

**CONTATO:**

Máquina Cohn&Wolfe

Vivo

Tel: 11 3147 7900

vivo@maquinacohnwolfe.com

Vivo é vencedora do CX Innovation Awards

A empresa, única brasileira a concorrer, venceu na categoria “Inovação no Engajamento da Experiência do Cliente” com o case “Centro de Treinamento de Bots”

São Paulo, 20 de maio de 2019 - A Vivo é a vencedora do CX Innovation Awards 2019, renomado prêmio internacional de Customer Experience, na categoria “Inovação no Engajamento da Experiência do Cliente” com o case “Centro de Treinamento de Bots”, uma área de curadoria que tem como principal desafio garantir o entendimento da necessidade do cliente pelo robô e a assertividade da resposta nos canais digitais, além de assegurar que o cliente tenha uma experiência fluida, simples, personalizada e resolutive.

O resultado foi divulgado em evento que aconteceu em Salt Lake City, Utah, nos EUA, e a Vivo foi a única empresa brasileira a participar entre os 15 finalistas mundiais. Promovido anualmente pela Customer Experience Professionals Association (CXPA), organização internacional sem fins lucrativos, esse prêmio reconhece empresas que tenham implementado iniciativas de inovação bem-sucedidas em experiência do cliente, mostrando conquistas significativas e a evolução na área.

“Estamos investindo muito em metodologias e soluções inovadoras que buscam tornar a experiência do cliente mais confiável, fácil, encantadora e eficiente. Ser a única empresa brasileira finalista e vencedora com esse projeto reforça que estamos no caminho certo”, afirma Fabio Avellar, vice-presidente de Experiência do Cliente da Vivo.

Sobre a Telefônica Vivo

A Vivo é a marca comercial da Telefônica Brasil, empresa líder em telecomunicações no País, com 95 milhões de acessos (1T19). A operadora atua na prestação de serviços de telecomunicações fixa e móvel em todo o território nacional e conta com um portfólio de produtos completo e convergente para clientes B2C e B2B. A empresa está presente em 4,4 mil cidades com rede 3G, e mais de 3.100 mil com 4G - segmento em que é líder de Market Share. A operadora ainda oferece o 4.5G, internet até dez vezes mais rápida que o 4G, em mais de mil municípios brasileiros. No segmento móvel, a Vivo tem 73,5 milhões de acessos e responde pela maior participação de mercado do segmento (32,1%) no país, de acordo com resultados do balanço trimestral (1T18).

Guiada pela constante inovação e a alta qualidade dos seus serviços, a Vivo está no centro de uma transformação Digital, que amplia a autonomia, a personalização e as escolhas em tempo real dos seus clientes, colocando-os no comando de sua vida digital, com segurança e confiabilidade. A Telefônica Brasil faz parte do Grupo Telefónica, um dos

maiores conglomerados de comunicação do mundo, com 352 milhões de acessos, 119 mil colaboradores e receita de 48,7 bilhões de euros em 2018.

Ciente de sua responsabilidade de retribuir à sociedade a confiança que recebe na utilização dos seus serviços, a empresa conta com a Fundação Telefônica Vivo. Desde 1999, a Fundação atua na formação da nova geração, apontando os caminhos para o desenvolvimento do país ao aplicar inovação à educação, empreendedorismo e cidadania, com diferentes projetos sociais nessas áreas.

Comunicação Corporativa Vivo

vivo@maquinacohnwolfe.com

Pamella Soares

(11) 3147 7290 – pamella.soares@maquinacohnwolfe.com

Marina Fonseca

(11) 3147-7407 – marina.fonseca@maquinacohnwolfe.com

Rodrigo Barneschi

(11) 3147-7900 – rodrigo.barneschi@maquinacohnwolfe.com