



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2019**

**CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL:  
CONECTANDO PESSOAS,  
CULTURA E NEGÓCIOS**



**Algar**  
Telecom



# Experiência do Cliente

GRI 418-1, Satisfação e experiência do cliente

O cliente é nossa razão de existir. Esse é um dos valores da Algar Telecom, que representa uma frase do fundador do grupo Algar, Alexandrino Garcia. Trabalhamos constantemente para aprimorar o relacionamento com esse público, utilizando novas tecnologias, metodologias e abordagens, que possam melhorar a experiência de nossos clientes. Para isso, estudamos a jornada do cliente desde o momento da venda, entrega, pós-venda e, principalmente, o dia a dia desse relacionamento. Usamos metodologias e processos que nos permitem entender a realidade dessa jornada e, conseqüentemente, tomar decisões e comunicações mais assertivas. Utilizamos o CEM - *Customer Experience Management* (Gestão da Experiência do Cliente), baseado em inteligência artificial e cognitiva, como ferramenta de gestão para monitorar e garantir a melhor experiência.

Em 2019, atuamos para aprimorar a jornada do cliente, com a capacitação da nossa equipe de atendimento e com o apoio da tecnologia e de soluções inovadoras como pilares para facilitar o relacionamento e engajar clientes. Seja através dos consultores de campo, seja através das centrais de relacionamento, concentramos esforços para rentabilizar os canais de atendimento e para capacitar nossos associados, de forma a oferecer um atendimento cada vez mais consultivo e especializado. A assistente virtual Ana, por exemplo, contribui para a interação e agilidade dos consultores de campo, consolidando informações e dados sobre produtos e serviços utilizados pelos clientes.

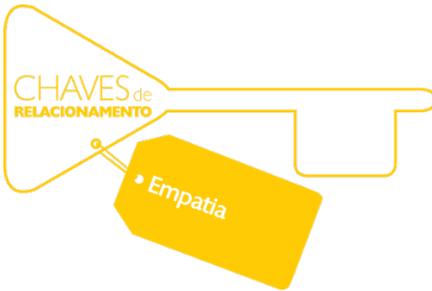
Considerando o relacionamento com o cliente, mantemos 4 chaves para aprimorar o atendimento prestado:





### **Disponibilidade**

Pleno funcionamento dos serviços e prontidão para resolução de problemas.



### **Empatia**

Habilidade de se colocar no lugar do outro, gerando proximidade.



### **Eficiência**

Autonomia para reduzir o esforço do cliente.



### **Simplicidade**

Sabedoria na utilização dos recursos, buscando resolver problemas no primeiro contato.

## **Solução dos problemas do cliente no primeiro atendimento**

Considerando a jornada do cliente, buscamos solucionar seus problemas o mais rápido possível. No autosserviço, usamos ferramentas de automação que permitem a execução de procedimentos técnicos a distância, favorecendo a agilidade do atendimento, a eficiência de nossas operações e a satisfação. A capacitação dos associados permite que os atendimentos prestados pela equipe sejam mais ágeis e evita a transferência excessiva e

desnecessária. Para verificar se essas medidas são eficazes, utilizamos a métrica chamada *First Call Resolution* (FCR), que mede a taxa de resolução de problemas no primeiro contato do cliente. Encerramos 2019 com FCR de 66% no segmento B2C. No B2B, o FCR foi de 62% para serviços de telecom e de 85% para serviços de TI. A taxa é mensurada através de um questionário automatizado respondido pelo próprio associado. Em 2019, o método de mensuração passou por revisão, tendo em vista o aprimoramento contínuo da metodologia de mensuração.

## Atendimento integrado em múltiplos canais

Adotamos soluções para integrar os múltiplos canais de relacionamento oferecidos pela Algar Telecom, com o objetivo de reduzir o esforço do cliente, tornar o trabalho das centrais de atendimento mais eficiente e unificar o histórico de interações. Nossa preocupação é baseada em promover uma experiência única, independente do canal de relacionamento, com a garantia de que as informações fornecidas sejam integradas e convergentes em todos os meios de comunicação.

- Voz
  - URA (Unidade de Resposta Audível)
  - E-mail
  - Chat
  - Portal
- 
- Aplicativos
  - Chatbots
  - SMS
  - Mídias sociais

## Capacitação para servir com excelência

Além da agilidade e eficiência que a automatização proporciona, prezamos pelo contato direto com o cliente, garantindo a relação interpessoal. O atendimento para B2B é totalmente internalizado e, para varejo, é realizado ou pela própria Algar Telecom ou pela Algar Tech (empresa do grupo Algar), de acordo com o perfil de cada cliente desse segmento. Para proporcionar a melhor experiência e oferecer um atendimento personalizado de modo que a percepção sobre nossos serviços seja cada vez mais positiva, entendemos que a capacitação de nossos associados tem papel fundamental.

Em 2019, investimos na capacitação e na certificação em Internet das Coisas (IoT) e *Cisco Certified Network Associate* (CCNA), que é voltada para instalação e solução de problemas em redes de tamanho médio, para que a equipe de atendimento se aprimorasse em assuntos

relacionados às soluções de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tendo em vista um atendimento mais consultivo e especializado.

A Academia de Excelência é um programa voltado para a capacitação dos associados que atuam na área de atendimento e engloba o aprendizado sobre produtos e serviços da Algar Telecom, soluções TIC e técnicas de relacionamento com clientes. Em 2019, 1.035 profissionais participaram dos treinamentos. Os 12 com melhor desempenho tiveram um sonho realizado e os líderes premiados da área de atendimento passaram por um treinamento em Las Vegas, nos Estados Unidos, em uma central de relacionamento que é referência mundial em atendimento.

## Segurança das informações

Possuímos informações importantes e confidenciais de cada um de nossos clientes, por isso, a manutenção de sistemas de segurança dos dados é parte essencial na nossa operação e foco de constante aprimoramento. Em 2019, não foram registrados vazamentos de dados, roubo e/ou perda de informações confidenciais.

Também mantemos esforços para acompanhar alterações normativas, garantindo que nossa atuação respeite as normas e a legislação brasileira. Estamos nos adequando às exigências da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), criada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sancionada em 2018, que dispõe sobre o tratamento de informações pessoais, de modo a garantir a privacidade e o sigilo dos dados.

Com o apoio de uma consultoria jurídica externa, avançamos em 2019 para nos adequarmos à nova lei. Contratamos um profissional que passou a se dedicar exclusivamente ao assunto e adquirimos ferramentas tecnológicas, visando mitigar os riscos cibernéticos, assim como realizar a gestão da privacidade no dia a dia da Companhia. A Algar Telecom está comprometida, em todas as suas esferas hierárquicas, com a adequação dos controles tecnológicos, físicos e organizacionais e incorporação de práticas de conformidade com a nova lei de privacidade de dados até 2020, ano em que a lei passará a vigorar.