

RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar Telecom

Estratégia de crescimento

Nos consolidarmos como uma empresa-referência em soluções digitais para o segmento *B2B* – esse é o foco estratégico da ***Algar Telecom*** e para o qual voltamos as nossas iniciativas e processos.

Além da expansão geográfica para estados das regiões Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul, e o adensamento das redes, com vistas ao aumento da nossa capilaridade e cobertura, trabalhamos para agregar novos serviços às soluções de conectividade, diversificando a receita e fidelizando os clientes. Os serviços de TI, que vão desde aplicações para segurança de redes até o armazenamento na nuvem estão em contínuo crescimento, assim como as vendas de chips *IoT* (Internet das Coisas ou *Machine to Machine*), resultado do ambiente de inovação que incentivamos.

Primando pelo atendimento consultivo e personalizado, pela constante melhoria de redes, produtos e serviços e pela inovação para sustentar soluções disruptivas, a ***Algar Telecom*** dedica-se a proporcionar a melhor experiência aos clientes e, com isso, agregar valor ao negócio.

Algar Franquias

ODS 1

O modelo de franquias, no qual a ***Algar Telecom*** é pioneira na operação de ponta a ponta, proporciona capacidade de crescimento de forma sustentável em regiões rentáveis e menos exploradas, com foco no segmento B2C, e em micro e pequenas empresas. Além de ser inovador e pioneiro no segmento de telecomunicações, o ***Algar*** Franquias converge com a estratégia da ***Algar Telecom*** através do seu modelo de operação e materializa o propósito “Gente servindo Gente”, gerando um círculo virtuoso entre Franqueado, Cliente e a Companhia. O Franqueado tem autonomia na gestão local, conta com todo o suporte operacional da ***Algar Telecom***, presta um atendimento mais próximo e disponibiliza produtos e serviços de acordo com a realidade da região onde está inserido; o Cliente ganha um atendimento local e próximo e a ***Algar Telecom*** fortalece a sua imagem, estreita o relacionamento com os clientes e gera riqueza para todos os seus stakeholders.

A ***Algar Telecom*** é uma empresa que tem gente de fibra, focada na melhor experiência do Cliente e, com o Franquias, deslanchou em 2020, viabilizando investimentos e a oferta de banda larga de alta velocidade em fibra, em diversas cidades de menor porte. Graças a este modelo, aumentamos em 36% nossa base de clientes no período e chegamos a 79 novos municípios, tudo isso com uma evolução de 23 pontos percentuais no nosso NPS.

Transformação digital

Ciente da velocidade das mudanças tecnológicas e da importância da conectividade, estamos

comprometidos em buscar tendências e soluções disruptivas para acompanhar essas transformações. Na Companhia, a transformação digital é uma realidade para conduzir processos internos de forma mais ágil, propiciar o melhor suporte técnico às operações, criar soluções que proporcionem um atendimento mais eficaz aos clientes e que agreguem valor ao nosso portfólio.

Buscamos parcerias com outras empresas e startups para desenvolver novas soluções e tornar a experiência dos clientes cada vez melhor. Nossas ofertas estão alinhadas à transformação digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, realidade aumentada e Internet das Coisas (IoT), aplicáveis a diferentes segmentos de negócio. Investimos na transição das redes metálicas do varejo para redes óticas, que proporcionam tecnologias GPON, SGPON e XGPON, mais velozes no tráfego de dados e maior qualidade no sinal.

Como a transformação digital também é de suma importância para os clientes, em 2020, lançamos o ***Algar Telecom*** Talks, evento 100% online e gratuito para abordar temas relacionados à transformação digital. Foram cinco dias de evento, com seis trilhas temáticas e 12 horas de conteúdo exclusivo para empresas e profissionais entenderem como se adaptar e sobreviver num mercado em transformação, em que a digitalização é fator determinante para o sucesso dos negócios. Recebemos 12.434 inscrições e obtivemos 136,7 milhões de *pageviews* na *landing page* do evento.