



Audiência Pública

Comissão de Defesa do Consumidor

Pós-venda de aparelhos de Telefonia Móvel Celular

Brasília, 4 de Maio de 2011

NOKIA

Nokia é uma empresa global com forte presença no Brasil



- Maior fabricante de celulares do mundo
- Operação de vendas em mais de 150 países
- Centros de Pesquisa & Desenvolvimento em 16 países
- Fábricas em 9 países

- Fábrica no Pólo Industrial de Manaus
- Instituto Nokia de Tecnologia em Manaus, Recife e Brasília
- Fundação Nokia de Ensino em Manaus



Presença no Brasil



- 10 anos no Pólo Industrial de Manaus
- Mais de 150 milhões de celulares produzidos no Brasil
- Maior exportadora do Pólo Industrial de Manaus desde 2002
- Maior exportadora de telefones celulares do Brasil
- 1.700 empregos no país

- Corpo técnico composto por PhDs e Pós Graduados
- Laboratórios certificados , com padrão internacional
- Desenvolvimento de soluções para o Brasil e o Mundo



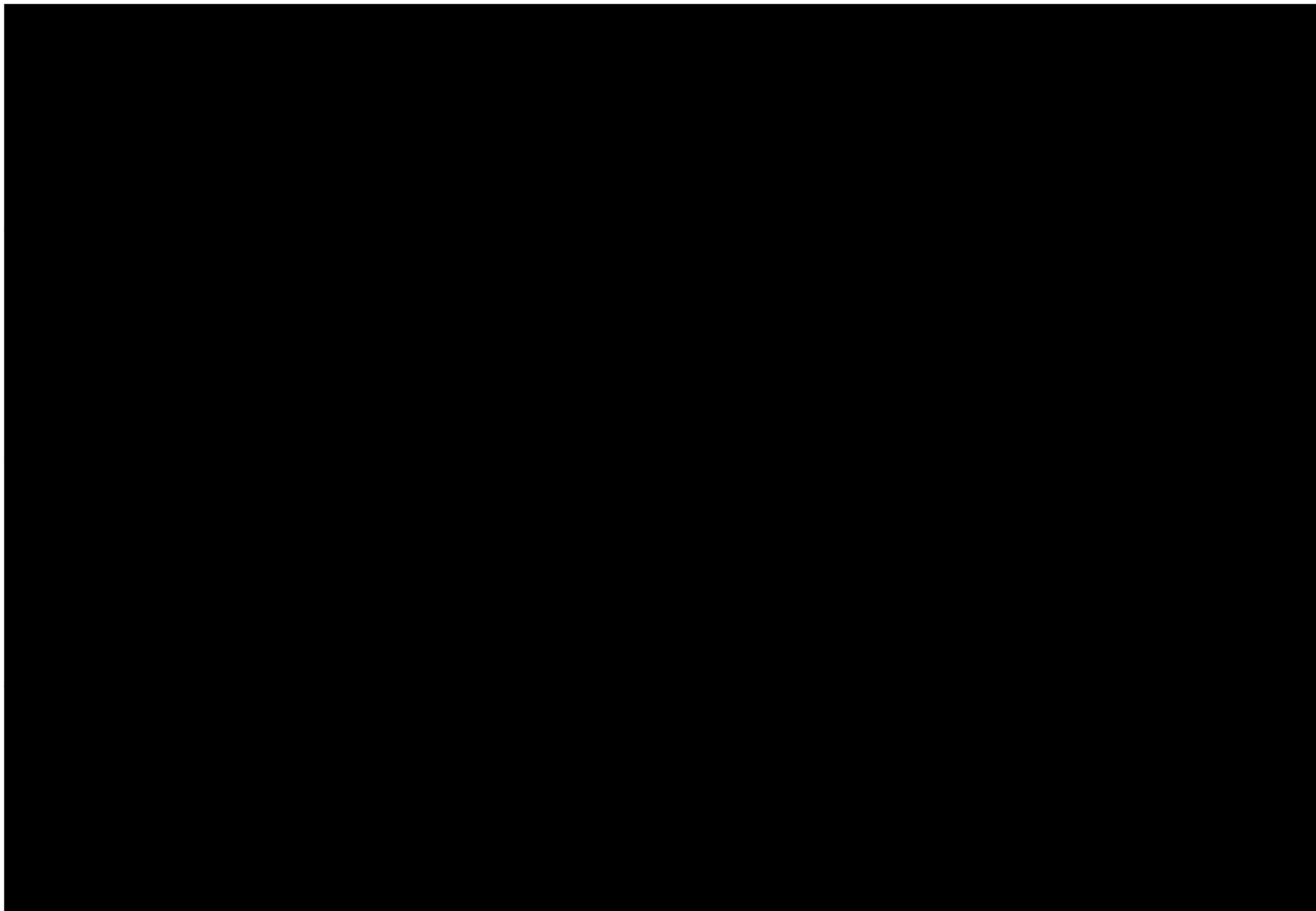
- 450 estudantes tempo integral ano
- Em 2009, pelo segundo ano consecutivo, a melhor escola técnica de ensino médio da região Norte de acordo com o ENEM.

Produtos Nokia

- Os aparelhos fabricados no Brasil são produtos globais vendidos no Brasil e em diversos países
- São certificados por laboratórios acreditados pelo Inmetro e Anatel, e seguem normas de qualidade internacionais
- Passam por testes de que garantem que o produto atende exigências Brasileiras e internacionais de segurança, saúde e ambientais e as normas Nokia de qualidade.
- São mais de 200 testes, realizados durante 8 semanas



NOKIA



Relacionamento com o Consumidor

Central de Relacionamento Nokia



350 atendentes

Serviços On-line



Logística Integrada



5.895 postos de coletas

Centros de Reparo



32 centros reparo

01 centro de reparo avançado

Reciclagem de Celulares



NOKIA

2008-2011: Modelos de Atendimento Nokia



KPI	Details	Target	P0409	P0509	P0609	P0709	P0809	P0909
Total of WO closed by period								
Repair Rate	Repair capability	>=85%	75,1%	88,9%	88,4%	79,5%	81,1%	83,1%
TAT average (days)	Total Cycle Time	5 days	7,8	6,4	6,3	5,0	5,0	5,3
TAT average	5 days	>=80%	70,1%	78,5%	77,9%	82,1%	84,0%	81,4%
RCT - Repair Cycle Time	Total Repair Time	3,5 days	4,6	3,1	3,4	3,0	2,7	2,9
RCT - Repair without spare	2 days	>=95%	98,9%	94,0%	94,0%	95,7%	94,1%	94,6%
RCT - Repair with spare	2 days	>=90%	98,8%	94,9%	98,3%	95,4%	95,7%	91,4%

Central de Relacionamento Nokia

0800 88 66542

4003 2525 (Capitais)

Contato telefônico que oferece informação, ajuda e suporte ao consumidor

Muitos casos reportados inicialmente como defeito são dúvidas em relação a operação do aparelho e aplicativos

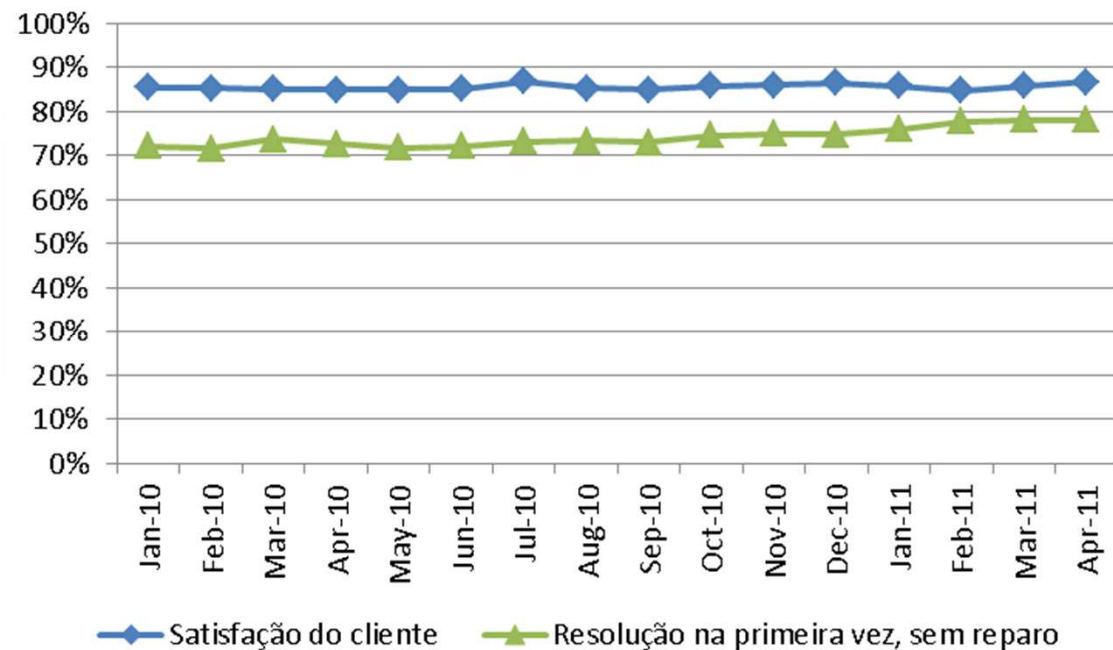
Quando identificada a necessidade de reparo, orienta o consumidor para envio do aparelho para o Centro de Reparo, diretamente ou via Sedex



NOKIA

Contatos da Central de Relacionamento Nokia

Satisfação com a Central de Relacionamento



Logística Integrada – Atendimento eficiente e simples



Rastreabilidade do Processo de Logística Integrada

Atualização de status de cada etapa do processo de reparo

**Detalhes da Ordem de Serviço**NOLCS

Ordem de Serviço N°: 9159063Data Emissão: 24/07/2010 - 12:15:18

Estágio de atendimento da OS

Tracking completo

28/06/2010	01/07/2010	01/07/2010	03/07/2010	06/07/2010	07/07/2010
Abertura da pré OS	Entregue na AT	Abertura da OS	Fechamento da OS	Postado nos Correios	Entregue ao cliente

Empresa:

GAUSS TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP - MATRIZ - GUARULHOS - 111805

Número da OS:

9159063

Tipo da OS:

OS

ESN:

356073038031206

Código:

0589144

PSN:

SWID:

VID:

2856

Modelo:

7020

Número da Linha:

(17) 97555057

N. OS. Interna:

964473

N. Nota Fiscal:

0097

Consulta de Status pelo Site dos Correios

Tipo Entrega:

1031257 Processo: automático
e-Ticket: 182478075
Data de expiração: 28/07/2010
Faltam 3 dias para expiração desse ticket

Último SEDEX enviado

Chegada do Objeto

Dt. da última atualização: 01/07/2010 às 09:58

Objeto: SK751835547BR

Último evento ocorrido

Entregue: 30/06/2010 às 13:52

Saiu para entrega: 30/06/2010 às 08:42

Encaminhado: 30/06/2010 às 07:19

Encaminhado: 29/06/2010 às 21:58

Encaminhado: 29/06/2010 às 14:56

Postado: 29/06/2010 às 14:51

Retorno do Objeto

Dt. da última atualização: 08/07/2010 às 09:53

Objeto: SL454804523BR

Último evento ocorrido

Entregue: 07/07/2010 às 16:49

Saiu para entrega: 07/07/2010 às 13:41

Encaminhado: 07/07/2010 às 09:05

Encaminhado: 06/07/2010 às 23:00

Encaminhado: 06/07/2010 às 18:10

Postado: 06/07/2010 às 10:30

Consulta de Status pelo Site da Nokia

Assistência técnica e reciclagem

Principal

Solicite reparo

Status do reparo

Garantia

Nokia Care Protect

Reciclagem

Fique conectado

Acompanhe o reparo do seu celular

Confira abaixo status do reparo do seu Nokia:

IMEI: 356073038031206

Status: Entregue pelos Correios.

Onde encontro o código?

O que é IMEI e onde posso encontrá-lo?

IMEI/ESN é o código de identificação do seu aparelho. Ele tem 11 ou 15 dígitos e o seguinte formato: 11234567890

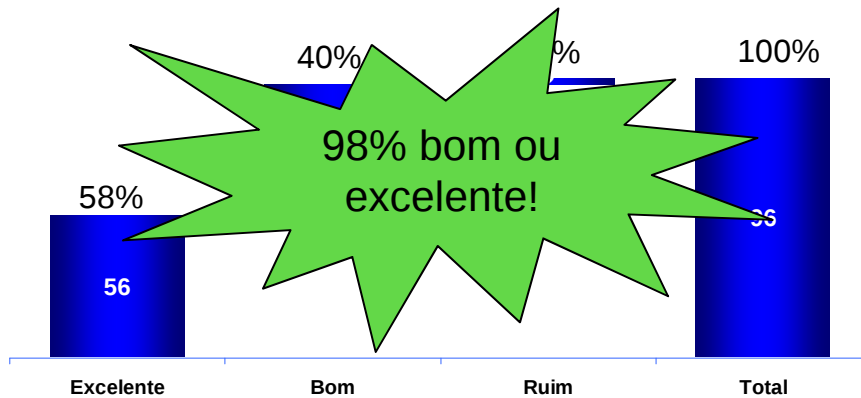
NOKIA

Resultados da Pesquisa de Satisfação

Clientes que tiveram os telefones reparados no processo de Logística Integrada

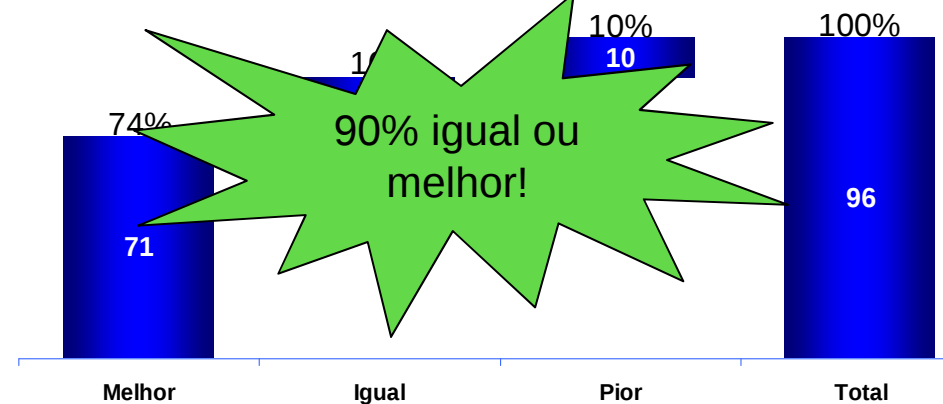
Utilização dos Correios

- Como os consumidores avaliaram o serviço dos Correios?



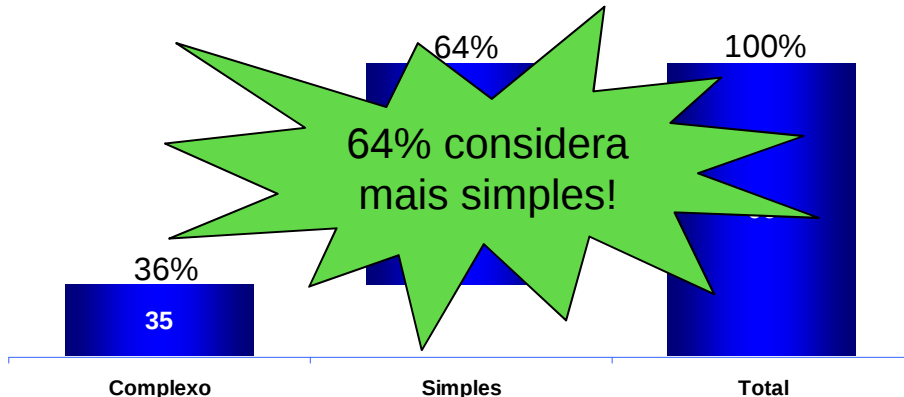
Modelo Atual vs. Modelo Antigo

- Como o consumidor avaliou o novo serviço?



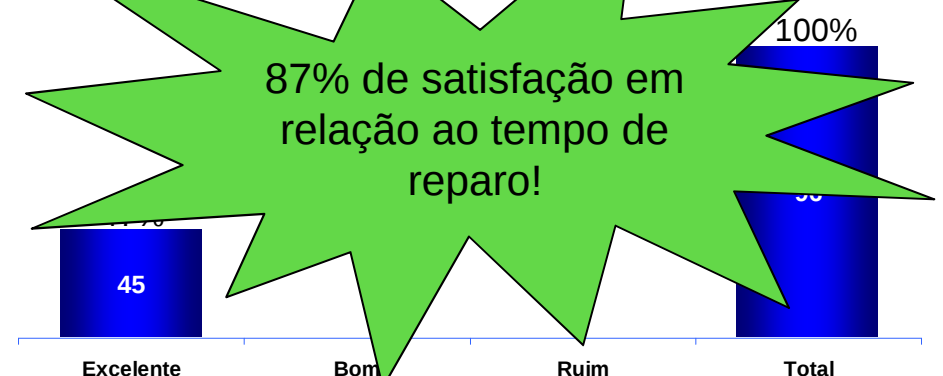
Complexidade do Modelo de Atendimento

- O modelo de atendimento é Simples ou Complexo?



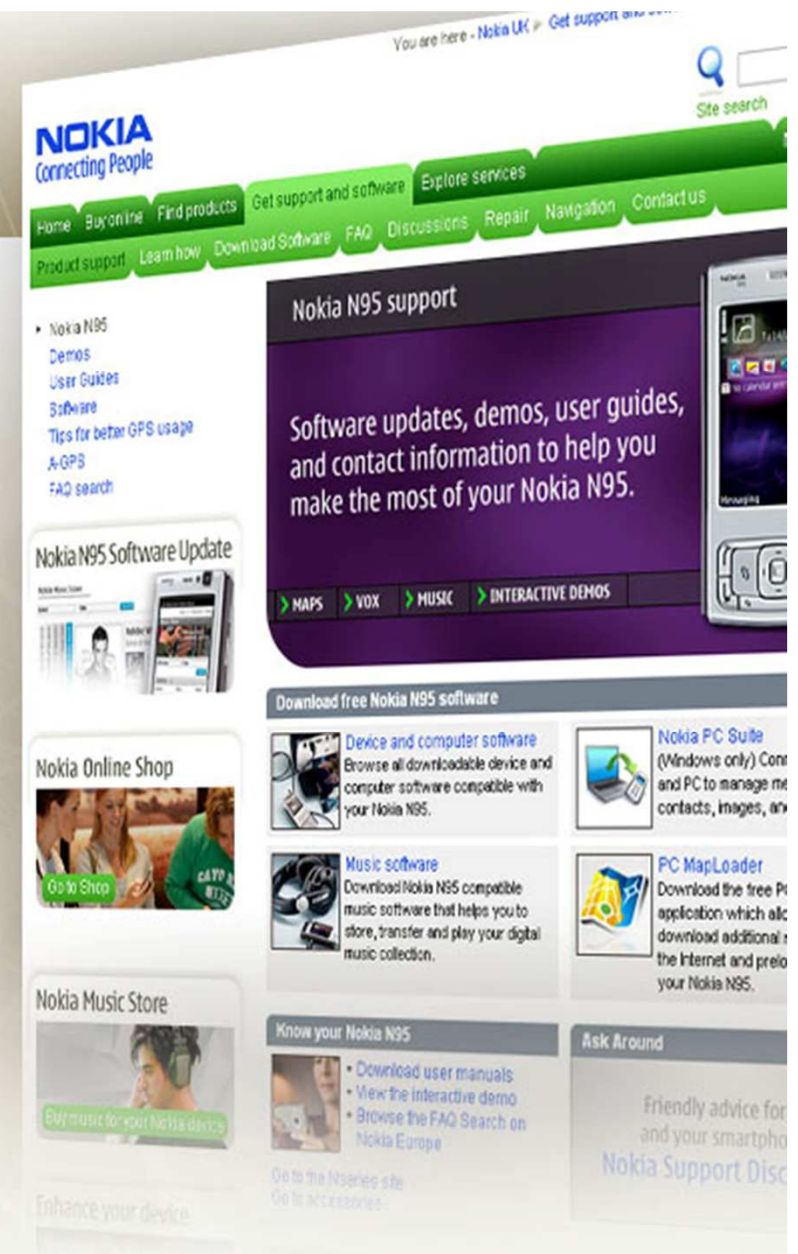
Tempo de Atendimento

- Qual o grau de satisfação em relação ao tempo de atendimento?



Serviços on-line

- O serviço de suporte através da Internet foi projetado para se obter informações sobre o celular e ampliar as possibilidades e benefícios que o dispositivo oferece.
- Nossa página traz novidades sobre ferramentas e downloads, além de outros recursos que ajudam a aproveitar o celular Nokia ao máximo:
 - Configurações
 - Manuais de Usuário
 - Demonstrações interativas
 - Download de aplicativos
 - Contato dos Centros de Reparos



Satisfação dos Consumidores e Melhoria de Processos

Através de ferramentas de qualidade, a Nokia trabalha as demandas dos consumidores para:

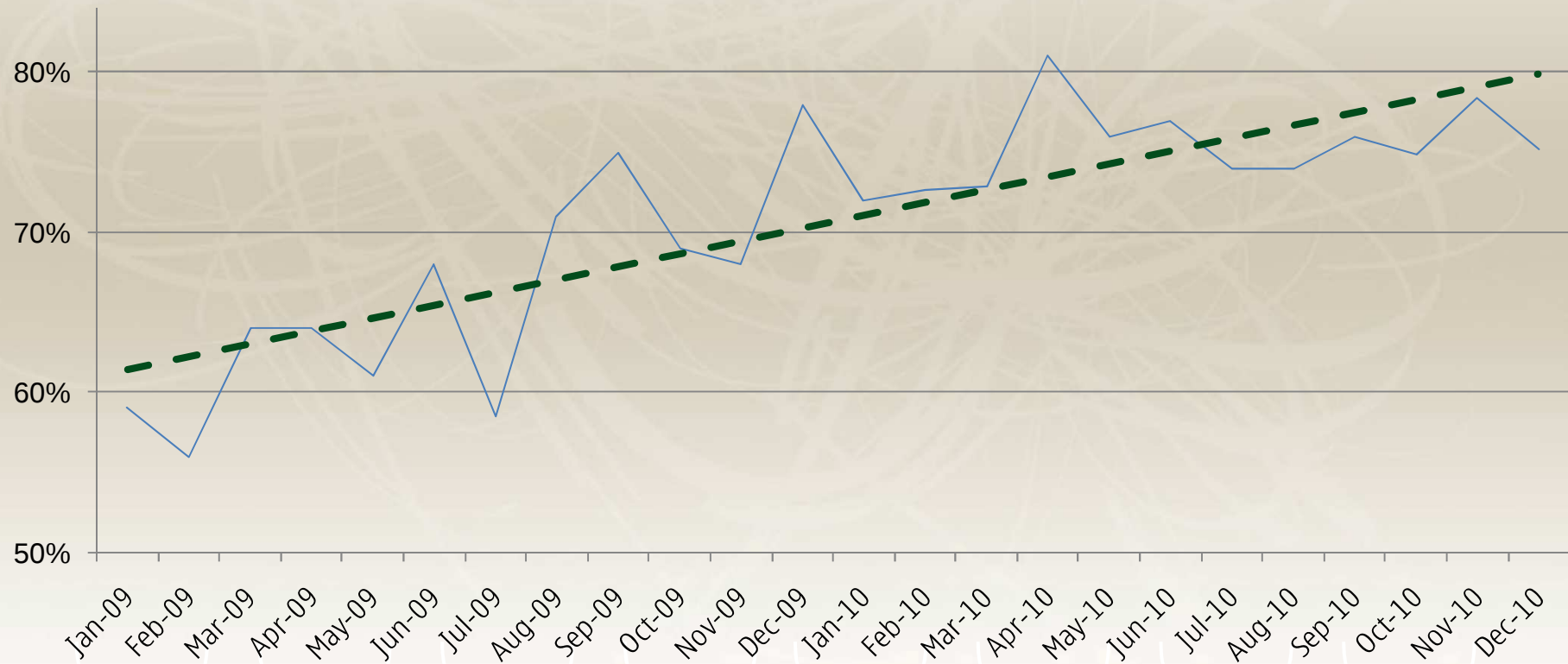
- Converte-las em atributos de processo que elevem a qualidade dos seus produtos
- Aumentar a diferenciação de produtos e serviços pela qualidade;
- Entender e resolver os problemas através de fatos e dados
- Melhorar a Satisfação dos Consumidores



Percepção de Satisfação do Consumidor

As **melhorias** implementadas pela Nokia são **monitoradas** e constatadas através da **percepção** de **Satisfação** dos Consumidores.

% de clientes satisfeitos com o serviço de reparo em garantia



Premio Consumidor Moderno

2007-2008-2009

Prêmio de empresa que mais respeita o cliente
no segmento celular*



Prêmio Consumidor Moderno
de Excelência em Serviços ao Cliente

Para quem coloca o cliente acima de tudo.

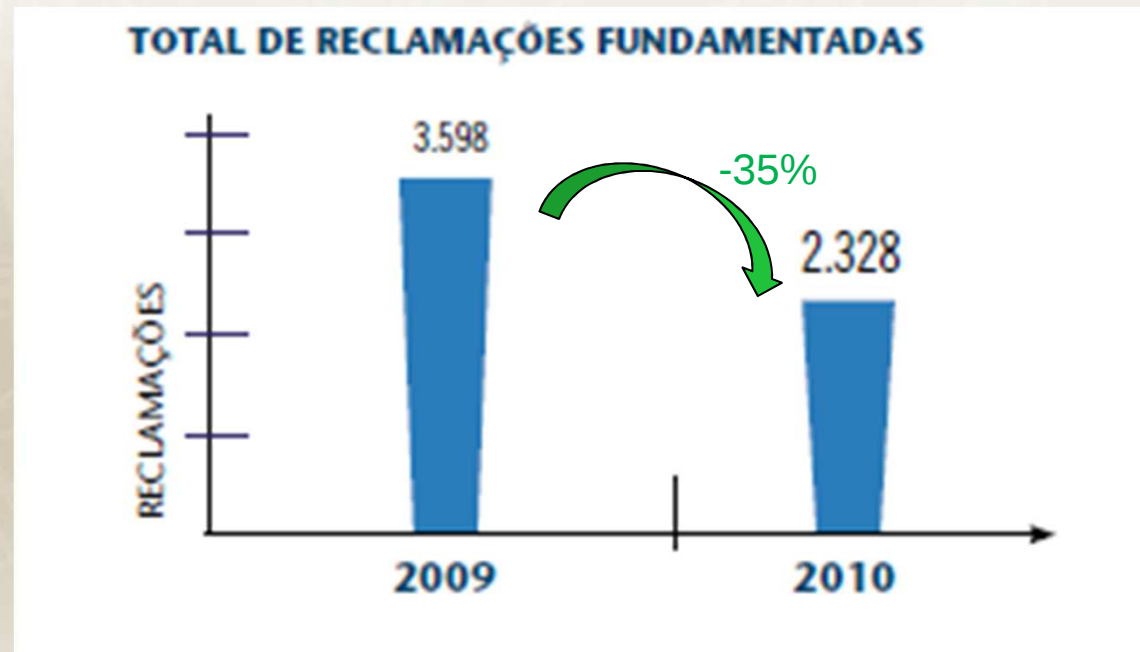
2010

Prêmio de Excelência em Atendimento ao cliente

*Revista Consumidor Moderno

NOKIA

Melhoria Contínua na operação de Pós-Vendas



Fonte: <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/graficos/SelecionaGraficoForm.jsp> (Abril/2011)



Obrigado !