

Relacionamento com Clientes NET Serviços

A Empresa

A NET Serviços é a maior operadora de televisão por assinatura na América Latina, com base no número de assinantes e de lares conectados. Atua em 44 cidades do Brasil, incluindo São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Porto Alegre. Também é o maior provedor de acesso à Internet em alta velocidade via modem a cabo através de seu serviço NET Virtua. Sua avançada rede de banda larga de cabos coaxiais e fibra óptica cobre cerca de 36.000 quilômetros, conectando 6,7 milhões de lares, aproximadamente.

Informações Operacionais	Total
Assinantes Conectados - NET (Pay TV)	1.662.000
Assinantes Conectados - NET Virtua	532.200
Assinantes Conectados - NET Fone via Embratel	49.300
Extensão da rede de cabeados	35.806
Número de domicílios cabeados	6.600.800

► Fonte: Relatório do 2º Trimestre de 2006

Atualmente, os principais serviços incluem a programação de televisão por assinatura e do tipo pay-per-view sob a marca "NET", cabo digital sob a marca "NET Digital" e serviços de Internet em banda larga sob a marca "NET Virtua". Com a NET Digital pode-se oferecer aos assinantes canais adicionais e mais opções de programação e serviços de valor agregado, tais como canais de áudio contendo uma variedade de pacotes musicais, "near video-on-demand" e serviços interativos.

Em 2006, a NET, em parceria com a Embratel, lançou o serviço Net Fone Via Embratel, o que marca a entrada da NET no mercado de "triple play" (oferta conjunta de serviços de vídeo, voz e dados). O produto funciona como uma linha telefônica convencional e permite que os usuários efetuem ligações locais, interurbanas e internacionais para qualquer aparelho fixo ou celular.

KXEN – Diferencial no relacionamento com os clientes

A estratégia vencedora da NET tem como uma das diretrizes o desenvolvimento de um alto grau de conhecimento, envolvimento e relacionamento com clientes, gerando intimidade e confiança. "Começamos a usar modelos estatísticos na NET há dois anos. Entendemos que são instrumentos que nos ajudam a refinar o conhecimento sobre a nossa grande base de clientes. Mais do que isso, percebemos que o próprio processo de construção dos modelos funciona como um guia para muitas perguntas e explorações que não havíamos feito antes. Com o KXEN, temos um processo focado no negócio, ágil, com resultados fáceis de entender e

discutir. O KXEN nos conduz com mais assertividade ao entendimento das necessidades do nosso cliente", diz André Guerreiro, diretor para Inteligência Mercadológica.

Assessorada pela WG Systems, empresa brasileira que foi premiada como melhor distribuidora global do KXEN em 2006, a NET conseguiu, em apenas seis dias, criar cinco modelos preditivos diferentes sobre o comportamento de seus clientes, tendo como ponto de partida bases de dados sem nenhuma análise preliminar.

Relacionamento com Clientes NET Serviços

KXEN – Diferencial no relacionamento com os clientes

(continuação da página anterior)

Os modelos trataram de diversos temas de relacionamento com clientes como comportamentos de *churn*, células de retenção, propensão de compra e atendimento receptivo no call center.

André Guerreiro, também responsável pela equipe que trabalha com exploração das bases de clientes com o KXEN, explica os diferenciais percebidos durante o trabalho de identificação perfis de clientes com propensão de compra para seus produtos Virtua e NET Fone Via Embratel: “Os modelos não só classificam os clientes em probabilidade de aquisição, como apresentam os atributos mais importantes para explicar as preferências demonstradas pelos clientes. A visão transparente dos perfis comportamentais é um diferencial do KXEN. Conseguimos, em pouco tempo, interagir com nossos dados brutos e separar os aspectos mais relevantes, fazendo com que as discussões de negócios sejam muito mais

ricas, já que estão baseadas em fatos concretos. Além disso, vimos que algumas das respostas que tínhamos antes do KXEN não funcionavam tão bem quanto pensávamos”.

“O nosso grande desafio agora é disseminar a cultura de uso dos modelos estatísticos para todas as necessidades de entendimento de nossa base de clientes, em qualquer área da NET. Com o KXEN, obtivemos resultados consistentemente bons, que nos ajudaram a entender e atender melhor os nossos clientes e atingir os nossos objetivos de negócios. Disseminar nas nossas operações todo o conhecimento gerado pelas nossas equipes de inteligência nos ajudará a ampliar os nossos diferenciais competitivos e gerar melhores resultados para nossos clientes, colaboradores e acionistas”, finaliza André Guerreiro, diretor para Inteligência Mercadológica.



Rua dos Três Irmãos, 62 – 10o andar
São Paulo/SP – CEP: 05615-190

Tel: +55 11 3723-4481
Email: contato@wgsystems.com.br
Website: www.wgsystems.com.br
Hotsite produto : www.kxen.com.br