

# Nuestros clientes se merecen lo mejor.

Nuestra misión es respetar el tiempo de nuestros clientes, simplificar su experiencia y compensarlos si no cumplimos del todo. Porque nosotros nos adaptamos a sus vidas. Y no al revés.

1

## SERVIMOS A NUESTROS CLIENTES MÁS RÁPIDO.



### CITAS EN PLAZOS MÁS CORTOS

Citas de servicio reducidas de 4 horas a 2 horas.



### ATENCIÓN EN REDES

Hemos triplicado el equipo de atención al cliente y mejorado nuestra respuesta en redes sociales en un 95%.



### LLEGADAS PUNTUALES

Más del 97% de llegadas puntuales en citas programadas.



### MÁS PERSONAS

Hemos contratado a miles de representantes para centros de llamadas, técnicos, expertos de tienda y expertos en atención al cliente digital. Todos con base en EE. UU.

## Abrimos cinco centros de llamadas nuevos

Abrimos nuevos centros de llamadas en Albuquerque, NM, Tucson, AZ, Spokane, WA, Ft. Collins, CO y Charleston, SC para servir a nuestros clientes más rápido.

## Preparamos a todos nuestros empleados

Desde septiembre de 2015, hemos ofrecido 6,000 sesiones de preparación con casi 80,000 empleados, lideradas por ellos mismos, enfocadas en lo que necesitamos hacer para ofrecer mejor servicio de atención al cliente. Desde líderes de la tercera edad a empleados que trabajan de cara al cliente, se les pidió a todos que se centraran en lo que podrían hacer para tener un efecto positivo en nuestros clientes.

2

## MEJORAMOS Y SIMPLICAMOS LA EXPERIENCIA.



### APOYO TÉCNICO DIGITAL

Casi 9 millones de clientes usan My Account para reiniciar sus equipos, hacer pagos y programar una llamada nuestra.



### DEVOLUCIONES MÁS FÁCILES

3 millones de equipos de XFINITY se han devuelto a The UPS Store desde septiembre de 2014.



### REDISEÑO DE TIENDAS

Eliminamos las esperas y creamos un ambiente interactivo. Se han renovado 175 tiendas XFINITY.



### PEDIDOS MÁS FÁCILES

Nos asociamos con Amazon para asegurarnos de tener un proceso sin problemas.

## 2,400 empleos para militares en 2015

Continuamos en el proceso de contratar a 10,000 empleados antes de finales de 2017.

## Facturación simplificada

Hacemos que nuestros precios sean más simples y consistentes y enviamos a nuestros clientes recibos digitales para que no haya confusiones. También eliminamos reglas y cargos que no tengan sentido. Y la factura está ahora disponible en español.

3

## LO ARREGLAMOS A LA PRIMERA Y COMPENSAMOS SI NO CUMPLIMOS DEL TODO.



Mejora en resolver un problema la primera vez que llama un cliente.



Reducción de visitas repetidas del técnico durante 30 días, lo que quiere decir que arreglamos lo necesario la primera vez que estamos en el hogar del cliente.



Si llegamos tarde, los clientes obtienen un crédito automático de \$20.

## Más de 100,000 participantes en Comcast Cares Day

Nuestros empleados, sus familias y nuestros asociados comunitarios se juntan anualmente para participar en el evento de voluntariado corporativo de un día de duración de mayor participación del país.

# Creamos productos que encanten a todos.

Contamos con miles de ingenieros y tecnólogos que son responsables de construir nuestra red de conexión, plataformas y productos que decenas de millones de personas disfrutan cada día.

## CREAMOS PLATAFORMAS QUE OFRECEN EXPERIENCIAS INCREÍBLES.

### X1

Rápidamente busca y navega por la televisión en vivo y por decenas de miles de películas y shows en On Demand. Instalamos 40,000 decodificadores por día.



### INTERNET DE ALTA VELOCIDAD

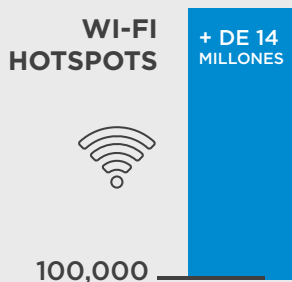
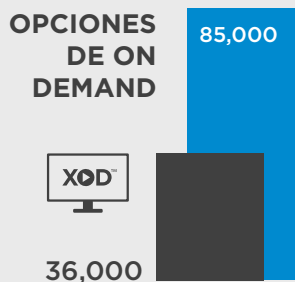
Aumentamos las velocidades 17 veces en 15 años. Añadimos 14.7 millones de hotspots de WiFi. 77% de los usuarios tienen acceso a 50 Mbps o más, y hay velocidades Gigabit disponibles en todo el país.



### CONTROL REMOTO POR VOZ

Haz búsquedas y navega por tu televisor usando tu voz. Más de 8 millones de hogares tienen un control remoto por voz y enviamos 35,000 nuevos cada día.

## INNOVAMOS PARA OFRECER MÁS VALOR POR EL PRECIO.



## CREAMOS UNA RED DE CONEXIÓN PARA EL HOGAR INTELIGENTE.



### CONFIABILIDAD DE LA RED

Herramientas para monitorear la red que pueden detectar problemas mucho antes de que los clientes experimenten interrupciones.



### UNA RED MÁS INTELIGENTE

Lo bastante potente como para satisfacer la demanda, pero lo bastante flexible para anticipar nuevas tendencias.



### INTERNET DE LAS COSAS

Una plataforma única de automatización para el hogar que ayuda a los clientes a controlar equipos con el Internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) y la seguridad del hogar.

## Damos accesibilidad a nuestros productos

Desarrollamos la primera "guía hablada" de la industria para personas ciegas y creamos un centro de llamadas para Atención al Cliente específicamente dedicado a aquellas personas con discapacidades.

## Creamos opciones para espectadores multiculturales

Más de 100 cadenas dirigidas a públicos diversos. X1 tiene un menú y una guía de programación en español, y además cuenta con un control remoto por voz que ahora reconoce comandos en español y en inglés.

## Una opción más atractiva para una nueva generación de clientes

Xfinity on Campus permite a los estudiantes ver sus películas y shows favoritos en equipos, dondequiera que estén en el campus universitario.

## Servimos a empresas, grandes y pequeñas

Ofrecemos Ethernet de alto rendimiento y servicios de computación en el cloud, de video y telefónicos para pequeñas y medianas empresas. Lanzamos un grupo empresarial en 2015, que creó una nueva opción para clientes de empresas grandes.

## Asociaciones que impulsan la innovación

