Manuel Rosa da Silva
Administrador

Comunicações

Exmo Senhor
Carlos Augusto Braghin
ABS Europe - Lisboa
Av. Fontes Pereira de Melo, 51 3F2

Sua referência	Sua comunicação	Nº referência	Data
			12 / 11 / 2009

Assunto **ABS CONSULTORIA**

A PT COMUNICAÇÕES, S.A. com sede na Rua Andrade Corvo, Nº 6 – 4º, em Lisboa, contratou os serviços da ABS CONSULTORIA afim de diagnosticar oportunidades de melhorias nas nossas Operações DOI (Direcção de Operações de Cliente e Infraestruturas) para os produtos ADSL, MEO IPTV, STF, com o objectivo principal de melhorar os índices de atendimento aos clientes finais e estabelecer um canal de comunicação estruturado e efectivo com os prestadores de serviços.

A ABS actuou em três CCO´s, que se apresentavam, no inicio dos trabalhos, no quarto quartil qualitativo da PT.

Como resultado e após 5 meses de trabalho estes 3 CCO´s passaram do ultimo para o primeiro quartil, fortalecendo assim, a nossa imagem junto aos clientes finais e estreitando o nosso relacionamento com os prestadores de serviços.

Cabe ressaltar também, o elevado nível de profissionalismo da equipa do Projecto que formou uma excelente parceria entre PT/ABS, pelo que nos colocamos à disposição para certificar o trabalho, idoneidade e competência da ABS CONSULTORIA.

Com os melhores cumprimentos.

MANUEL ROSA DA SILVA
Administrador

PT Comunicações, S.A.
Rua Andrade Corvo, 6-4º
1050-009 LISBOA
PORTUGAL

Tel. + 351 21 500 21 80
Fax + 351 21 500 18 08