

Plano de Ação Anatel
Vivo TV
Versão Pública

Telefonica

vivo

São Paulo/SP, Novembro/2012



Índice



Introdução



Ofensores TV



Plano de Ação - Curto Prazo



Considerações Finais

01

Introdução



Telefônica | Vivo

90 milhões

clientes (linhas+Banda Larga+TV)

+100 mil

empregos diretos (2011)

R\$ 19,3 BI

impostos (2011)

R\$ 4,9 BI

investidos (2011)

R\$ 24,3 BI

total de investimentos do Grupo
Telefônica no Brasil para 2011-2014

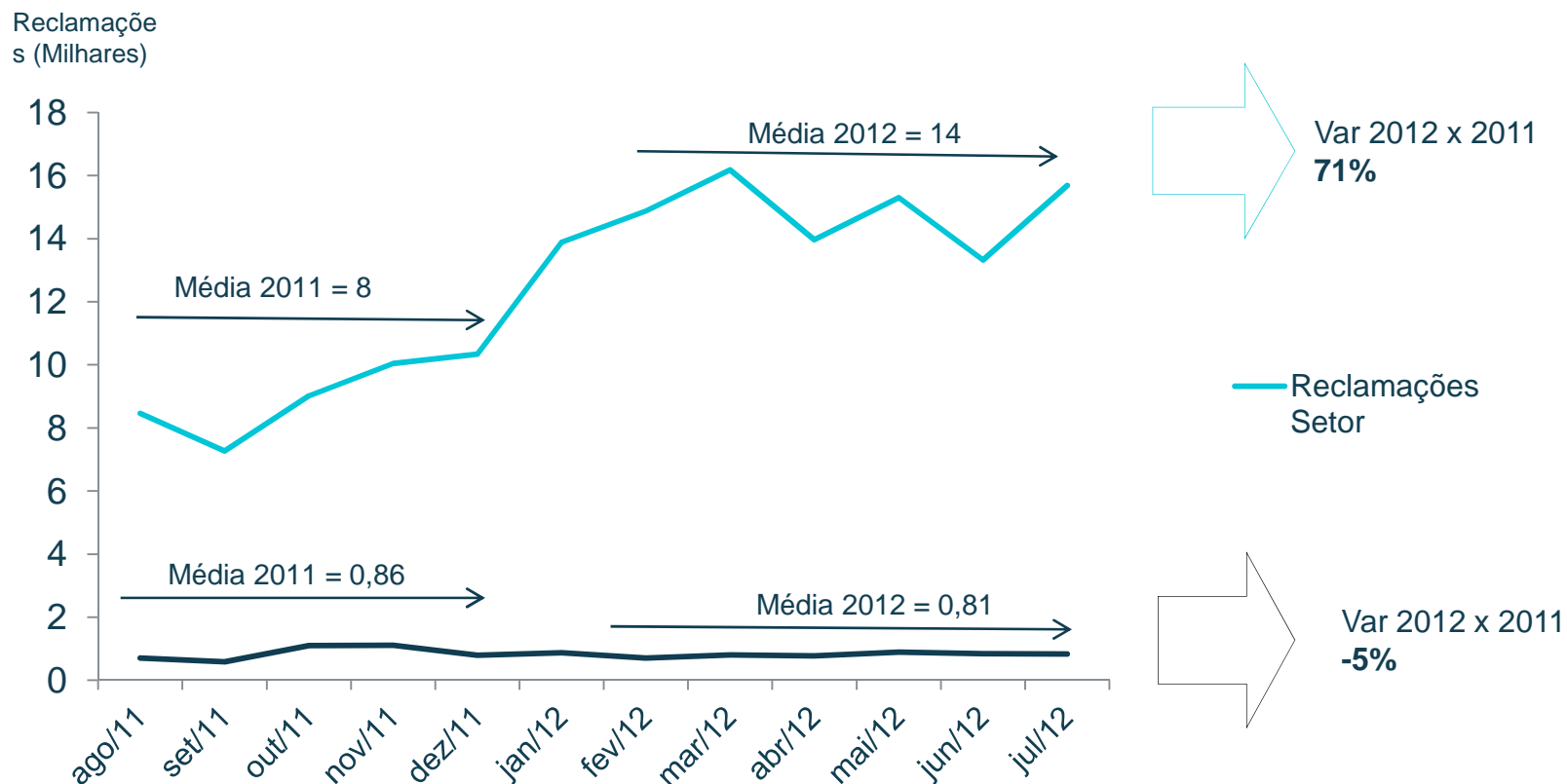


02

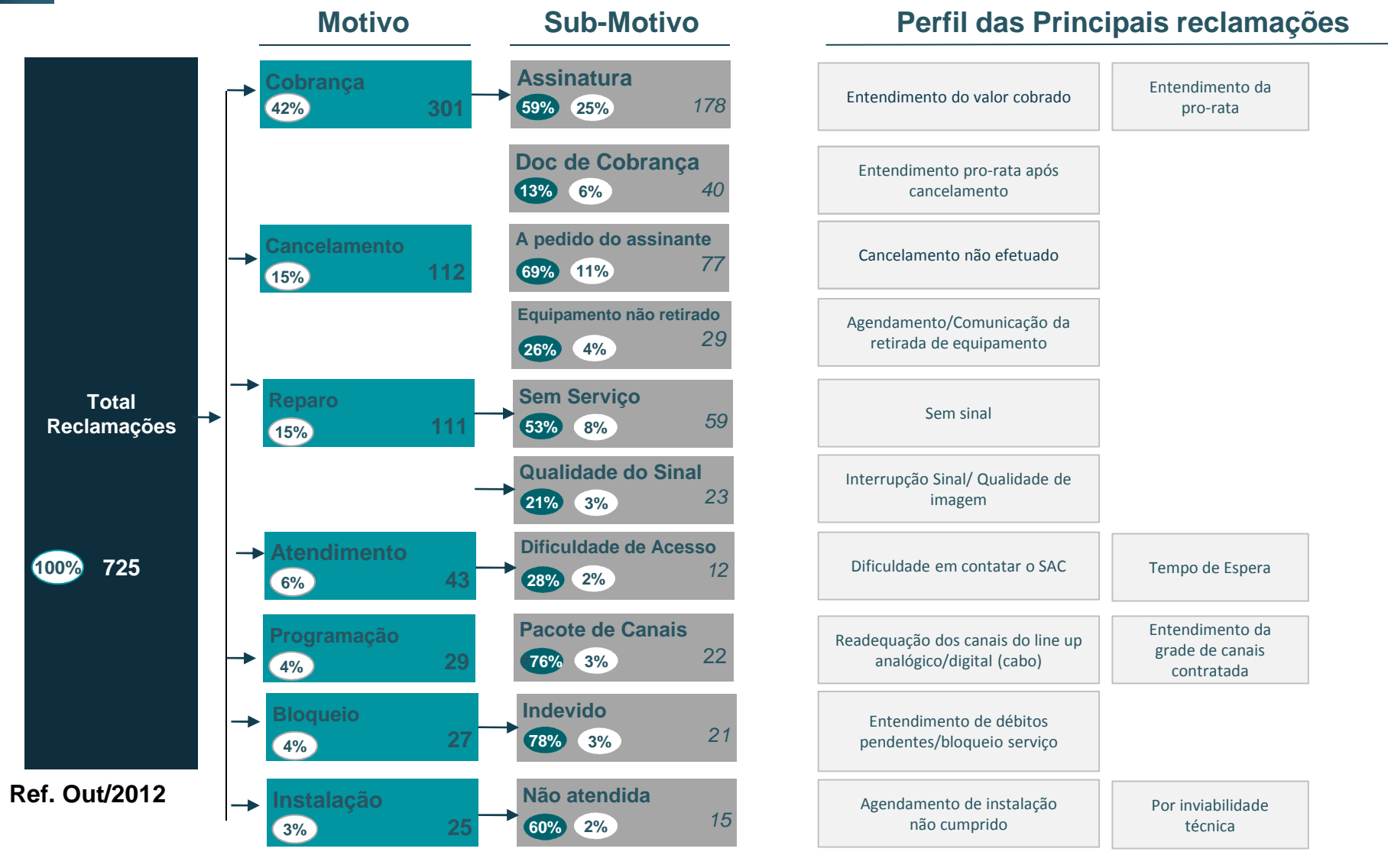
Ofensores TV



Analizando período ago/11 a jul/12, a média mensal do mercado, de reclamações na Anatel cresce mais de 70% e a do grupo Telefônica|Vivo reduz 5%.



Motivos de Reclamação de TV



03

Plano de Ação – Curto Prazo



Principais frentes de trabalho TV - CURTO PRAZO

Motivo Anatel	Frente de Atuação	Atuação	Produto	Prazo	Status
COBRANÇA	Entendimento do valor cobrado	Simplificação do Serviço <ul style="list-style-type: none"> Simplificação de ofertas comerciais de aquisição: redução de combinações e facilitação do entendimento do valor cobrado. 	TVA*	Implantado	
		<ul style="list-style-type: none"> Envio do email de boas vindas no ato da venda, contendo informações dos serviços adquiridos, preço e condições da oferta. 	DTH & TVA	15/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> Reforço da comunicação, no momento da venda, esclarecendo as condições comerciais (minimamente: preço, desconto, canais disponíveis, ponto adicional, pró-rata e data da instalação). Colocar as informações disponíveis no portal de atendimento para que o operador possa consultar. 	DTH & TVA	26/11 até 10/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> Contato ativo com clientes após a alta e no recebimento da 1ª fatura, com intuito de esclarecer dúvidas comerciais e de funcionamento. 	DTH	Implantado Recorrente.	
	Entendimento de pro - rata	Garantia do processo na operação <ul style="list-style-type: none"> Intensificar o acompanhamento do cadastramento de ajustes pró-rata e penalização do fornecedor, através de cláusulas contratuais, por descontos de negociação de retenção, vendas por canais remotos ou cancelamentos não cadastrados ou cadastrados incorretamente. 	DTH & TVA	26/11 até 10/12/12	
		Comunicação sobre a fatura <ul style="list-style-type: none"> Tornar disponível um video tutorial com esclarecimentos sobre a fatura no Canal # 220 – Guia VIVO TV e Youtube. Será veiculado diariamente. 	DTH & TVA	28/12/12 31/03/13	
	Ação de cobrança com fatura paga	Ajustar o processo de cobrança <ul style="list-style-type: none"> Revisão do fluxo de comunicação com as assessorias de cobrança para garantir cessação de cobrança temporária até o devido reconhecimento do pagamento na assinatura, para clientes que comuniquem o pagamento. 	DTH & TVA	15/12/12	

* A TVA representa os serviços das tecnologias TV a cabo, MMDS e IPTV da Vivo TV.



Principais frentes de trabalho TV - CURTO PRAZO

Motivo Anatel	Frente de Atuação	Atuação	Produto	Prazo	Status
ATENDIMENTO	Dificuldade em contatar o SAC Tempo de Espera	Melhoria nos canais de contato <ul style="list-style-type: none"> • Incremento da operação do SAC, aumentando a capacidade de atendimento em 20% para atender as demandas de pico de chamadas. 	DTH	28/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> • Incremento da operação do SAC, aumentando a capacidade de atendimento em 30% para atender as demandas de pico de chamadas. 	TVA	28/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> • Tornar disponível canais alternativos de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> • Para TVA: Meu VIVO, funcionalidades na URA, Chat, Email e Redes sociais; • Para DTH: Funcionalidades na URA e Email. 	TVA	Implantado e em expansão	
	Atendimento	Reforço e garantia de execução no Atendimento. <ul style="list-style-type: none"> • Análise diária dos processos abertos na Anatel para identificar falhas no atendimento. Aplicação de feedback nos representantes para esclarecer dúvidas e corrigir erros de entendimento sobre a reclamação do usuário. 	TVA & DTH	26/11 até 10/12/12	
		Melhoria na comunicação dos processos/ofertas nas Operações de atendimento <ul style="list-style-type: none"> • Criação de hot site no portal de atendimento com principais temas reclamados na Anatel. Inserção de conteúdo informativo detalhando as principais dúvidas dos clientes e representantes. 		30/11/12	

* Volume de Reclamações OUT/12



Em análise



Concluído



Em andamento

Principais frentes de trabalho TV - CURTO PRAZO

Motivo Anatel	Frente de Atuação	Atuação	Produto	Responsável Prazo	Status
CANCELAMENTO	Equipamento não retirado	Cumprimento de visita <ul style="list-style-type: none"> Envio de motoboys a campo, munidos de aparelho celular, para contatar a base interna das contratadas, nos casos de insucessos nas visitas. Penalização contratual do fornecedor através de desconto do valor pago na coleta nos casos de não cumprimento da visita. 	TVA	Implantado	
		Comunicação com o usuário <ul style="list-style-type: none"> Implementação de <i>SLA (service level agreement)</i> para reagendamento no insucesso de retirada. Contato imediato com clientes para garantir os reagendamentos e baixas de ordens com sucesso máximo em 01dia. Entrega do recibo de cumprimento de visita na residência do assinante, no momento da visita. 	TVA	Implantado 15/12/12	
	Cancelamento não efetuado	Monitoramento dos processos de cancelamento <ul style="list-style-type: none"> Atuação no processo de cancelamento para garantir a sua execução e prover o devido esclarecimento sobre faturas a vencer. As informações estarão disponíveis no portal de atendimento para o representante. Monitoria do processo de solicitação de cancelamento com enfoque nos procedimentos estabelecidos e utilizar essas medições como um dos critérios de penalização dos fornecedores. Análise diária dos processos abertos na Anatel para identificar falhas no atendimento. Aplicação de feedback nos representantes para esclarecer dúvidas e corrigir erros de entendimento e de processo. 	TVA & DTH	26/11 até 15/12/12	

* Volume de Reclamações OUT/12

Em análise
 Concluído
 Em andamento

Principais frentes de trabalho TV - CURTO PRAZO

Motivo Anatel	Frente de Atuação	Atuação	Produto	Responsável Prazo	Status
REPARO	Sem Sinal/ Qualidade do Sinal Imagem	Garantia do rápido restabelecimento do sinal <ul style="list-style-type: none"> Implantação do módulo de dimensionamento inteligente de serviços em campo, visando a maior produtividade dos técnicos e cumprimento dos prazos estabelecidos para recuperação do serviço. 	TVA	31/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> Certificar os serviços de instalação e reparo antes da conclusão, para atestar a qualidade do serviço prestado. O serviço somente será finalizado com o Aceite do Cliente. 	TVA & DTH	30/11/12	
		<ul style="list-style-type: none"> Melhoria do modelo de avaliação e reconhecimento dos melhores técnicos de campo e desenvolvimento para os técnicos com menor performance. 	TVA	30/11/12	
		<ul style="list-style-type: none"> Substituição de amplificadores na região de Santana, que apresentava problemas de operação e revisão das fontes em todas as regiões. 	TVA	A partir de novembro 2012	
		<ul style="list-style-type: none"> Alteração no processo de apontamento de antena na instalação e reparos. Migração do ajuste fino dos transponders para TP de menor potência de sinal, garantindo a qualidade de sinal dos outros TPs. 	DTH	Implantado	
		<ul style="list-style-type: none"> Criação de video tutorial no Canal # 220 – Guia VIVO TV com conteúdo auto-explicativo – para o cliente resolver problemas básicos de assuntos técnicos. 	DTH	Implantado	
BLOQUEIO	Entendimento de débitos pendentes/bloqueio de serviço.	Entender o motivo do bloqueio <ul style="list-style-type: none"> Melhoria no processo de "religamento em confiança", esclarecendo ao cliente o processo e os prazos de baixa de pagamento. Tornar disponíveis essas Informações no portal de atendimento para que o representante informe ao cliente. 	DTH	01/12/12	

* Volume de Reclamações OUT/12



Em análise



Concluído







Em andamento

Telefônica

vivo

Principais frentes de trabalho TV - CURTO PRAZO

Motivo Anatel	Frente de Atuação	Atuação	Produto	Responsável Prazo	Status
INSTALAÇÃO	Não atendida	Confirmação da Instalação <ul style="list-style-type: none"> Contato com o cliente para confirmar o agendamento da instalação com 24h de antecedência. 	TVA	30/11/12	
PROGRAMAÇÃO	Readequação do line up / Entendimento da grade contratada	Modernização Tecnológica e mais informação ao usuário <ul style="list-style-type: none"> Finalização da migração da tecnologia cabo analógico para a tecnologia cabo digital em São Paulo disponibilizando <i>line up</i> similar a todos os clientes. 	TVA	Em Andamento até 31/Mar/13	
		<ul style="list-style-type: none"> Reforço na comunicação das informações comerciais no momento da venda e migração de pacotes (minimamente: preço, desconto, canais disponíveis, ponto adicional, pró-rata e data da migração). Tornar disponíveis essas informações no portal de atendimento para que o operador possa consultar. 	TVA	10/12/12	
		<ul style="list-style-type: none"> O desligue dos canais e a descontinuidade do serviço MMDS até o final do primeiro semestre de 2013 prevê comunicação com a base de assinantes através dos canais de comunicação e cartas. Proposta de plano de migração dos assinantes da tecnologia MMDS para tecnologia DTH. 	DTH & TVA	Em Andamento até final 1º sem/13	

* Volume de Reclamações OUT/12



Em análise



Concluído



Em andamento



04

Considerações Finais



Considerações Finais

Redução do
indicador

Descontinuidade
da tecnologia
MMDS

Considerando as ações propostas neste documento, busca-se a redução gradativa do índice de reclamações na Anatel, de 1,12 em set/12 para 0.65 em out/13, de acordo com a redução por motivo apresentado abaixo:

Motivo	Redução – até Out/13
Cobrança	61%
Cancelamento	30%
Reparo	52%
Atendimento	12%
Programação	9%
Bloqueio	7%
Instalação	11%
Outros motivos	1%

No caminho para atingir a meta pretendida, deve ser considerada a descontinuidade da tecnologia MMDS.

Mesmo oferecendo a migração para outra tecnologia, há resistência natural dos usuários na mudança e, em alguns casos, pode haver inviabilidade técnica de fazer esta mudança, o que pode gerar reclamações e estas devem ser desconsideradas do montante apurado para a meta.

Telefonica

vivo