

# Suporte Técnico MVE

---

## ESCOPO / OBJETIVO

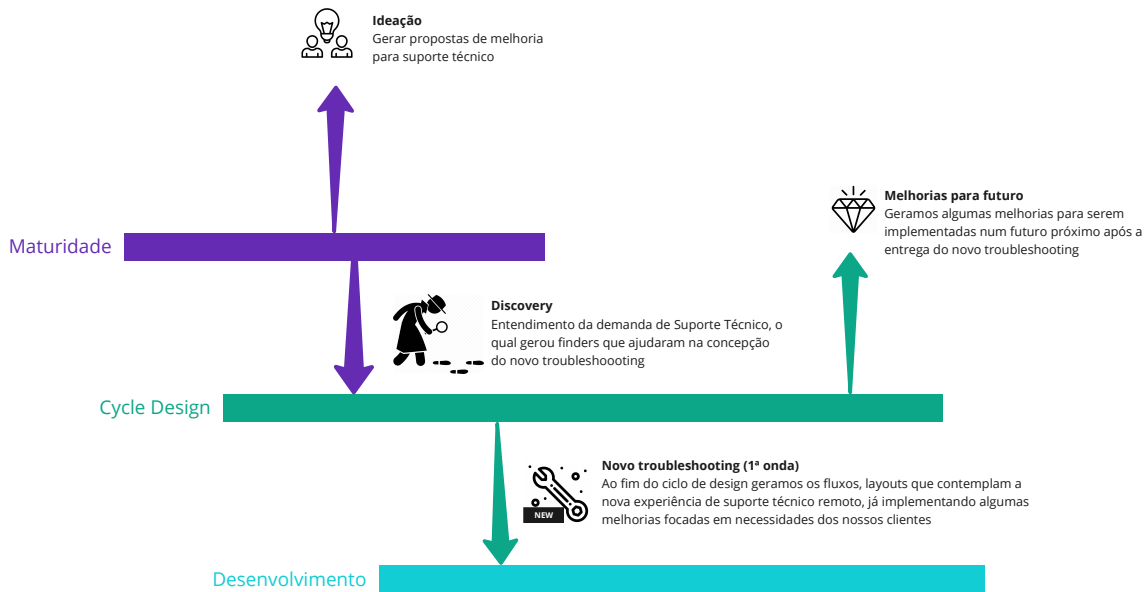
A demanda de suporte técnico seguiu por duas linhas trabalho em paralelo:

### Gerar melhorias

Um dos outputs da demanda foi gerar soluções candidatas à evolução do suporte técnico para a fim de uma melhoria contínua da experiência oferecida pela Vivo

### As/Is

Transpor o suporte remoto (troubleshooting) e agendamento de visitas técnicas da antiga plataforma B2B para o MVE trazendo algumas melhorias pontuais



# Discovery



## Maturidade



Pesquisa exploratória



Dinâmica Fluxo Ideal Suporte



Alinhamento Suporte B2C



Comissão de Suporte Técnico

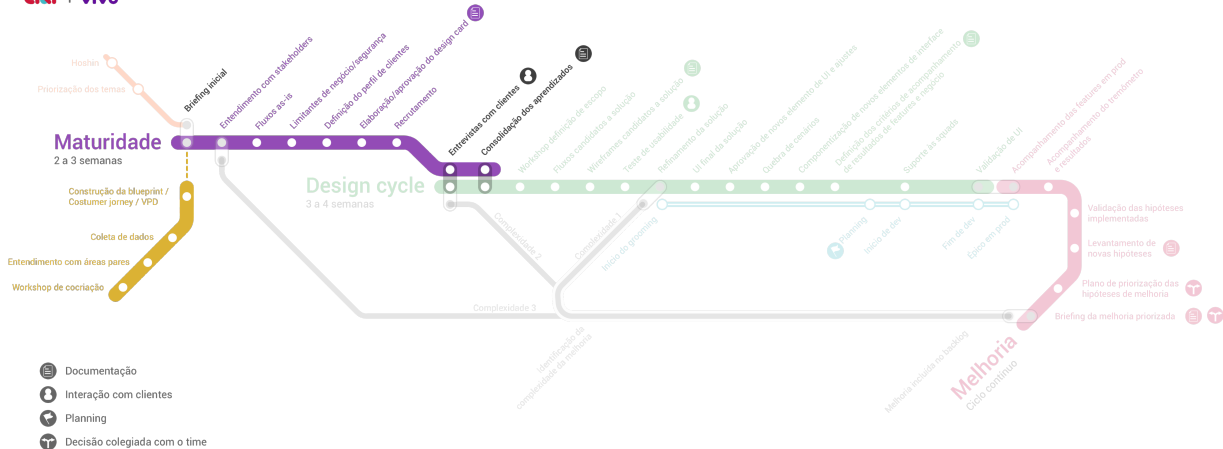


Entrevista com Atendimento

## Design B2B

Modelo de trabalho v2.0

CINT + vivo



## REFERÊNCIAS

Eu espero que minha experiência de atendimento seja tão rápida e simples quanto dessas marcas



dafiti



Cliente

## GOSTA

- Quando são avisados de problemas na rede
  - Atendimento via chat/whatsapp,
- Contanto que o problema seja resolvido, prefeririam fazer isso remotamente (Autoatendimento), porém com uma abordagem mais humanizada.
  - Previsibilidade de resolução do problema
- Rapidez no atendimento e resolução do problema

## OBSERVAÇÕES

- Estão acostumados em solicitar atendimento pelo telefone e consideram que seja a forma mais assertiva, mas isso acontece muito por falta de repertório de outras possibilidades/canais

## DORES IDENTIFICADAS

- Realizar as tarefas solicitadas pelo script
- Espera pelo atendimento via call center
- Não saber o motivo do técnico não ter comparecido ao local
- No caso de shoppings, o atendimento funciona de madrugada, então pode não ter técnico para atendê-lo
- Em casos de não haver problema na rede, a Vivo não tem uma ação para dar suporte a esses casos em que supostamente o problema é sistêmico ou nos aparelhos do cliente
- Demora para solucionar problema na quebra da fibra (até 3 dias) para B2B é impraticável.
- Cliente não conseguir se comunicar com o técnico

# Ecosistema

REFERÊNCIAS  
Eu espero que minha experiência de atendimento seja tão rápida e simples quanto dessas marcas



Cliente

Estou com um problema na minha internet

## GOSTA

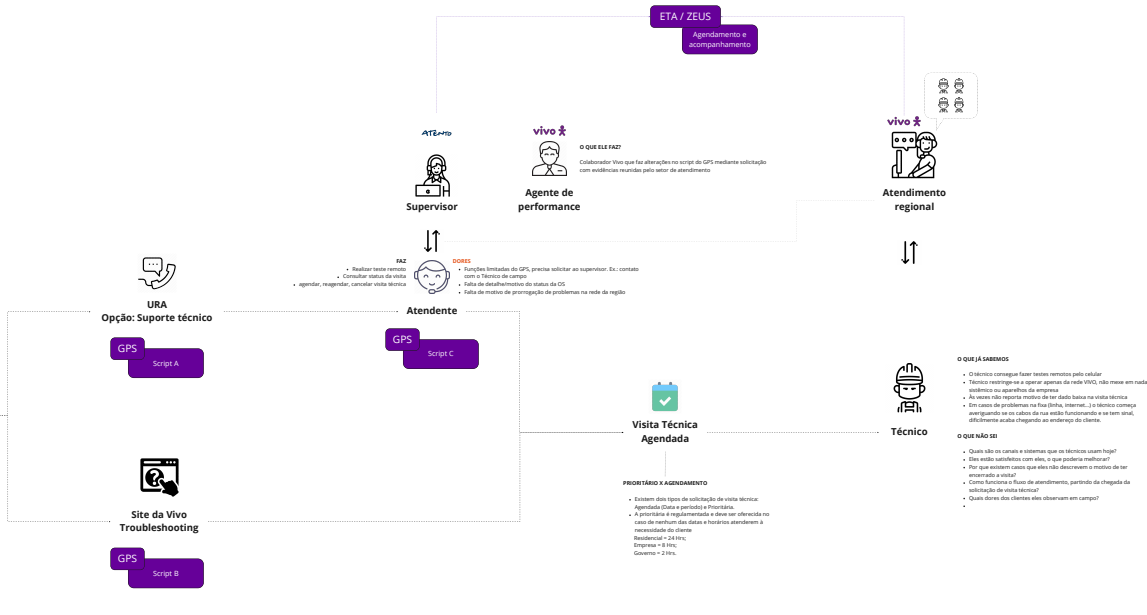
- Quando são avisados de problemas na rede
- Atendimento via chatbot/whatsapp
- Contato que a problema seja resolvido, preferiram fazer isso remotamente (Autos atendimento), porém com uma abordagem mais humanizada
- Disponibilidade de resolução do problema
- Rapidez no atendimento e resolução do problema

## OBSERVAÇÕES

- Serão acostumados em solicitar atendimento pelo telefone e consideram que seja a forma mais assertiva, mas isso acontece muito por falta de registro de como foi o atendimento
- Cliente não consegue se comunicar com o técnico

## DOUZE

- Realizar em tarefas solicitadas pelo script
- Esperar pelo atendimento via call center
- Não saber o motivo do técnico não ter compreendido ao local
- No caso de dropings, o atendimento funciona de maneira, então pode não ter técnico para atendimento
- Em casos de não haver problema na rede, a Vivo não tem uma ação para dar suporte a esses casos em que supostamente o problema é realmente do seu aparelho do cliente
- Cliente para solucionar problema na questão de fibra opt 3 anos para CDH é importante.
- Cliente não consegue se comunicar com o técnico



# Alguns dados obtidos

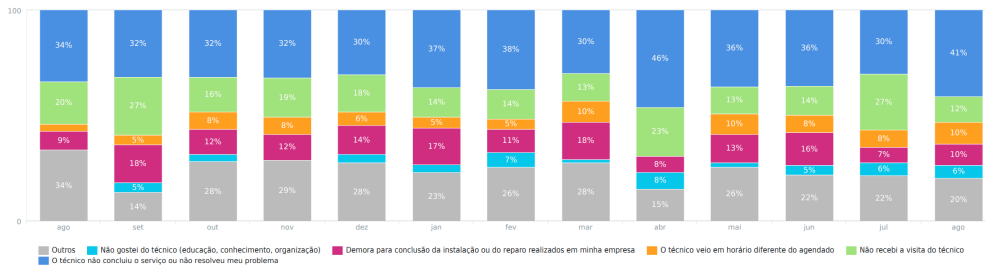
## Consolidado mês

Mês atual: Termómetro DNA

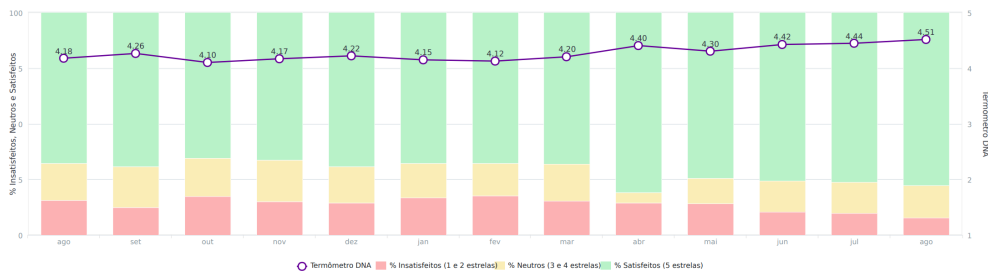


Insatisfeitos (1 e 2 estrelas) / Neutros (3 e 4 estrelas) / Satisfeitos (5 estrelas)

## Bad experiences



## Comparativo mês



Obs.: notas históricas podem apresentar variação de até 0,06 em relação ao reportado devido a diferenças de configuração das plataformas (Qualtrics permitia nota 0 estrelas, Medallia não permite)

## Algumas justificativas para as bad experiences

Simplemente não houve reparos, mas ajustes ao novo moldem que fora instalado, mas para o meu espanto, diferente ao que já existia, e, fui informado de que deveria acionar um técnico sob minha responsabilidade e custos para que tivesse o meu serviço restabelecido. Ora se tivessem me avisado que seria dessa forma, não teria aceito de imediato e se aceitasse, a mudança se daria após tudo ajustado. Infelizmente ninguém da Empresa Vivo me falou sobre o assunto a não ser o técnico após a mudança do novo aparelho. Realmente estou resabiado desse tipo de comportamento e não esperava esse comportamento da Vivo.



8 dias para fazer o reparo em uma linha e internet comercial em uma época que só vendemos para viagens um prejuízo de +ou\_ 20 mil reais vou abrir uma ação de reparação contra a vivo ou vc preferem um acordo.



A culpa eu não sei se é do técnico ou da vivo. Mas o mesmo ficou das 08 as 19:00 para conseguir solucionar a falha. Surreal. Isso porque foi complemento de uma instalação. Tenho medo caso venha necessitar futuramente do suporte



Foi agendado a visita, dia após recebo ligação do técnico dizendo que tava na área e que já tinham olhado a caixa externa e já tinha concluído o serviço, só que tudo continua igual. Internet só anda caindo.



# IDEAÇÃO

## Propostas de melhoria

### Objetivo

Unir forças para trazer ideias que pudessem trazer a melhor experiência possível de Suporte Técnico da Vivo

### 14 participantes

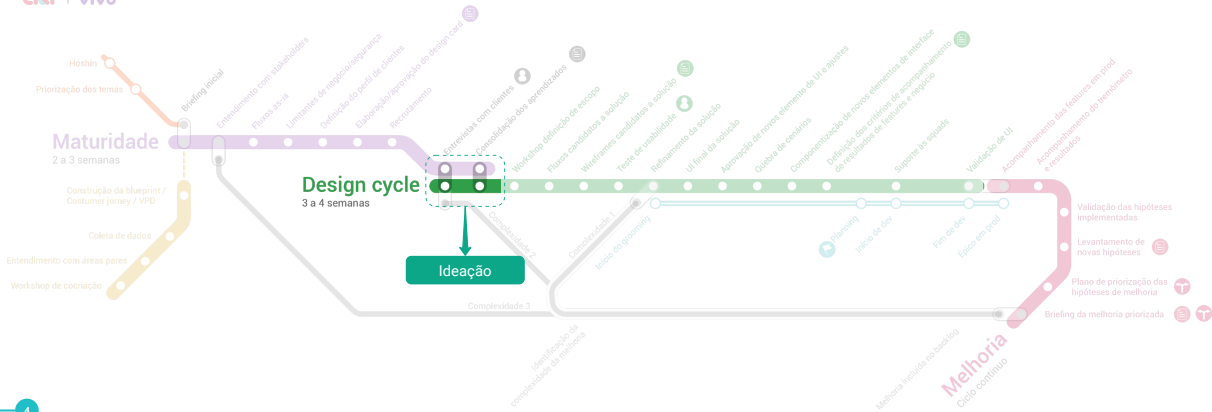
De diferentes setores (Guage, B2B, B2C, Processos de atendimento, Design Ops, Atento...) impactados direta e indiretamente pelo tema.

### Como foi feito

Em uma primeira etapa com duração de 45 min, foram apresentados os finders da imersão feita sobre o tema.

Após discutirmos sobre os pontos apresentados, seguimos por dinâmica de propor melhorias com base em **4 pilares de oportunidades que sintetizavam as dores dos clientes quanto à suporte técnico**:

Design B2B  
Modelo de trabalho v2.0  
CINT + vivo



- 3 min**  
**Escreva suas ideias** para o pilar ao qual você está inserido (1 por post-it)
- 4 min**  
**Votem nas ideias** que você gostaria de saber mais detalhes ou que parece promissor na sua visão (6 votos)
- 3 min**  
**Apresentar as 2 ideias mais votadas** de cada pilar (2 min p/ ideia)  
Participantes, escrevem comentários durante a apresentação
- 3 min**  
**Debater as ideias** apresentadas, lendo os comentários deixados

### Resultado

Foram geradas 31 ideias candidatas a serem investigadas que podem mostrar-se melhorias que atacam dores mapeadas no suporte técnico



Inclusive alguma dessas ideias já possuem frentes na Vivo que começaram a tocá-las.





## Oportunidades

31 ideias geradas nos 4 pilares de oportunidades abaixo

### Agilidade de atendimento

Como conseguimos aumentar a agilidade das nossas tratativas de suporte técnico?

Como conseguimos aumentar a agilidade das nossas tratativas de suporte técnico?

- GRUPO 1 - Giselle, Tamires, Ana Luisa  
0 0 0
- Serviço de reparo express, de forma que o cliente possa contratar um pacote premium para ter reparo em até X horas  
6 2
- Realizar acompanhamento recorrente e pró ativo de serviços indisponíveis: por exemplo, determinado cliente teve 5 períodos de indisponibilidade do serviço na última semana  
5 2
- Adequar as oportunidades de agendas para o público B2B - necessariamente precisa ter agenda prioritária em relação à B2C  
3 0
- Descobrir durante o fluxo de troubleshooting se aquele caso ou cliente precisa de uma atenção prioritária e ao final do troubleshooting realizar ou disponibilizar solicitação de visita técnica prioritária (SLA 8 horas para empresas).  
1 0
- Selecionar a opção antes de iniciar o fluxo se ele é vivo empresa ou cliente vivo 'normal'  
0 0 0
- Trazar indicadores de quantos atendimentos remotos são realizados com sucesso  
0 0 0
- Identificar os maiores fatores de problemas que podem ser resolvidos remotamente e causar visitas introdutivas e realizar comunicações de forma que o cliente consiga se antecipar aos problemas ou resolver sem acionamento técnico.  
0 0 0
- Ter uma FAQ com os principais problemas e solução para consulta do usuário antes de iniciar o atendimento remoto  
0 0 0
- Fazer uma visita periódica nos condomínios comerciais ou não que tenham um número considerável de clientes para rever a infraestrutura do condomínio para trabalhar previamente possíveis problemas.  
0 0 0

### Comunicação

Como conseguimos melhorar o feedback dado aos nossos clientes?

Como conseguimos melhorar o feedback dado aos nossos clientes?

- GRUPO 2 - Geilson, Carol, Diego, Dandara  
0 0 0
- Deixar fluxo end to end da esteira disponível no Meu Vivo (Web e App) - igual utilizado em App's de delivery  
7 0
- Pushing de principais ações: SMS, WhatsApp e APP  
3 1
- Melhorar a comunicação do gps para facilitar o entendimento do usuário  
3 1
- Pesquisa de satisfação após retorno de que o chamado foi encerrado  
2 1
- Card de próximas visitas na home e no início do troubleshooting para manter o usuário informado de suas visitas  
1 0
- Acompanhamento do suporte por notificações e alertas  
1 0

### Novos Canais

Quais novos canais para suporte poderíamos oferecer aos nossos clientes?

Quais novos canais para suporte poderíamos oferecer aos nossos clientes?

- GRUPO 3 - Fernanda, Thiago, Thales, Thays  
0 0 0
- Solicitar suporte via whatsapp  
7 3
- Tutoriais de configuração no YouTube  
5 4
- Utilizar a Aura como canal  
2 0
- Vídeos de suporte no TikTok / nos highlights do Instagram  
2 0
- Telegram  
1 0
- Social Media: Twitter, Facebook e Instagram  
1 0
- Email  
0 0 0
- SMS  
0 0 0
- download de pdf  
0 0 0

### Visibilidade

Como conseguimos dar maior visibilidade ao troubleshooting do MVE, bem como às suas vantagens e benefícios?

Como conseguimos dar maior visibilidade ao troubleshooting do MVE, bem como às suas vantagens e benefícios?

- GRUPO 4 - Lucia, Mathe, Leila, Kathleen  
0 0 0
- Status do técnico, início de atividade ou até mesmo motivo do não comparecimento.  
9 1
- Deixar sempre disponível o card de acompanhamento/próximas visitas. E no caso de nenhuma próxima, mostrar que não há nenhuma visita agendada com um gráfico de solicitações atendidas. Com um link para iniciar o troubleshooting  
2 0
- através de push notifications para os usuários  
1 0
- Divulgação da funcionalidade através de uma régua de comunicação  
1 0
- Avísimos de início de rota  
1 0
- redirecionando o usuário para o troubleshooting quando ele entrar em contato pelo telefone  
0 0 0
- Divulgar a funcionalidade através da FAQ  
0 0 0



**IDEAÇÃO**  
Propostas de melhoria

# Melhoria contemplada na entrega do troubleshooting para o MVE

## Proposta

Melhorar a arquitetura de informação do fluxo do troubleshooting

Melhorar a Comunicação



## Wire/Fluxo

MEU VÍVO EMPRESAS Vivo Móvel Jairo Oliveira  
Telefone do Brasil 110 10 20000 00

Resumo Contas Serviços Consumo Gestão Ajuda

SUPPORTO TÉCNICO

Qual produto você precisa de ajuda?

Comece escolhendo um produto pra analisar.  
Se tiver problemas em mais de um, a gente começa com o que você escolher...

Banda larga TV Telefone

MEU VÍVO EMPRESAS Vivo Móvel Jairo Oliveira  
Telefone do Brasil 110 10 20000 00

Resumo Contas Serviços Consumo Gestão Ajuda

SUPPORTO TÉCNICO

Banda larga

Em qual instalação você está com problema?

Rua Antônio Carlos, 254  
 Rua Pimenta Neto, 001-A

MEU VÍVO EMPRESAS Vivo Móvel Jairo Oliveira  
Telefone do Brasil 110 10 20000 00

Resumo Contas Serviços Consumo Gestão Ajuda

SUPPORTO TÉCNICO

Banda larga - Internet banda larga  
Rua Antônio Carlos, 254

As luzes do modem estão acesas?

Sim Não

# Melhoria contemplada na entrega do troubleshooting para o MVE

## Proposta

Exibir Card de próximas visitas para a instalação escolhida no início do troubleshooting para manter o usuário informado de suas visitas

Our Visibilidade **care** **serviabilidade**



## Wire/Fluxo

Exibir card de visitas agendadas para a instalação escolhida

MEU VIVO EMPRESAS

Recursos Contato Serviços Contatos Gerência Ajuda

SERVIÇO RELEVANTE

Qual produto você precisa de ajuda?

Comente nos comentários um produto ou serviço.  
Se tiver problemas em relação a ele, a gente consegue te ajudar melhor :)

Barbarga TV Telefone

MEU VIVO EMPRESAS

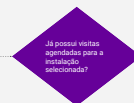
Recursos Contato Serviços Contatos Gerência Ajuda

SERVIÇO RELEVANTE

Em qual instalação você está com problema?

Rua Antônio Carlos, 304

Rua Primavera Nova, 001-A



Siga o Fluxo  
Atualizando sua GPS

MEU VIVO EMPRESAS

Recursos Contato Serviços Contatos Gerência Ajuda

SERVIÇO RELEVANTE

Você já possui uma visita agendada para esta instalação

Terça, 21/04/20

Produto do pedido	Produto	Agendado para
SmartTV 43	SmartTV 43	Terça, 21/04/20 08h30 - 10h

Ver todas as visitas Monitor

Solicitar para outra instalação

# Melhoria para o futuro

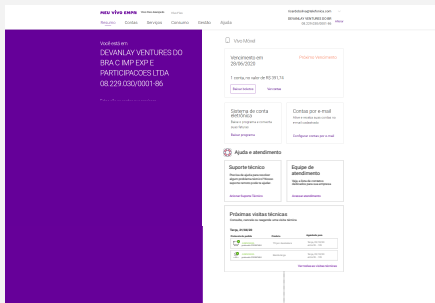
## Proposta

Card de próximas visitas na home e no início do troubleshooting para manter o usuário informado de suas visitas

[Car Visibilidade](#) [Care](#) [Previsibilidade](#)



## Wire/Fluxo



Se não tiver nenhuma  
Chamada Agendada

### Próximas visitas técnicas

Consulte, cancele ou reagende uma visita técnica



Você não possui nenhuma visita técnica agendada no momento

[Ativar Suporte Técnico](#)

[Ver histórico de visitas técnicas](#)

### Visitas técnicas

Consulte, cancele ou reagende uma visita técnica



No momento, você não possui nenhuma visita técnica agendada

Resumo das últimas 6 meses...

1 empresa [cancelada](#) 1 [cancelada](#) [cancelada](#) [cancelada](#) [cancelada](#) [cancelada](#)

[Ativar Suporte Técnico](#)

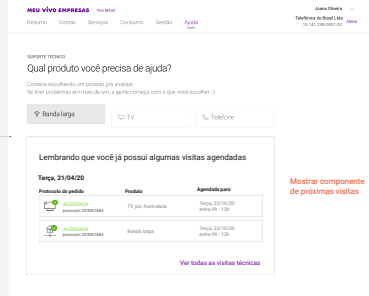
[Ver histórico de visitas técnicas](#)

Já possui visitas agendadas?

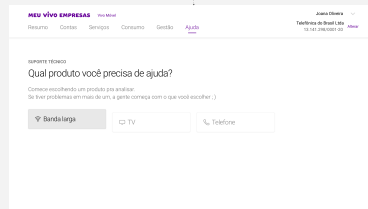
Deixar sempre disponível o card de acompanhamento/próximas visitas. E no caso de nenhuma próxima, mostrar que não há nenhuma visita agendada ou um gráfico de solicitações atendidas. Com um link para iniciar o troubleshooting

[Car Visibilidade](#) [Melhorar a Comunicação](#)

[Care](#) [Previsibilidade](#)



Mostrar componente de próximas visitas



# Melhoria para o futuro

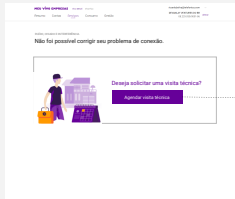
## Proposta

Descobrir durante o fluxo de troubleshooting se aquele caso ou cliente precisa de uma atenção prioritária e ao final do troubleshooting realizar ou disponibilizar solicitação de visita técnica prioritária (SLA 8 horas).

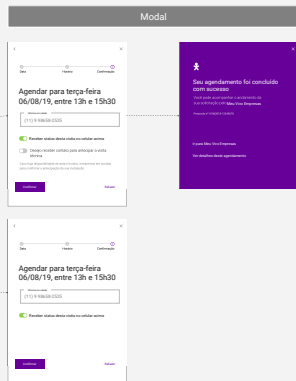
Melhorar Agilidade **Caso**



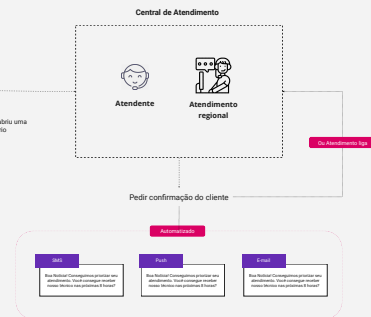
## Wire/Fluxo



Escolhe data e período



Atendimento é informado que o cliente que abriu uma solicitação de visita técnica é prioritário



# Melhoria para o futuro

## Proposta

Disponibilizar um mapa que mostre localização do técnico e previsibilidade de chegada do mesmo ao local de atendimento

Melhorar a Comunicação

Care

previsibilidade




## Wire/Fluxo

**MEU VÍVO EMPRESAS** Ver Meu Perfil 13546543246533 13546543246533 811889972 Meu

[Resumo](#) [Contas](#) [Seguros](#) [Consumo](#) [Gestão](#)

02/07/2020

### Banda Larga

 Técnico <b>PAULO ROGERIO DA SILVA RIBEIRO</b>	Matrícula <b>801889972</b>
--	-------------------------------

Status: **Técnico a caminho** [Detalhes](#)

Protocolo  
**1354654-3246533**

Endereço  
**Av. Churri Zaidan, 2500 cj. 123**

Data da visita técnica  
**Segunda-feira, 20 de julho de 2020**

Período  
**Entre 10h e 12h**

[Reagendar](#) [Cancelar](#)

**Importante:**  
A visita técnica está agendada e durante esse período permaneceremos monitorando o serviço. Sua solicitação pode ser substituída remotamente, caso isso ocorra entraremos em contato. Para recular o técnico, é necessário ter algum maior de idade na data e período acima indicados.


**MEU VÍVO EMPRESAS** Ver Meu Perfil 13546543246533 13546543246533 811889972 Meu


[Resumo](#) [Contas](#) [Seguros](#) [Consumo](#) [Gestão](#)

02/07/2020

### Banda Larga

**Chegada prevista em 15 minutos**



 Técnico <b>PAULO ROGERIO DA SILVA RIBEIRO</b>	Matrícula <b>801889972</b>
--	-------------------------------

Status: **Técnico a caminho** [Detalhes](#)

Protocolo  
**1354654-3246533**

Endereço  
**Av. Churri Zaidan, 2500 cj. 123**

Data da visita técnica  
**Segunda-feira, 20 de julho de 2020**

Período  
**Entre 10h e 12h**

[Reagendar](#) [Cancelar](#)

**Importante:**  
A visita técnica está agendada e durante esse período permaneceremos monitorando o serviço. Sua solicitação pode ser substituída remotamente, caso isso ocorra entraremos em contato. Para recuar o técnico, é necessário ter algum maior de idade na data e período acima indicados.

# Novo troubleshooting para o MVE (wire/fluxo)

Os fluxos a seguir passaram pelo nosso processo de Design Cycle e compreendem a entrega do novo troubleshooting no MVE, os quais seguirão pela esteira de desenvolvimento da squad.

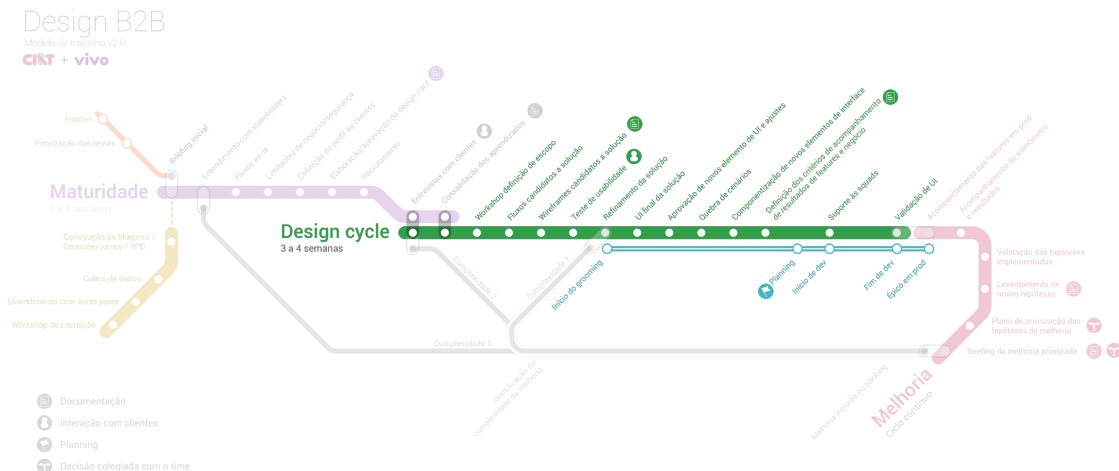
## Dores & Necessidades atacadas nesta entrega



**Status de visita técnica**  
Os usuários sentem-se mais tranquilos quando a Vivo os informa quanto ao status do seu problema e previsibilidade de solução

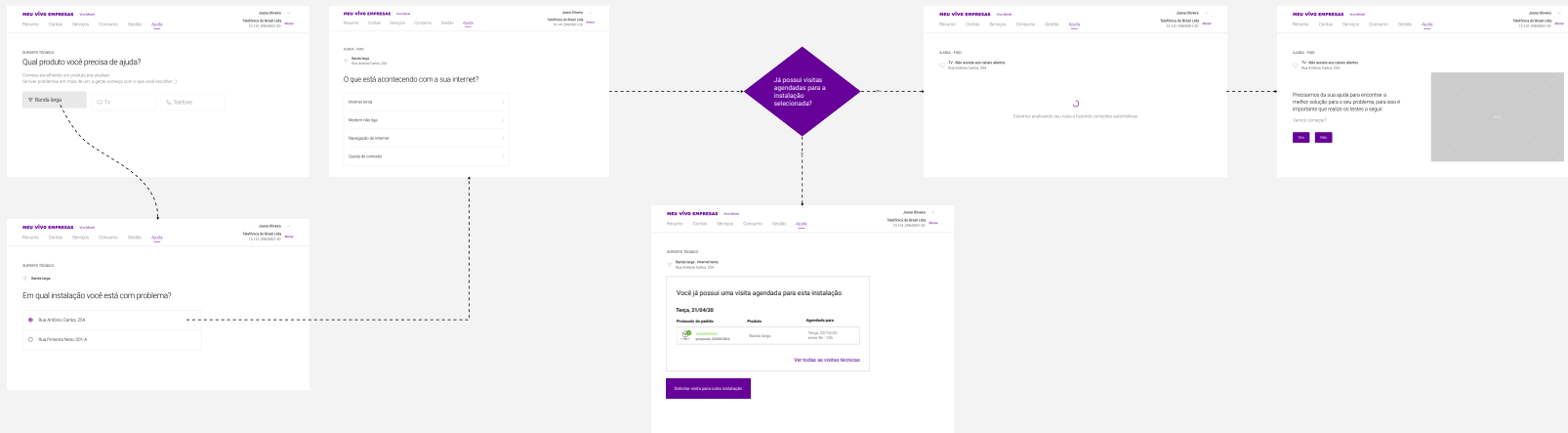


**Solução remota**  
Os usuários preferem resolver seu problema técnico remoto, mas muitos deles não sabem que isso é possível



# Novo troubleshooting para o MVE (wire/fluxo)

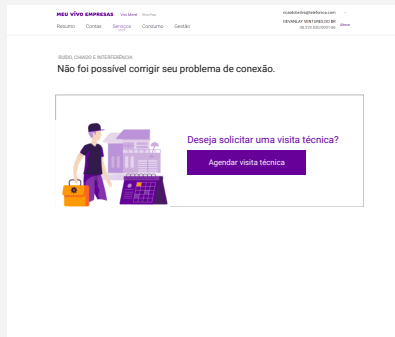
## Troubleshooting / Quiz



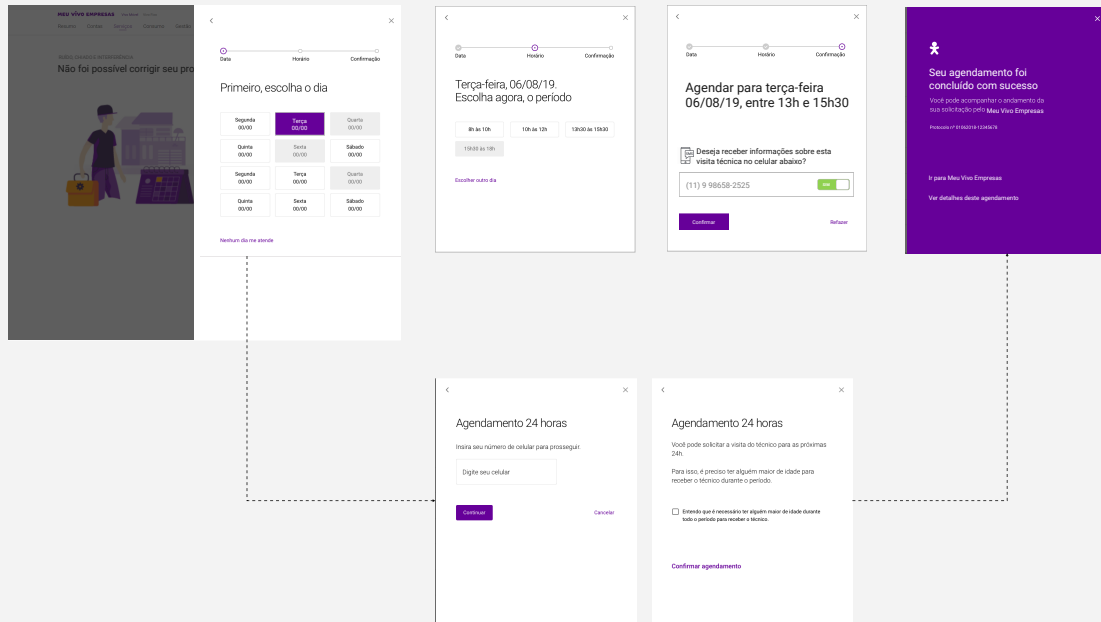


# Novo troubleshooting para o MVE (wire/fluxo)

## Agendamento de visita técnica

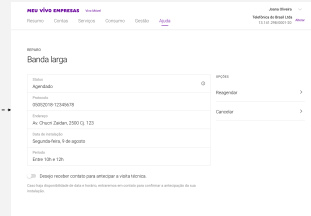
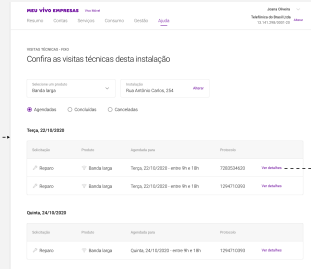
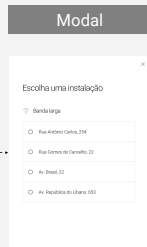
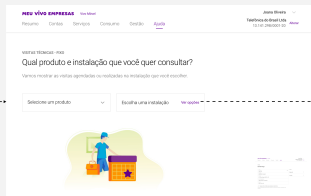
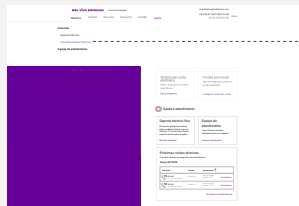


## Modal



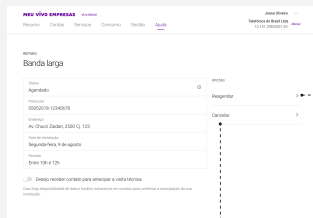
# Novo troubleshooting para o MVE (wire/fluxo)

## Consultar visitas técnicas

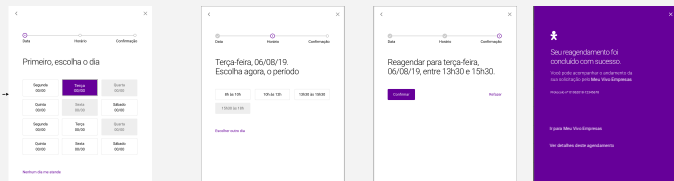


# Novo troubleshooting para o MVE (wire/fluxo)

## Reagendar visita técnica

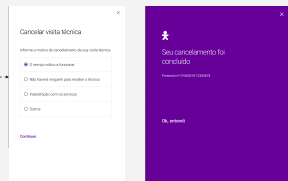


## Modal



## Cancelar visita técnica

## Modal





Obrigado

