

GO CX 2021 CONEXIONES MÁS HUMANAS

PONENTE



ROCIO ORTIZ 🇨🇴

VICEPRESIDENTE DE EXPERIENCIA ETB

TEMA:

LA CULTURA CX COMO FACTOR CLAVE DE ÉXITO DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

A photograph of a modern office interior with large windows and glass partitions. In the foreground, four people (two men and two women) are seated in blue armchairs, engaged in a conversation. One man is shaking hands with a woman. In the background, another person is seated at a table. The overall atmosphere is professional and collaborative.

CULTURA INTELIGENTE

**LA CULTURA CX COMO FACTOR CLAVE
DE ÉXITO DE LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

VICEPRESIDENTE DE EXPERIENCIA ETB

¿CÓMO CAMBIAR LA CULTURA DE UNA EMPRESA CON ESTAS CARACTERÍSTICAS?

137 años de antigüedad

2300 colaboradores con antigüedad
promedio de 20 años

Front de experiencia brindada por aliados.

4500 personas

1.

EXPERIENCIA EJE FUNDAMENTAL DE NUESTRA ESTRATEGIA

ESTRATEGIA CORPORATIVA 20-30



EN EL AÑO 2030, ETB SERÁ EL OPERADOR COLOMBIANO DE TELECOMUNICACIONES más importante en Bogotá – Región, con una **participación mayor al 40%** en ultra banda ancha, liderando el mercado y logrando ingresos superiores a 800 millones de dólares.



CRECERÁ DE MANERA SOSTENIBLE y rentable para sus accionistas logrando un margen **Ebitda de 35%**.



SERÁ MODELO LATINOAMERICANO en el desarrollo de territorios inteligentes y facilitará que quienes viven en Bogotá – Región sean verdaderos ciudadanos digitales.

NUESTRO PROPÓSITO

“TU EMOCIÓN NOS CONECTA”

HACER CX NUESTRA VENTAJA COMPETITIVA

6 LINEAMIENTOS, 19 PROYECTOS

1

Hacer de la experiencia al cliente nuestra ventaja competitiva

Sponsor: Rocio Ortiz – Vp. Experiencia



PROYECTOS

- La mejor experiencia del cliente, nuestra esencia.
- Estabilidad del Servicio.
- Experiencia Diferencial Postventa.
- Calidad en el servicio técnico.
- Modelo de atención diferencial – Empresas.

2

Acelerar la transformación digital

Sponsor: Claudia Villamarín – Vp. Transformación Digital y Tecnología



PROYECTOS

- Experiencias memorables en los canales digitales.
- Optimización de las relaciones con nuestros clientes.
- Evolución hacia una compañía digital en sus operaciones de Back Office.

3

Potencializar internet de alta velocidad en Bogotá – Región.

Sponsor: Nivaldo Toledo – Vp. Hogares y Mipymes



PROYECTOS

- Altas y migración a ultra velocidad.
- Revirtiendo el churn FTTH de hogares y Mipymes.

2.

**LLEVAMOS LA EXPERIENCIA AL
CLIENTE A NUESTRO DÍA A DÍA**

CONSTRUIR CULTURA CX

CULTURA
INTELIGENTE

eTb



LA MEJOR EXPERIENCIA DEL CLIENTE, NUESTRA ESENCIA

TU EMOCIÓN NOS CONECTA

ATRIBUTOS Y COMPORTAMIENTOS CX

Atributos y comportamientos de la experiencia



1. HAGO LAS COSAS FÁCILES

Para que el cliente use sin complicaciones nuestros productos y servicios.



2. SOLUCIONO

Para que el cliente sienta que lo escuchamos y nos preocupamos por el.



3. BRINDO EXPERIENCIAS POSITIVAS

Para que el cliente nos elija y nos recomiende.



4. CUMPLO LO QUE PROMETO

Para que el cliente sepa que puede confiar en nosotros.



5. SOY ÁGIL

Para que el cliente compruebe que lo respaldamos en su vida y su trabajo.

LOS DIVULGAMOS CON NUESTROS EMPLEADOS Y ALIADOS



ENTREGAMOS HERRAMIENTAS A NUESTROS LÍDERES



Diplomado “Movilizando la experiencia en ETB”

Ya iniciamos con tú plan de desarrollo individual, el cuál se construyó a partir de la autoevaluación y se esta desarrollando en la plataforma Bitácora Javeriana con el acompañamiento de un tutor.

¡Cuéntanos cómo vas y si requieres algún apoyo en el desarrollo!

Más informes:

Contacto Javeriana: Heidi Sánchez Pérez, correo: ex-hsanchez@javeriana.edu.co

Contacto ETB: Cindy Garzón, correo: cindy.garzonf@etb.com.co

¡Contamos con tu activa participación y gestión!

En la transformación de nuestra cultura ¡Tú eres el principal movilizador!

Escuela
Corporativa

Diplomado de experiencia para Directivos y personal de gestión de aliados con la Universidad Javeriana

3.

**ALTA DIRECCIÓN COMPROMETIDA
CON LA EXPERIENCIA**

NOS PUSIMOS EN LOS ZAPATOS DEL CLIENTE



4.

ESTABLECIMOS MECANISMOS DE MEDICIÓN Y GESTIÓN

MODELO GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La gestión de la experiencia del cliente es un apalancador importante para crecer y mantener los ingresos.

¿QUÉ QUIERE EL CLIENTE?

- Medición ISC y NPS
- Encuestas Transaccionales
- Gestión de Detractores



¿CÓMO LO HACEMOS?

- Socialización de Resultados
- Correlación KPIs operativos
- Plan de reconocimientos

¿QUÉ DEBEMOS CAMBIAR?

- Comité experiencia
- Comité de Fallas Técnicas

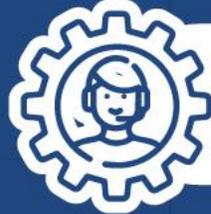
MODELO GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CULTURA



Que el servicio funcione

Garantizar una disminución de las fallas técnicas y atenciones negativas.



Que los canales brinden una buena atención

Garantizar niveles de servicio en los canales de atención y disminuir reiterno.



Que solucione rápido

Disminuir los tiempos de instalaciones y reparaciones.



Experiencias memorables en canales digitales

Habilitar y posicionar más opciones digitales para nuestros clientes.

COMUNICACIÓN

INDICADORES DE SERVICIO / COMITÉ DE EXPERIENCIA

MEDICIONES CLIENTE FINAL Y CLIENTE INTERNO

ISC

INDICADOR
ESTRATÉGICO



The infographic features a smiling woman on the left and five numbered attributes on the right, each with a corresponding icon. The eTb logo is in the top right corner of the infographic area.

-  1 Hago las cosas fáciles
-  2 Soluciono
-  3 Brindo experiencias positivas
-  4 Cumpló lo que prometo
-  5 Soy ágil

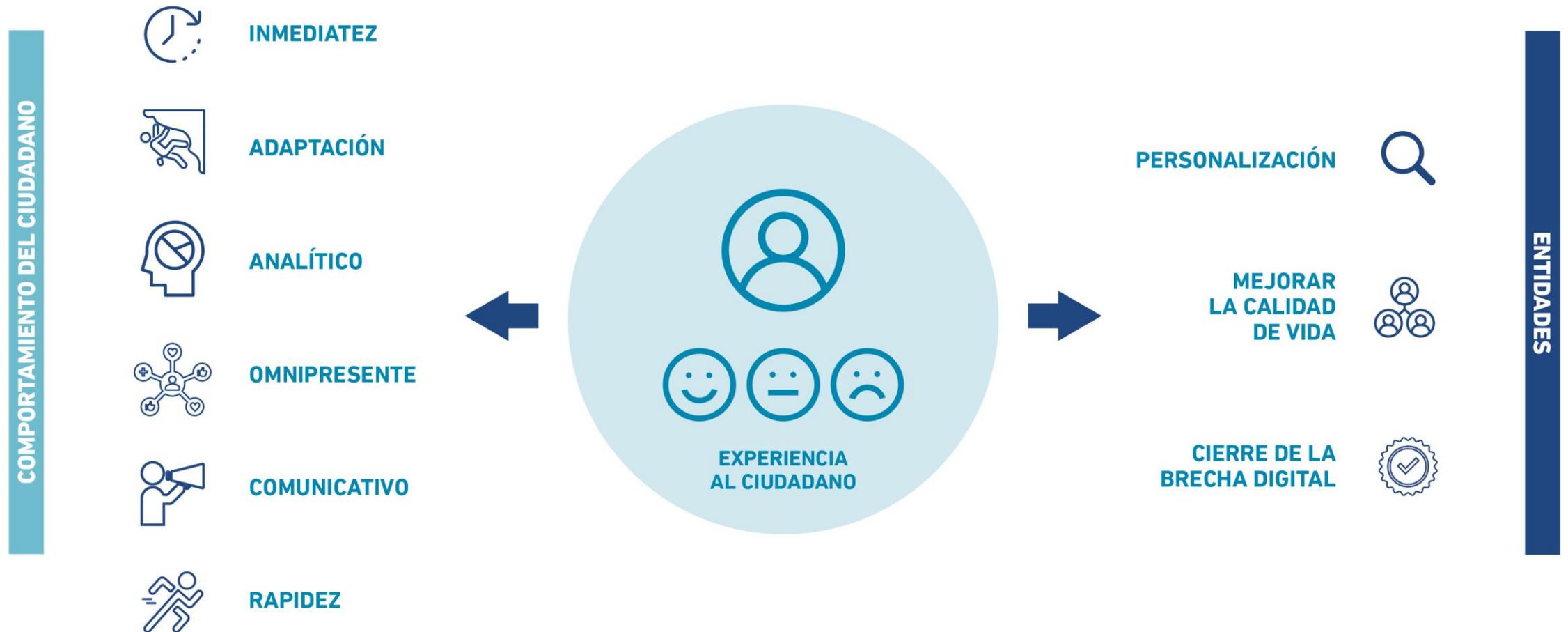
Medición de los atributos de la experiencia

5.

ETB ALIADO DE LA CULTURA DIGITAL

COMPORTAMIENTO DEL CIUDADANO DIGITAL

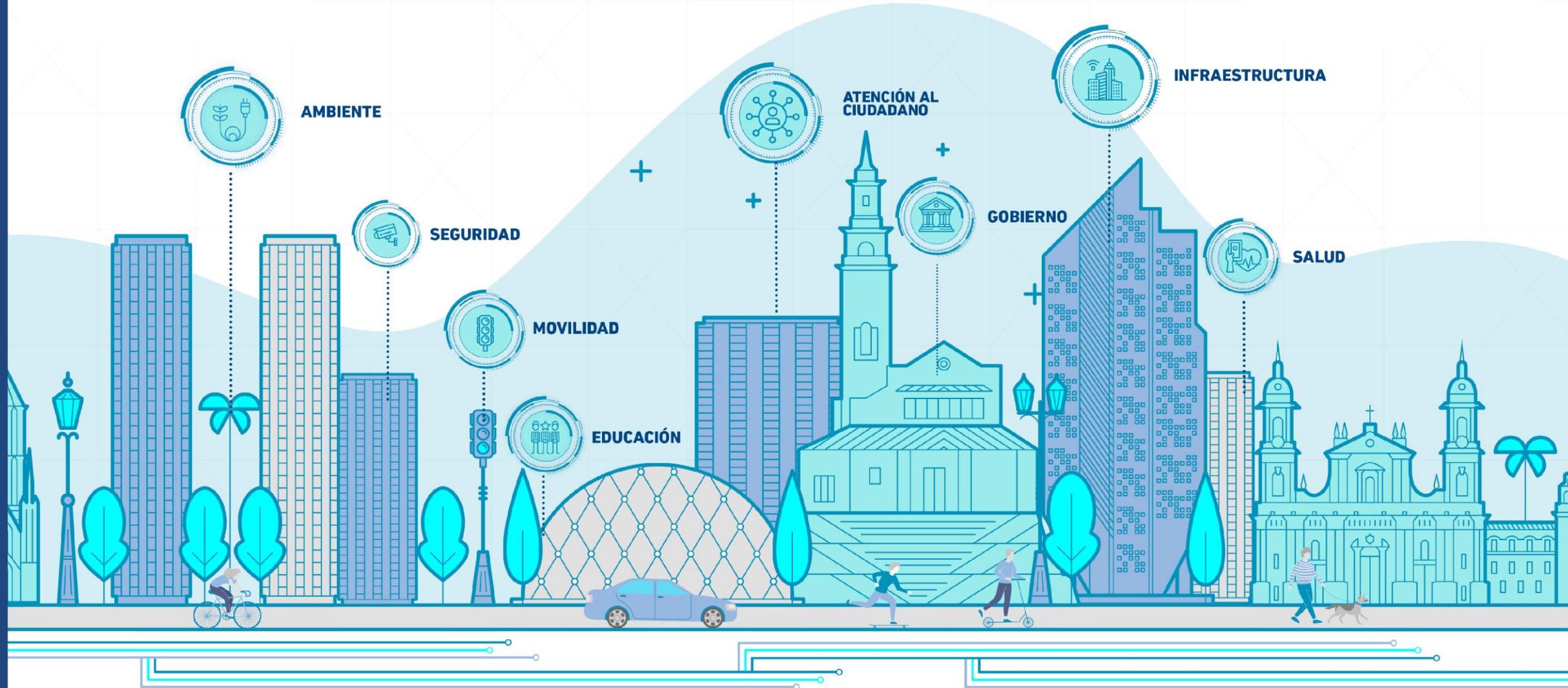
Conocer las preferencias y necesidades de los ciudadanos, ofreciendo diálogos y servicios sostenibles que mejoren su calidad de vida, haciendo un gobierno participativo, transparente y proactivo.



EL CIUDADANO COMO EJE PRINCIPAL DEL ECOSISTEMA DIGITAL



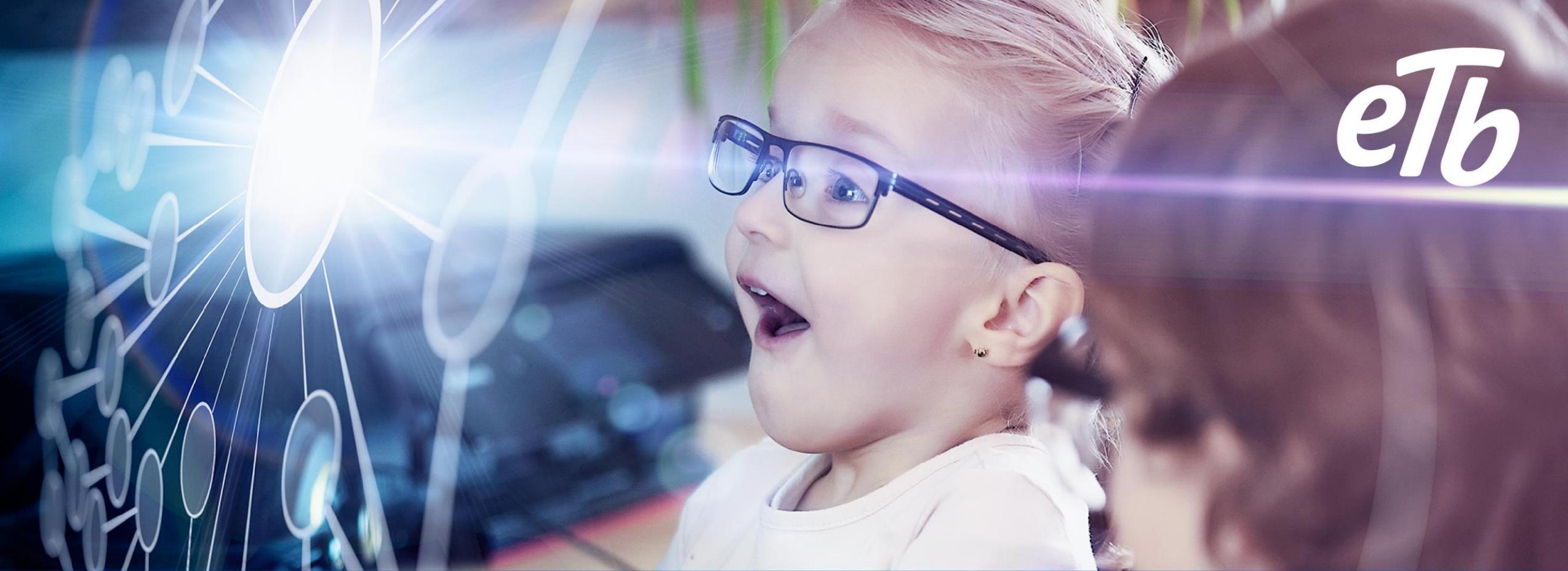
CULTURA INTELIGENTE DESARROLLANDO CIUDADES, EMPRESAS Y PERSONAS



CULTURA INTELIGENTE

Para nosotros en ETB, la Cultura Inteligente es la construcción de un futuro mejor, mediante el trabajo en equipo de territorios, gobiernos, empresas y personas. Es el desarrollo de un ecosistema tecnológico y social, que permite adoptar en nuestro día a día tecnologías de la información y comunicación, y así mejorar la calidad de vida de todos. La Cultura Inteligente es innovar en salud, seguridad, ambientes, educación, atención al ciudadano, movilidad, infraestructura y gobierno; es ser aliados en un proceso de transformación digital, en el que juntos construimos un mejor país.

TU EMOCIÓN NOS CONECTA



ETB

GRACIAS

Nombre: Rocio Ortiz Villamizar

Correo electrónico: ligia.ortizv@etb.com.co

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/rocio-ortiz-villamizar-307025a6>

Síguenos en redes sociales:



@ETB.Colombia



@ETB_oficial



@ETB



@ETB