço. Atenta às necessidades dos consumidores, a SKY identificou pontos necessários de adaptação e vem implementando medidas para atender a nova realidade. Trata-se de um processo de melhoria contínua ajustável à situação fática existente.



A SKY

Reconhecimento da SKY pelo mercado e clientes

SKY
HDTV É ISSO

É importante consignar que a empresa emprega o máximo de excelência no treinamento de seus atendentes. Para viabilizar o controle de qualidade, todos os atendentes são monitorados 24 horas ao dia e têm ciência disso, de modo a evitar qualquer prejuízo ou insatisfação dos consumidores. Além disso, o setor de atendimento é a área mais próxima do assinante, razão pela qual a SKY não mede esforços para investir constantemente nessa área, contratando profissionais competentes e dentro de um controle de ética e qualidade.

Conforme amplamente divulgado na mídia, a SKY ganhou pela 10ª vez o Prêmio Excelência em Atendimento pela “Revista do Consumidor Moderno”, concorrendo com todas as empresas do setor. Conduzido e realizado pela Revista Consumidor Moderno, em parceria com o Instituto GFK, o prêmio é a versão brasileira da mais importante premiação de atendimento e qualidade nos Estados Unidos, o J.D.Power, e está em sua 13ª edição, sendo considerado o ‘Oscar’ de serviços no Brasil para a excelência da gestão empresarial, realmente focada no cliente e no consumidor.



Prêmio Consumidor Moderno

de Excelência em Serviços ao Cliente



2003



2004



2005



2006



2007



2008



2009



2010



2011



2012



A SKY

Reconhecimento da SKY pelo mercado e clientes

SKY
HDTV É ISSO



• 10x Prêmio Consumidor Moderno



• Case do Ano – Prêmio ABT



IBRC | INSTITUTO IBRC BRASIL DE
RELAÇÕES DE CONSUMIDORES
WWW.IBRC.COM.BR

• Destaque em Atendimento ao
Cliente do ranking Exame/ IBRC 2012



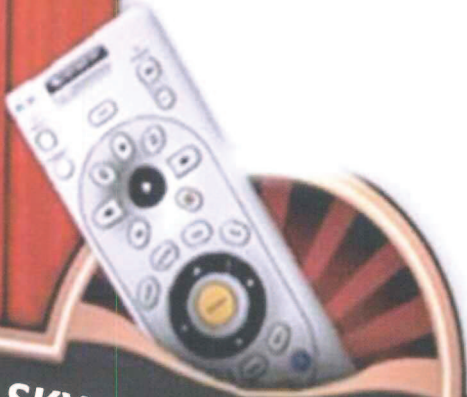
• Best Customer Experience
Empresa do Ano - Iberoamericano



• Great Place To Work – SKY 2012



Ampliação das Centrais de Atendimento



SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

Dentre as medidas adotadas pela empresa, está a ampliação do seu Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, sendo certo que se trata de um dos principais pontos de melhoria no atendimento aos assinantes, além de agilizar e propiciar **maior facilidade** em todas as solicitações do consumidor, inclusive quanto aos pedidos de cancelamento.

Além das demais medidas para a contínua melhoria na prestação do serviço, o SAC é um ponto nevrálgico no relacionamento entre a empresa e o consumidor, pois, em muitos casos, ainda que ocorra algum problema durante a fruição do serviço de TV por Assinatura, seja qual for a situação, o SAC é um canal que representa a real possibilidade de solução dessas questões.

A ampliação é expressiva, pois a SKY partirá de (2) duas centrais existentes até meados de 2012 para 06 (seis) centrais até o início de 2013.



Atendimento de Cancelamento



SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

A SKY investe continuamente em pessoas, processos e infraestrutura, para poder proporcionar aos seus clientes, além da melhor experiência de TV por Assinatura possível, o melhor e mais acessível serviço de atendimento ao consumidor.

Buscando reduzir a quantidade de reclamações relativas a supostas dificuldades de cancelamento junto à empresa, a SKY implantará as seguintes medidas:

- Implantação de **novos controles** de qualidade de pós-atendimento, mitigando eventuais falhas na negociação realizada com o cliente.
- Melhora no processo de comunicação de confirmação do cancelamento, negociação de permanência e Reativação da assinatura.
- Contratação de **novos operadores** e infra-estrutura de Call Center para melhor atender a demanda de cancelamento de assinatura.
- Plano capacitação e reciclagem do Serviço de Atendimento ao Consumidor, objetivando ainda mais qualidade no atendimento prestado ao cliente SKY.
- Criação de equipe dedicada para retorno ao cliente em casos de queda da ligação telefônica



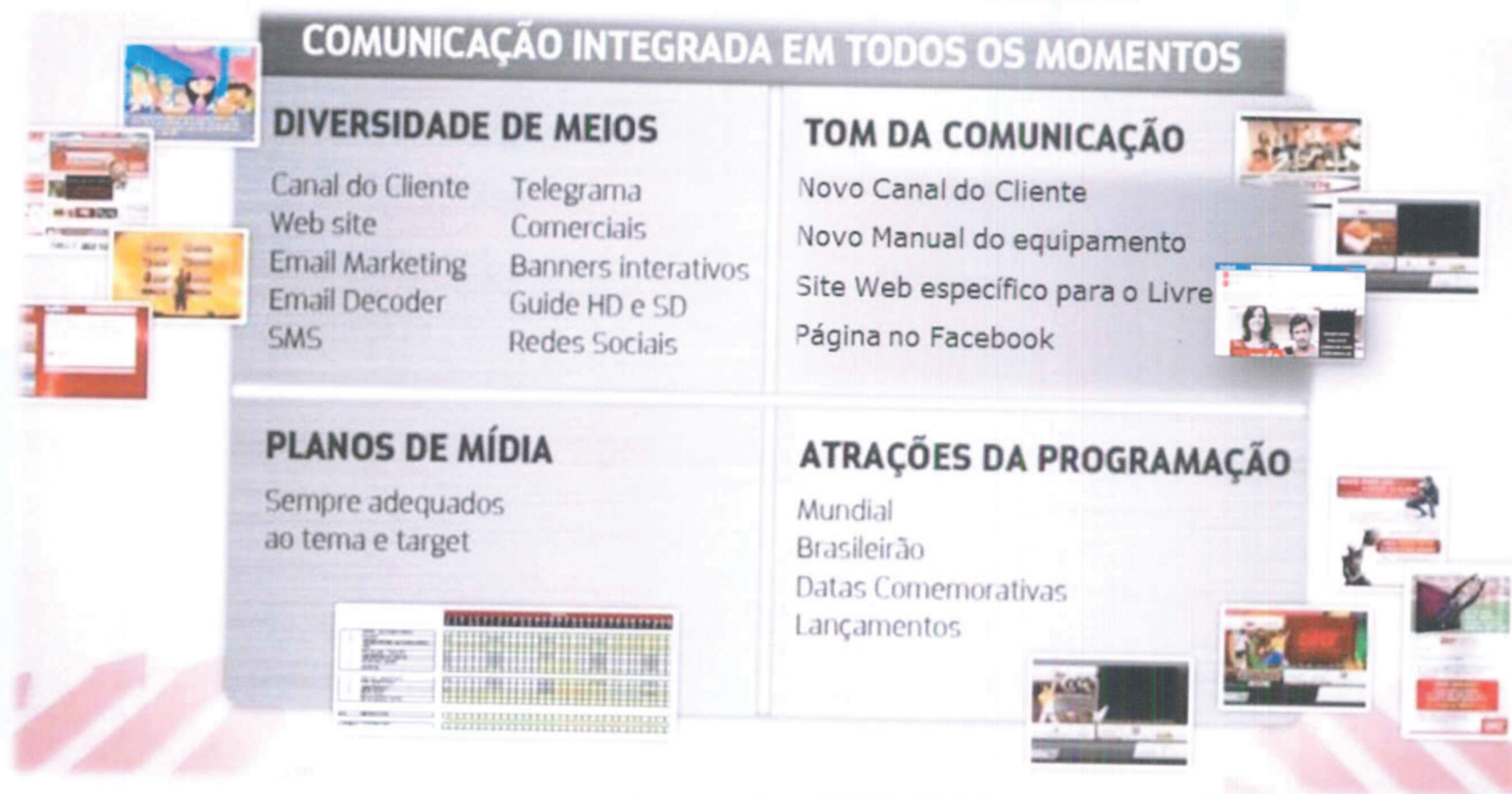
Comunicação com o Cliente

SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

Comunicação com o cliente: Investimento na Comunicação Integrada

SKY
HDTV É ISSO

Ciente do aumento do número de clientes que, em sua maioria, têm contato pela 1ª vez com o serviço, a SKY tem como diretriz ampliar os meios e formatos de divulgação de recursos e usabilidade para aprimorar a familiaridade com a SKY, tanto dos que possuem assinatura há um certo tempo, quanto daqueles que adquiriram assinatura recentemente.



Comunicação com o cliente: Canal do Cliente

SKY
HDTV É ISSO

Dentre os canais pelos quais a SKY transmite informações aos seus assinantes, destacam-se aqueles que são exibidos na própria tela da TV, pois se trata de um meio que é sempre acessado pelo consumidor.

MOSAICO ANTIGO



Diversidade de meios de divulgação
Tom da Comunicação
Uso dos destaques da programação

Exemplo:
Mosaico do canal 200

MOSAICO ATUAL



Comunicação com o cliente:

Canal do Cliente: Informativo Greve dos Correios

SKY
HOTV É ISSO

A SKY utiliza os principais meios de comunicação com prioridade na satisfação do cliente, com uma comunicação mais informativa. Um exemplo foi durante a recente greve dos Correios e dos Bancários:



No canal do cliente são disponibilizadas informações, orientações e explicações básicas quanto ao funcionamento dos recursos e equipamentos da SKY, “Passo a passo” (vídeos que demonstram como utilizar o produto SKY). Este canal é constantemente atualizado de forma a ter uma linguagem simples, em conjunto com apresentações visuais da utilização dos produtos.

CANAL DO CLIENTE: SEMPRE UMA NOVIDADE PARA VOCÊ!

Programação para a família inteira em destaque no canal 200.

Filmes, séries, esportes, games e muito mais.

No **Canal do Cliente** você tem acesso a tudo que a **SKY** oferece.

Assim, você e sua família ficam ligados na tela e aproveitam seus programas favoritos.

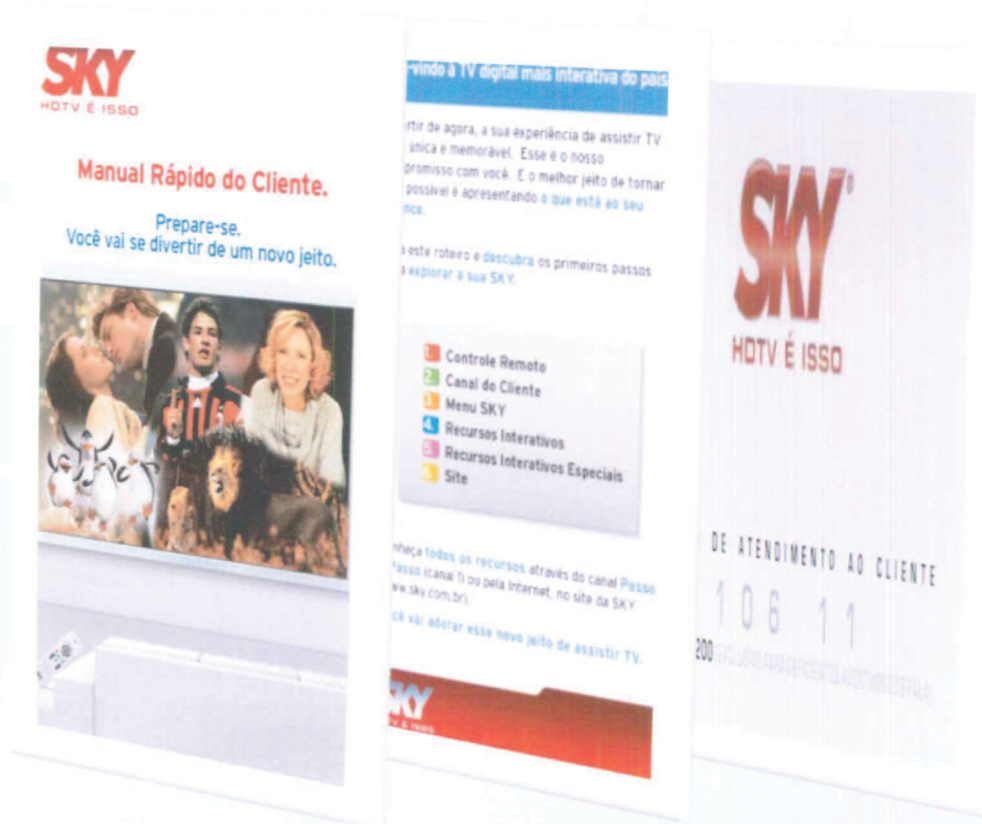


Fique por dentro dos bastidores dos programas, saiba mais sobre seus ídolos da TV e aprenda a usar melhor os recursos, para aproveitar sempre mais a sua SKY.

Comunicação com o cliente:
Canal do Clientes: conteúdo

SKY
HOTV É ISSO

O manual não é a única forma de conhecer o aparelho, as configurações, as funcionalidades, o controle remoto etc. Por isso, periodicamente, a SKY envia correspondências sobre recursos e funcionalidades dos serviços.



SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Comunicação com o cliente: A maneira certa de comunicar cada cliente

SKY
HDTV É ISSO

A SKY tem como diretriz ampliar os meios e formatos de divulgação de recursos e utilização de seus equipamentos, tanto dos assinantes que possuem assinatura há certo tempo quanto daqueles que recém adquiriram assinatura. Por isso, oferecemos aos clientes várias formas de conhecer o aparelho, as configurações, as funcionalidades, o controle remoto etc.

YouTube

PASSO A PASSO HD 1 -- BOAS VINDAS

SKY HDTV

Inscrições

743 vídeos



Confiabilidade do Sinal



SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

Confiabilidade do Sinal Tecnologia DTH e equipe de técnicos

SKY
HDTV É ISSO

A tecnologia DTH possui uma alta confiabilidade em suas transmissões, haja vista que eventuais falhas na recepção provavelmente decorrem de instalações internas da residência dos consumidores, e não da rede da prestadora.

Buscando evitar este tipo de situação, a SKY realiza, continuamente, treinamentos para a capacitação dos técnicos.

A equipe de técnicos que prestam serviços no campo, ou seja, que realizam visitas na residência dos consumidores também vem sendo expandida para atender a demanda dos assinantes do serviço de TV por assinatura prestado pela SKY.

Há um processo de capacitação e avaliação dos profissionais que realizam instalações e demais atendimentos que funciona como uma trilha de crescimento técnico e profissional. Isso representa uma possibilidade aos técnicos, para que se desenvolvam e percebam uma efetiva oportunidade de crescimento, inclusive pessoal.

Com isso, visa-se obter profissionais competentes e capazes para atender os consumidores com eficiência e presteza.



Torre Nacional:

A SKY está implantando um uma área de suporte aos Credenciados, denominada Torre Nacional, que tem por objetivo garantir o cumprimento do agendamento com o cliente.

Aumento do Corpo Técnico:

A SKY, além do constante investimento na qualidade de sua mão de obra, também está aumentando a quantidade de técnicos constantes em seus quadros.

Novo sistema de campo:

A SKY está investindo pesadamente em tecnologia, e já está reformulando completamente os sistemas utilizados por seu pessoal de campo. Através desta medida, a SKY pretende implantar um novo sistema de gerenciamento do fluxo das ordens de serviço distribuídas ao campo.

Quando o novo sistema estiver em operação, o que deve ocorrer até o final de 2012, o tempo de processamento, alocação e execução dos serviços será otimizado, conseqüentemente, haverá uma significativa melhora no atendimento final ao cliente.

Investimentos em Tecnologia



SKY Brasil Serviços Ltda
Outubro/2012

A SKY está realizando um investimento de grande vulto no seu sistema de faturamento.

Além da questão sistêmica, centenas de profissionais estão envolvidos em um projeto grandioso, mediante o qual toda a lógica de cobrança da empresa será reformulada para atender com qualidade e exatidão a grande quantidade de assinantes existentes na base de clientes da empresa.

Referido investimento sistêmico na lógica do faturamento visa também suportar o crescimento na base de assinantes de tal modo que a segurança, agilidade e flexibilidade necessária ao atendimento de um grande universo de consumidores seja assegurada.

Além de dedicar, de modo exclusivo, uma grande equipe de profissionais próprios, a SKY contratou duas grandes empresas, reconhecidas mundialmente, para implementação desse projeto.

Desde o início de 2012 um intrincado e detalhadamente estruturado projeto foi iniciado, sendo que a conclusão está prevista para o início do segundo semestre de 2013.

Trata-se de um investimento financeiro relevante realizado pela empresa que deverá trazer benefícios efetivos em 2013.

Por outro lado, com vistas a trazer melhorias já em 2012, além do ponto acima mencionado, a SKY continuamente incrementa a estrutura de controle e suporte ao processo de faturamento, sendo que essa estrutura apresentou um crescimento expressivo em 2012.

Investimento em Tecnologia Desafios e resultados esperados

SKY
HDTV É ISSO

O novo sistema de faturamento permitirá:

Maior flexibilidade

Maior robustez

Menor complexidade

Desafios	Benefícios Esperados
Redesenhar o faturamento para promover mais agilidade na empresa frente às demandas do cliente	+ Satisfação do cliente
Reestruturar os sistemas para eliminar gargalos e limitações e suportar o crescimento do negócio	+ Desempenho Operacional
Simplificar e racionalizar a plataforma de aplicação de sistema, reduzindo o número de sistemas e integrações entre eles Evitar dependências técnicas entre os sistemas, facilitando futuros upgrades ou novas substituições	+ Qualidade do faturamento e cobrança

Por todo o exposto, a SKY espera haver demonstrado exaustivamente a ampla gama de medidas que vêm sendo implantadas com foco na redução das reclamações, especialmente:

- tornar a comunicação mais próxima da realidade da nova classe de consumidores que contratam seu serviço;
- disponibilizar novos canais de comunicação, além de novas formas de levar esclarecimentos a respeito dos serviços e equipamentos da SKY, na própria tela do televisor;
- aumentar a capacidade de atendimento, sobretudo com a abertura de novos centros de atendimento;
- desenvolvimento de novos treinamentos aos técnicos que realizam instalações e assistências técnicas;
- Investimento no sistema de faturamento da SKY e incremento da estrutura de controle e suporte ao processo de faturamento.