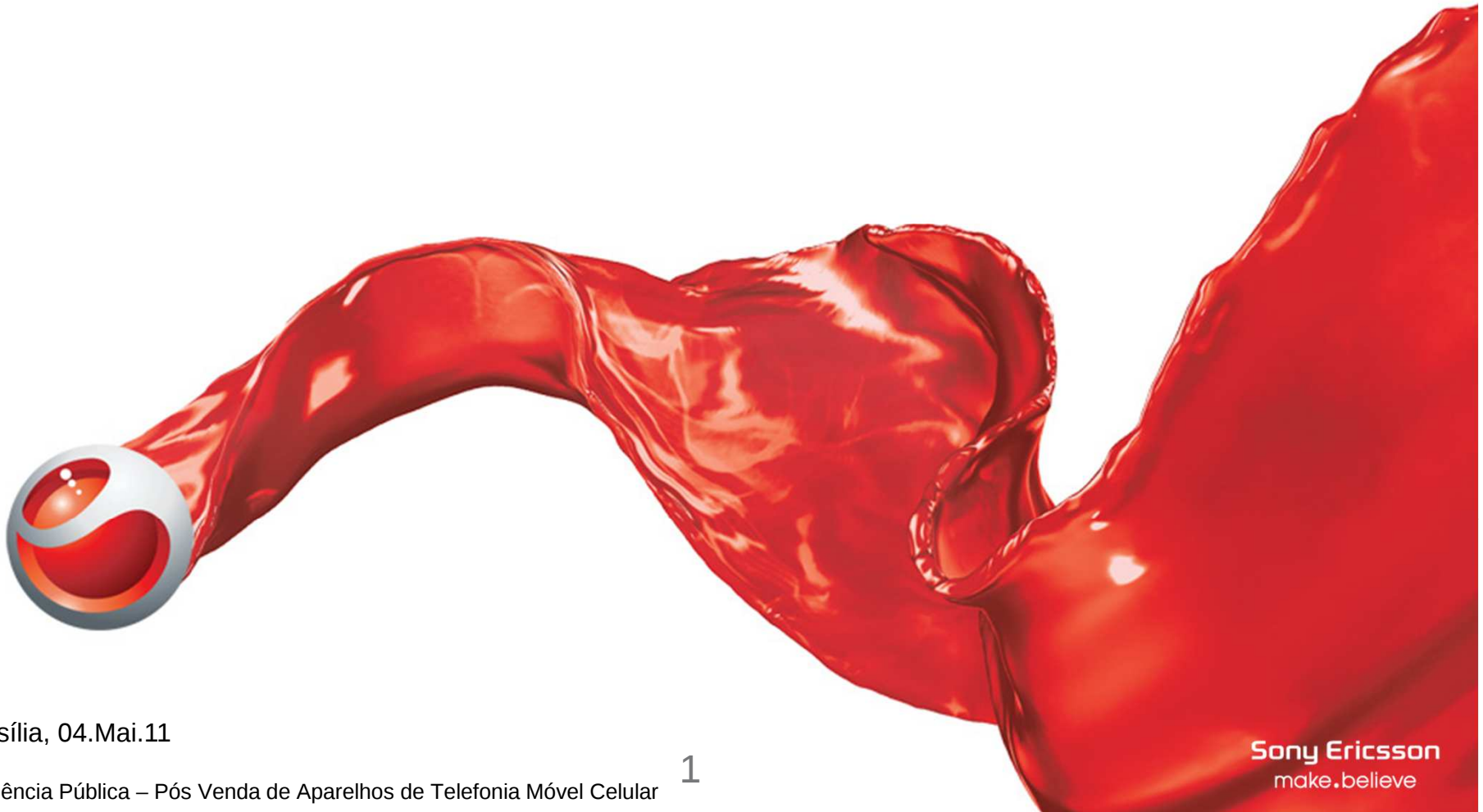


Sony Ericsson

Discussão de Pós Venda de Aparelhos de Telefonia Móvel Celular



Brasília, 04.Mai.11

Audiência Pública – Pós Venda de Aparelhos de Telefonia Móvel Celular

1

Sony Ericsson
make.believe



A Empresa

Visão Geral

Sony Ericsson



uma *“joint venture”*
entre

SONY

Desde 1946

ERICSSON



Desde 1876

Out, 2001
Aparelhos Celulares

SONY

make.believe



SONY MUSIC



SONY
PICTURES



Cyber-shot



Qriocity



©2008 Sony Computer Entertainment Inc. All rights reserved.
Design and appearance are subject to change without notice.
Sony and the Sony logo are registered trademarks and service marks of Sony Corporation.



©2008 Sony Computer Entertainment Inc. All rights reserved.
Design and appearance are subject to change without notice.
Sony and the Sony logo are registered trademarks and service marks of Sony Corporation.



BRAVIA

- Fundada em 1946
- Matriz em Tokyo
- Líder em eletrônicos e entretenimento
- 1979 – Primeiro lançamento “Walkman”
- 1982 – Primeiro a lançar o aparelho de CD
- 1988 – Gravadoras CBS Records adquirida
- 1989 – Companhia de filmes - Columbia Pictures
- 1994 - Marca PlayStation® de Video Games
- 1996 - Marca “Cyber-shot” de câmeras

ERICSSON



- Fundada em 1876
- Uma companhia Sueca com matriz em Estocolmo
- Provedor de equipamentos de telecomunicações e serviços relacionados a telefonia fixa e móvel globalmente
- Cerca de 90,000 empregados
- Cerca de 1,000 redes em mais de 175 países
- 40% das chamadas de telefonia móvel são realizadas através de sistemas Ericsson

A Sony Ericsson no Brasil e no Mundo



Estratégia Atual

Smartphones

Sistema Operacional *Android*

XPERIA



100% produção nacional

Confidential

Sony Ericsson



Pós Venda

Atendimento ao Consumidor

Portfólio de Serviços

In-Device



Ferramentas Práticas no Produto

Videos Explicativos, Manual do Usuário, Redefinição de Configurações (*reset*) entre outros

Internet



Suporte Online Completo

Respostas rápidas, Informações do Produto e aplicações, Atualização de Software Self Service, Manual do Usuário, Suporte por mensagem instantânea (*chat*), Contatos para suporte, entre outros.

www.sonyericsson.com.br/suporte

Interação



Suporte Pessoal

Redes sociais, Videos explicativos e promocionais, entre outros

Portfólio de Serviços – Assistência Técnica



Portfólio de Serviços - Correios



Resolução
de defeitos
Ordem de
Serviço



Importante!

- Custo total Sony Ericsson – em garantia (SEDEX + embalagem)
- Número de Postagem (e-ticket - fornecido pelo Call Center)
- Escolha do consumidor (Assistência Técnica ou Correios)

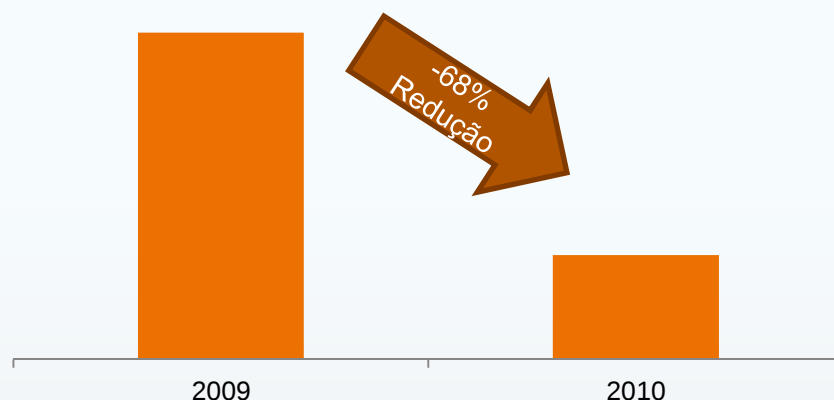


Tempo de Solução Médio: 10 dias

Reclamações dos Consumidores

Sony Ericsson

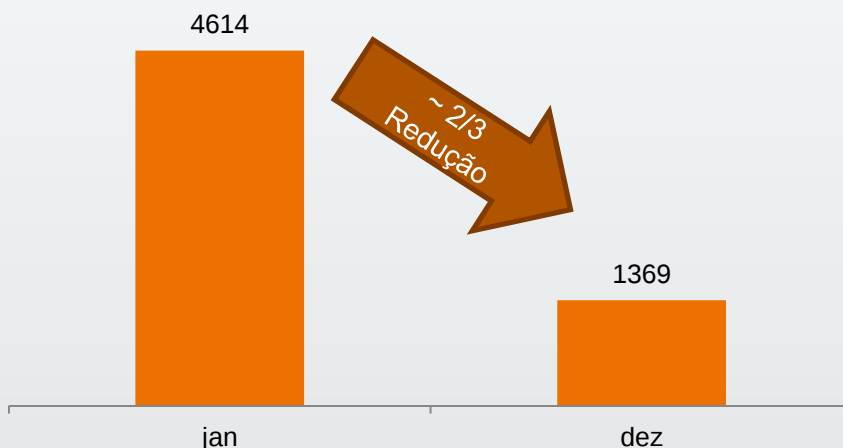
Reclamações Totais - Brasil



A Sony Ericsson registrou queda nos atendimentos ao longo do primeiro semestre de 2010. No início de 2010, a empresa respondia por 21,40% dos consumidores insatisfeitos, mas finalizou o semestre com 13,84% dos atendimentos.

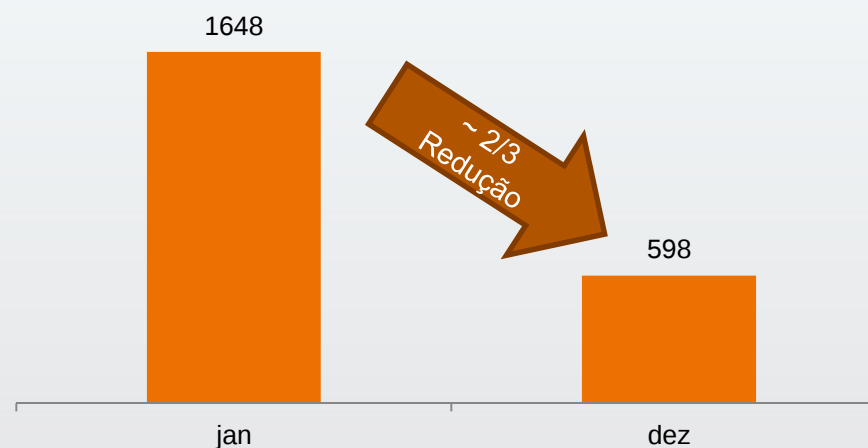
Fonte: Barômetro – sitio do DPDC

Reclamações Totais 2009 - Brasil



Confidential

Reclamações Totais 2010 - Brasil



Sony Ericsson

Muito Obrigado!

