

## Excellence in Customer Service

With the opening of the Portuguese market to competition, the telecommunications industry will see more demanding customers and increasing pressures



to improve quality in billing and customer service. In preparation, Portugal Telecom is launching its own customer care environment. It chose **Bell Sygma** as its partner. The

purchase of Bell Sygma's COBRA, a front-end customer care interface, is helping Portugal Telecom provide clients with excellent customer service.

**"Improving customer service is one of our most important goals. Through the generation of confidence and loyalty from our customers, we intend to improve and gain an important competitive position.**

**Bell Sygma is helping us do that."**

*- Pedro Reis, IS Director, Portugal Telecom*

## Un service à la clientèle hors pair

Avec l'ouverture du marché portugais à la concurrence, le

secteur des télécommunications s'y verra sollicité encore plus et pressé d'améliorer les services de facturation et le service à la clientèle. C'est pourquoi la Portugal Telecom lance sa propre campagne de satisfaction des clients et s'est associée à **Bell Sygma**. Avec le système COBRA, interface frontale d'aide à la clientèle, la Portugal Telecom est mieux à même de garantir à sa clientèle excellence et service.



**«Nous tenons beaucoup à améliorer le service à la clientèle. Forts de la confiance et de la loyauté de nos clients, nous comptons devancer avantageusement nos concurrents. C'est ce que Bell Sygma nous aide à faire.»**

*- Pedro Reis, directeur, SI, Portugal Telecom*

