



COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.

Τηλεφωνικές Πωλήσεις Ομίλου ΟΤΕ

(στην εποχή του Covid-19)

Ιούλιος 2020



Τηλεπικοινωνίες και covid-19

Μετά το lockdown

- Σταθερή → Φωνή +45%, Data +50% (~10 Petabyte / ημέρα)
- Κινητή → Φωνή +10%, Data +90% (~800 Terabyte / ημέρα)
- Τηλεόραση → Διπλασιασμός τηλεθέασης COSMOTE TV
- Αναβαθμίσεις → Αύξηση ~30%

- *Επενδύσεις στα δίκτυα του ΟΤΕ*
- *Υποδομές με Αυτοματοποιημένες διαδικασίες Artificial Intelligence & Machine Learning*

Τηλεπικοινωνίες και covid-19

Πορεία έως σήμερα

A' τρίμηνο

- Έσοδα +3.6%, Λειτουργικά κέρδη (EBITDA) +4.5%
- Ελεύθερες Ταμειακές Ροές (FCF) +97€ εκατ.

B' τρίμηνο επηρεάζονται

- Επιχειρήσεις-πελάτες μας, Έργα ICT
- Τζίρος καταστημάτων, Πωλήσεις υπηρεσιών κινητής & συσκευών
- Έσοδα Περιαγωγής (Roaming)

- *Επενδύσεις 2€ δις*
- *Μείωση εξόδων για να επιτύχουμε στόχους EBITDA & FCF*
- *Ίδια Πολιτική Αμοιβών Μετόχων*

Δραστηριότητες

- Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση σε υφιστάμενο Οικιακό & Εταιρικό πελατολόγιο.
- Ανάπτυξη της πελατειακής μας βάσης στην αγορά.
- Μεριδίο στις πωλήσεις του Ομίλου από 30% έως 70%.

Άνθρωποι

~2,300

9 Κτίρια, 5 Πόλεις

ΑΘΗΝΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΠΑΤΡΑ
ΞΑΝΘΗ
ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Τεχνογνωσία/Υποδομές



Στρατηγική Καναλιού

1. Νοοτροπία Ανάπτυξης

- Κουλτούρα & εργαλεία συστηματικής βελτίωσης για την ανάπτυξη πελατολογίου & εσόδων.

2. Άριστη Εμπειρία

- Εύκολες, γρήγορες, αποτελεσματικές διαδικασίες για τον πελάτη.
- Λύση από την 1^η επικοινωνία.
- Ψηφιακές, απλοποιημένες, ευέλικτες λειτουργίες.
- OMNI channel εμπειρία : τηλεφωνικό κέντρο, καταστήματα, site, app.

Μοντέλο Λειτουργίας

Σχεδιασμός	Τεχνολογία	Εκπαίδευση	Διαδικασίες	Αξιολόγηση
<ul style="list-style-type: none">• Καμπάνιες• Προσφορές• Σενάρια• Επιλογή ανθρώπων	<ul style="list-style-type: none">• Συστήματα• Εφαρμογές• Εργαλεία	<ul style="list-style-type: none">• Εξειδικευμένη• Προϊόντα• Διοίκηση ομάδας• Coaching	<ul style="list-style-type: none">• Πώλησης• Ολοκλήρωσης• After sales	<ul style="list-style-type: none">• Επικοινωνία• Ανάγκες• Ικανοποίηση• Ειδικά σχήματα επιβράβευσης

Προσαρμογή στον covid-19

Ασφάλεια

- Τηλεργασία για το 80%
- Μέτρα υγιεινής & ασφάλειας για το 20%
- Κτιριακά / χωροταξικά θέματα (π.χ. Πάτρα, Ξάνθη)
- Για την καλύτερη εργασία στο σπίτι
 - web training για την εξ αποστάσεως διοίκηση ομάδας
 - επιλογή / διαμόρφωση χώρου στο σπίτι
 - συμβουλές διατροφής
 - όρια επαγγελματικής & προσωπικής ζωής

Προσαρμογή στον covid-19

Τεχνικές Λύσεις

- Συνδεσιμότητα laptops & home PCs
- Ποιότητα ήχου (νέα ακουστικά & ρυθμίσεις)
- Δωρεάν αναβάθμιση ταχύτητας internet
- Δωρεάν GB για συνδέσεις mobile hotspot
- Άμεση υιοθέτηση εργαλείων απομακρυσμένης συνεργασίας

Προσαρμογή στον covid-19

Αναθεώρηση Λειτουργιών / Έργων

- Προτεραιότητα στο υφιστάμενο πελατολόγιο
- Digital training & coaching
- Μετακίνηση σε νέα αντικείμενα
 - από back office στις τηλεφωνικές πωλήσεις
 - από τηλ. πωλήσεις στην εξυπηρέτηση 13888
 - από τηλ. πωλήσεις στην υποστήριξη του site ΓΕΡΜΑΝΟΣ
 - από τηλ. πωλήσεις στην γραμμή 1520 (ΓΓ Εμπορίου & ΠΚ)
 - δημιουργία μικτών ομάδων agents με πωλητές καταστημάτων

Προσαρμογή στον covid-19

Κινητοποίηση / Επιβράβευση

- Ευέλικτη εργασία (σπίτι ή γραφείο)
- Ευέλικτο ωράριο/βάρδιες
- Επιπλέον bonus για την περίοδο προσαρμογής
- Επιπλέον bonus για ρόλους που εργάστηκαν στην 1^η γραμμή
- Ειδικό bonus για πωλητές με τους ίδιους υψηλούς δείκτες (με την προ-covid εποχή)

Απολογισμός Για την ομάδα μας

- **Κανένα κρούσμα**
- **Ήρθαμε πιο κοντά, γίναμε καλύτεροι στο να ακούμε**
- **Πιο Digital, Πιο Agile**
 - προσαρμοστήκαμε σε νέους τρόπους λειτουργίας
 - μάθαμε νέα/περισσότερα έργα
 - αλλάξαμε αντικείμενα εργασίας
- **Εργαστήκαμε (ΠΟΛΥ) περισσότερο**
- **Φέραμε τις Πωλήσεις μας!**

Απολογισμός Παροχές / Υποστήριξη για τους ανθρώπους του ΟΤΕ

- 1.6€ εκατ. έκτακτο bonus στην πρώτη γραμμή
- 1.4€ εκατ. σε διατακτικές σίτισης
- 1.5€ εκατ. για εξοπλισμό τηλεργασίας
- 4 τόνοι απολυμαντικών
- 235,000 μάσκες
- 1,100 στολές

Απολογισμός Συνεισφορά 12€ εκατ. για Υγεία, Πολιτεία, Συνδρομητές

- 110 κλίνες & monitor ΜΕΘ, 24 αναπνευστήρες
- Εθνικό Μητρώο Ασθενών
- Εξ αποστάσεως εργασία για Δημόσιους Υπαλλήλους
- Εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία
- COSMOTE TV σε Χαμόγελο του Παιδιού

- 15 GB για όλους
- Απεριόριστες κλήσεις σε σταθερά
- Μόνιμη περιαγωγή για ΕΕ
- Πακέτα περιαγωγής για Ιταλία & Ισπανία
- COSMOTE TV στο Youtube
- Office 365 Business Premium

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

+7 μονάδες

Έρευνα για covid-19

>90%



COSMOTE

Ένας κόσμος. Πλήρως. Μετά πάντα.

**Καλό
Καλοκαίρι!**

