



**UZO** a melhor relação com  
**o CLIENTE**

a UZO **pretende...**

... conquistar os clientes que procuram uma solução simples num mercado complexo...

... **através de...**

... uma oferta objectiva e transparente, caracterizada por:

-  uma estratégia de preços baixos;
-  uma comunicação directa e “sem truques”!

a UZO **quer SIMPLIFICAR num mercado COMPLEXO!**

além de **utilizar a rede tmn**, a UZO detém sistemas de informação próprios, **ganhando assim autonomia**



## o atendimento da UZO é composto por vários canais de contacto



**808 96 00 00**

Horário: 8h às 24h  
Custo: Chamada local (SFT)

**707 96 00 00**

Horário: 8h às 24h  
Custo: 0,10 Eur/min.

**1234**

Horário: Sempre disponível  
Custo: Gratuito

WWW

**CHAT**

Horário: 12h às 24h  
Custo: Gratuito

**E-MAIL**

Horário: Sempre disponível  
Custo: Gratuito

**Site/FAQ's**

Horário: Sempre disponível  
Custo: Gratuito

Venda de Produtos  
(Telemóveis e Cartões).  
Informações sobre o estado  
das encomendas.  
Pedidos de Portabilidade.

Informações e Pedidos  
de alteração ao Serviço.  
Resolução de Anomalias.

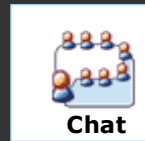
Consulta de Saldo, detalhe de  
chamadas e Activação/  
Desactivação de Serviços.  
Operações sem valor  
acrescentado no  
atendimento humano.

### **Back Office**

Apoio aos processos de negócio com necessidade de "data enter" (portabilidade, envio de impressos);  
Digitalização de documentos;  
Respostas a cartas/contactos a Clientes sobre anomalias que não são resolvidas no 1º contacto.

os vários canais de **contacto com os clientes**, permitem um relação mais directa com a UZO

Canais contacto



"Silos" Informação

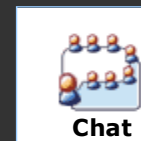


traduzia-se em **ineficiência e em custos acrescidos**

originava **reclamações dos clientes**

aumento do número de **pedidos dos clientes**

com o SugarCRM, a UZO detêm a informação sobre os clientes totalmente integrada.



Gestão Canais

Gestão Documentos

Gestão Tarefas

Gestão Contactos

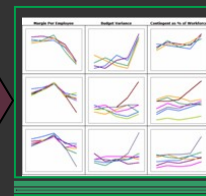
Gestão Campanhas

Métricas Avaliação

Gestão Clientes

Repositório Único Informação

 SUGARCRM™



Suporte à Decisão

a UZO ao apoiar a marca em três vértices, traduz **esses benéficos directamente** para os seus clientes

**simplicidade**

**baixo custo**

**eficiência**



# **UZO PARA AGRADECER**

**Jorge Teixeira da Silva**

**telemóvel: +351964665704**

**email: [jorge.teixeira.silva@uzo.com.pt](mailto:jorge.teixeira.silva@uzo.com.pt)**