

SETA CONECTA

Telefónica | vivo



Telefónica

Um dos maiores
conglomerados de
entretenimento
e comunicação
do mundo

Empresa
espanhola



96
anos de
história



16
países



222
R\$ bilhões
Receita 2018



356
milhões
de acessos



122k
colaboradores





Sobre a VIVO

No Brasil, somos o **maior player nacional de telecomunicações** integrada.

95_{mm}
acessos

+ 4,5_k
cidades

32_k
colaboradores

R\$ 43_{bi}
Receita 2018
(2017- R\$ 43 Bi)

Seta Conecta 209

Opex – Excelência Operacional



**Lean 6
Sigma**

RPA

Ágil

vivo

Programa
Lean 6 Sigma



NOSSA TRAJETÓRIA



MODELO de trabalho

_Atuando em 2 frentes de trabalho para atender toda demanda

_Possibilidade de desenvolver os colaboradores e atuar de forma efetiva nos pontos mais estratégicos

Programa Lean 6 Sigma

Gerente Sênior: Rodrigo Peres Mendes Souza

Orientação Metodológica

Gerente: Wanderson
Felipe Walger

Execução de projetos

Gerente: Ivo Nunes
Ferreira Júnior

ESTRATÉGIA CORPORATIVA DE CAPACITAÇÃO

_Cada capacitação tem como objetivo preparar o Belt para executar com sucesso seu projeto

_A capacitação nos diferentes níveis nos permite atuar em todos os tipos de projeto conforme a VIVO exige



Master Black Belt | Vasta experiência comprovada em implantação ou expansão de programas de melhoria contínua

Black Belt | Condução de 3 projetos de alta complexidade e coaching para 3 green belts

Green Belt | Condução de um projeto de média complexidade e com duração de 4 à 6 meses

Yellow Belt | Condução de uma iniciativa de baixa complexidade e com duração de 1 à 3 meses

Números do programa em 2018



Treinamento em
15 cidades
diferentes



Líderes em
70 cidades
diferentes



+ 2.000
colaboradores
capacitados



Números do programa em 2018



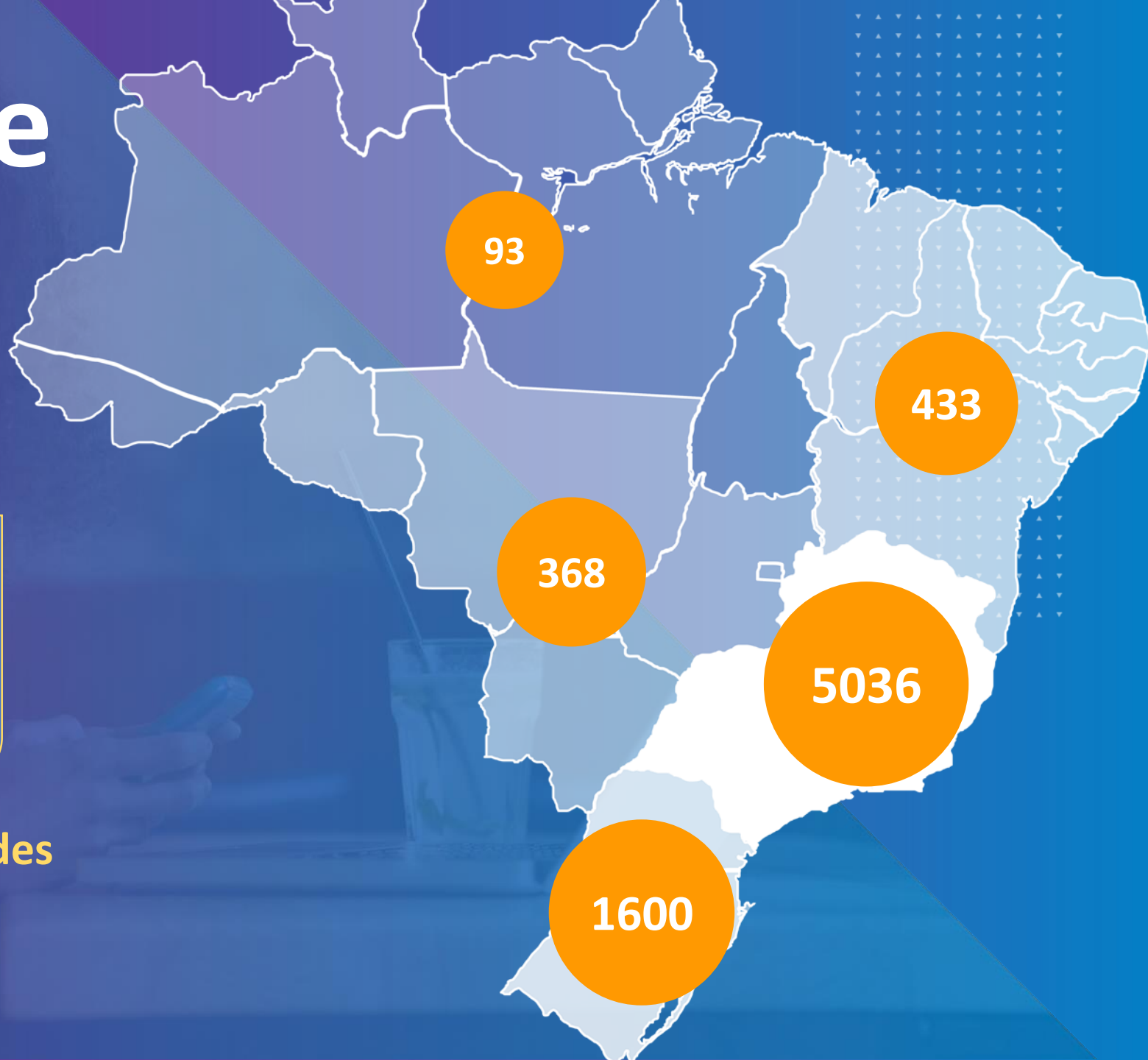
Capilaridade

Regional

55%

Elegíveis já capacitados

Presença em mais de 140 cidades



PREMIAÇÕES

Finalista

Lean 6 Sigma
2016



Top 3

Kaizen VSTI
2017



KAIZENTM
INSTITUTE

1º lugar

Kaizen
Cloud 2018

Finalista Instituto Kaizen 2019 em 3 categorias

1. Sistema de Melhoria Contínua
2. Produtividade
3. Estratégia de Crescimento





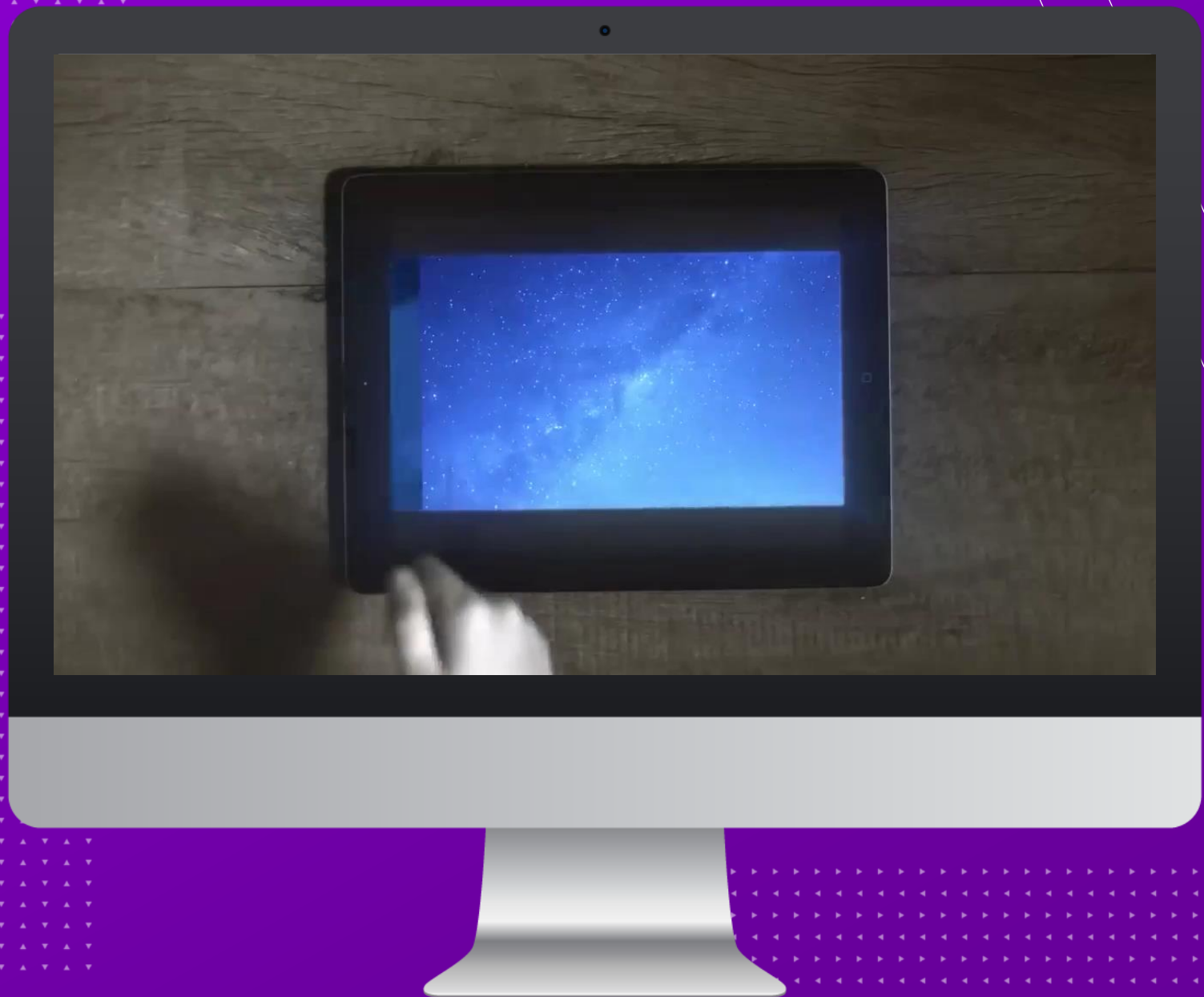
“
Vivo
logo sou ágil”

Trilha de
aprendizagem
AGILE

Aplicação prática

Vivo Labs

- Laboratório de UX e testes de experiência digital com clientes
- Squads de transformação digital
- Laboratórios de inovação



Agile Office BR

Time e Governança

Agile Office Brasil

- ▼ VP Pessoas
- ▼ VP Estratégia e Transf.
- ▼ VP TI
- ▼ VP Finan. e Rel. com Invest.
- ▼ VP Dados e IA

Agile Fórum Brasil

VPs + Diretores + Gerentes Apoiadores

_temas

**DESIGN
THINKING**

**MINDSET
ÁGIL**

_grupos

DESCONHECEDORES: Sabem pouco ou nada de nenhum dos três temas, não procuraram ativamente nada sobre os assuntos.

INTERESSADOS: Já sabem algo, participaram de algum treinamento, já demonstraram interesse em saber mais.

EMPOLGADOS: Já estão implementando alguma iniciativa, rodando DTs, squads ou jornadas, mas ainda sem resultados concretos.

AVANÇADOS: Já estão rodando plenamente um dos três métodos ou até todos e estão conseguindo resultados concretos e sustentáveis.



RPA

E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

C:\<RPA é uma tecnologia que **reduz a intervenção manual** no uso de programas, aplicações e sistemas. **Automatizando** tarefas administrativas, liberando horas de trabalho e **gerando economia**>



A Venn diagram with three overlapping circles on a purple background. The top circle is blue and labeled 'Lean 6 Sigma'. The bottom-left circle is purple and labeled 'RPA'. The bottom-right circle is green and labeled 'Ágil'. The intersections of the circles are shaded with a grid of small white triangles. The intersection of all three circles is in the center.

**Lean 6
Sigma**

RPA

Ágil

Para potencializar
a robotização na
VIVO, adotamos
2 modelos de
implementação...

Fast track

- Automação de tarefas simples
- Sem revisão de processos (foco: inputs e outputs)
- Tempo médio: 3 semanas

Full track

- Projetos com benefícios financeiros associados
- Revisão e reengenharia de processos
- Tempo médio: 2 a 6 meses (simples, médio ou complexo)

Modelo de atuação nos Projetos de Automação de Processos

Integração de metodologias (Lean, 6 Sigma, BPM, Scrum, Design Thinking, PMI) e tecnologia de RPA



Projeto Contas Offline Móvel | B2B

Redução no tempo do processo e reincidência de contestações de faturas de clientes B2B por meio de simplificação e automatização de atividades.

ESCOPO

Células de análise de contestação e e correção cadastral
- B2B Móvel, segmentos Massivo e TOP

OBJETIVO

Gerar eficiência e reduzir custos na célula de análise de contestações de faturas B2B móvel, por meio de simplificação e automatização de processos

PROCESSO AUTOMATIZADO

Recebimento e roteamento



1 - Filtro

Gerenciador automático de filtros garante que apenas as faturas reclamadas sejam protegidas



2 - Roteamento

Equilíbrio das Ids garantindo distribuição uniforme conforme estratégia do Atendimento



3 – Coleta

Disponibilização automática de contratos e faturas antes do roteamento do chamado



4 – Finalização

Ajuste de faturas e posterior envio por e-mail ao cliente, comunicando o resultado da análise



5 – Correção cadastral

Automatizada, mitigando futuras contestações



MACRO ETAPAS:



Mapeamento do
Processo AS-IS



Definição do
processo
simplificado



Desenvolvimento do **novo**
processo robotizado

Projeto Triagem de BDs (COE) | REDES

Processo robótico para execução de **diagnósticos e correções automáticas** que suportem o direcionamento dos BDs

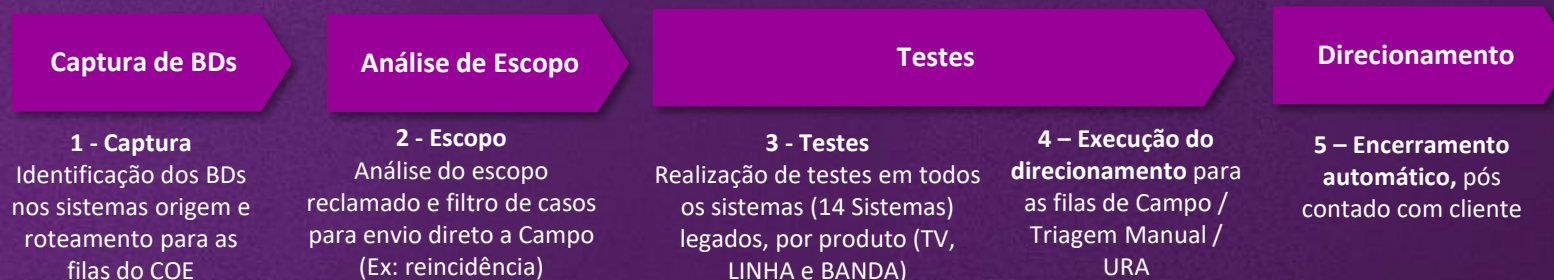
ESCOPO

Estruturação do COE (Centro Operacional de Excelência), com o desenvolvimento de processos e solução de automatização

OBJETIVO

Reduzir o volume de BDs (Bilhetes de Defeito) enviados aos técnicos de campo, por meio da estruturação de uma dinâmica de triagem

PROCESSO AUTOMATIZADO



MACRO ETAPAS:



O RPA dentro da Vivo habilita uma nova era...



... reforçando o conceito de “WorkForce Digital”,
gerando sinergia de trabalho entre Humano e RPA.
Dentro deste cenário, encontramos uma oportunidade
na gestão da nova força de Trabalho Digital da VIVO:

1 _Sensibilizar a companhia com esta nova realidade:

- Fomentar esta nova cultura dentro da empresa
- Disseminar o uso de aplicabilidade dentro das unidades de negócios

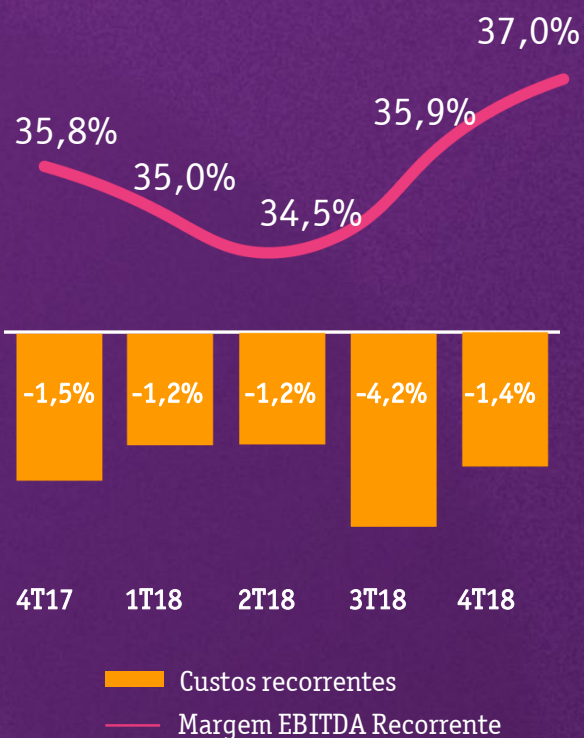
2 _Capacitar os gestores em novas Capabilities Digital:

- Conceito de Bot Supervisor
- Gerenciamento de mão de obra Digital

Transformação de processos e impacto nos resultados

Como tudo isto conversa com os resultados da Telefônica Brasil?

EVOLUÇÃO DE CUSTOS 4T18



- Há 12 trimestres a Telefônica tem consecutivas reduções de custos recorrentes, entretanto, cada vez mais temos menos oportunidades latentes nos processos e é necessário dar um passo à mais com a transformação de processos com automação
- Extrato da apresentação de resultados aos investidores – 4 TRI – 2018
- Temos excelentes resultados no programa como um todo, tanto na frente de simplificação e automação de processos quanto nas frentes de digitalização End to End aos clientes.
- Estes resultados, juntamente com outras frentes na companhia, impactam diretamente na evolução do EBITDA e redução de custos sustentando o posicionamento da VIVO como líder no mercado de Telecom no Brasil.



Obrigado!

RODRIGO PERES

rodrigo.psouza@telefonica.com
(41) 99182-1341

WANDERSON WALGER

wanderson.walger@telefonica.com
(41) 99941-0093

IVO NUNES

lvo.njunior@telefonica.com
(11) 99648-1234

RICARDO ALCERITO ROQUE

ricardo.roque@telefonica.com
(11) 98133-5546

Telefonica | **vivo**