



**ctt** e-Commerce  
Moments  
2020

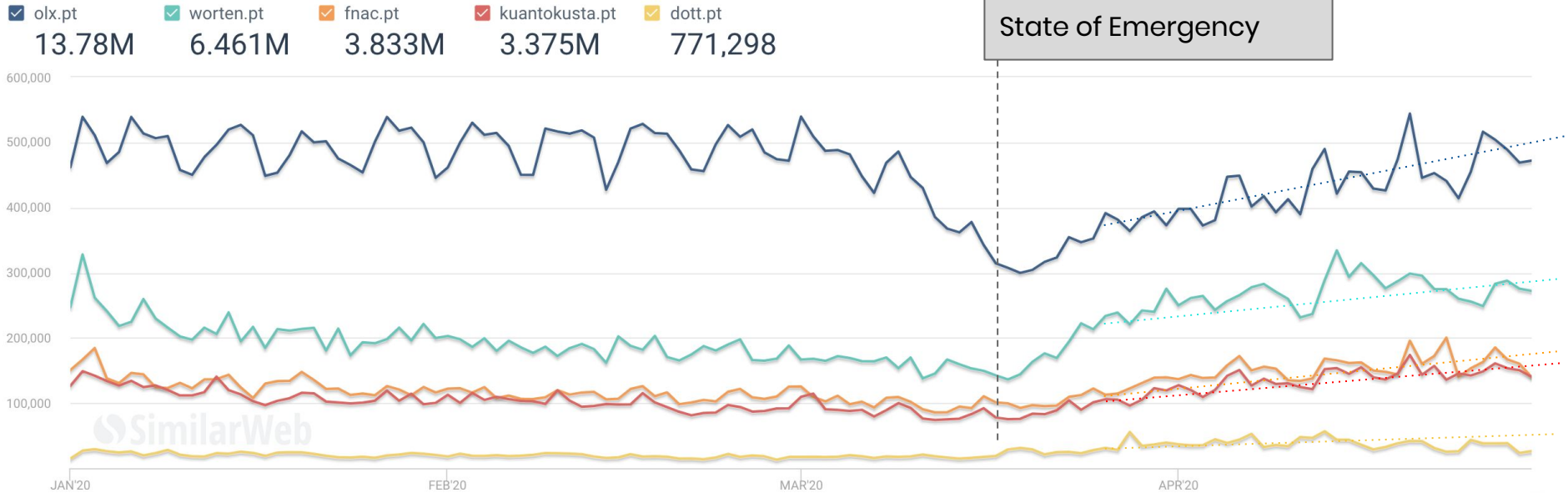
***“we have to do our  
homework”***

**o|x**

# How can e-commerce save small business

?

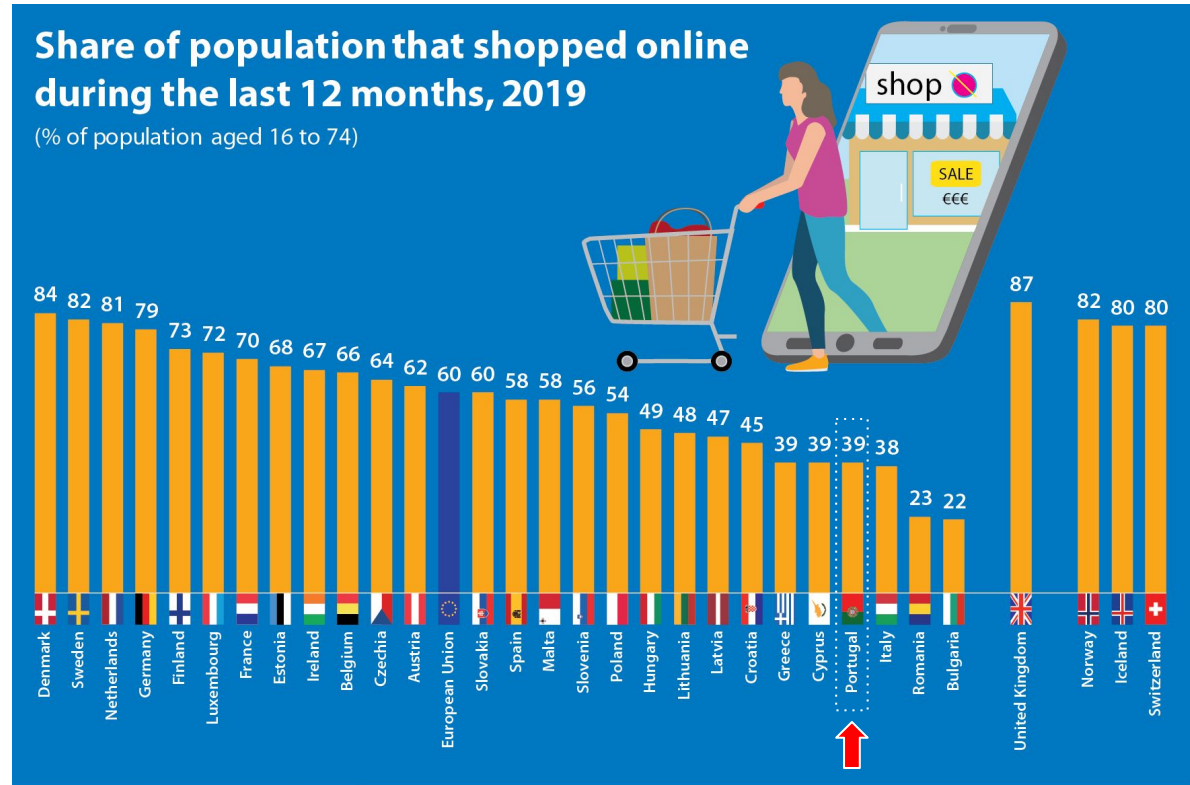
# COVID-19 had a big impact on us, online marketplaces in Portugal



Source: [similarweb.com](https://similarweb.com)

# Still, in Portugal, we have a huge step to make

- 75% if Portuguese are online
- ...but only 39% buy online



Source: [eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

[ec.europa.eu/eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

# Why are we behind: lack of trust and convenience

Reasons for not shopping online: Share of individuals in each country  
2017



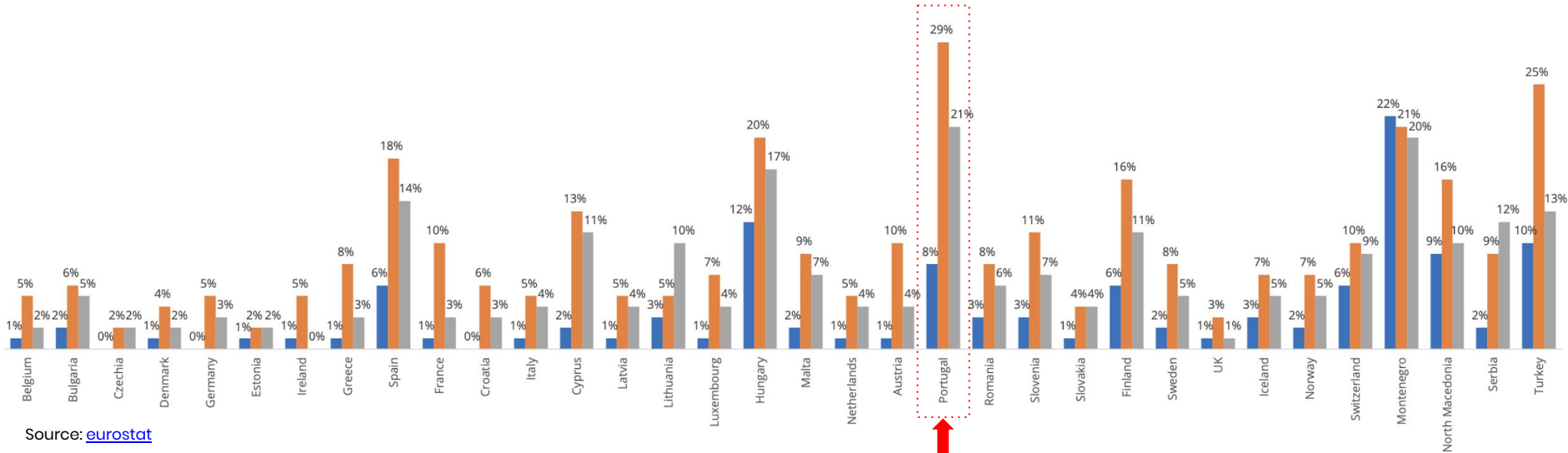
Too long delivery times or because of problems receiving goods at home



Payment security concerns



Trust concerns about receiving/returning goods, complaint/redress concerns



Source: [eurostat](https://ec.europa.eu/eurostat)

**How can e-commerce  
save small business?**

**We need to get  
more Portuguese  
*buying* online!!!**

# We, the e-commerce industry, have to do our homework and invest, invest, invest:

- Customer First, really
  - “Work back from the customers” – Jeff Bezos
  - Build the customer journey with your customer in mind
  - Throw away the rulebook in your customer support department
- Convenience and online experience
  - Stop trying to mimic the offline to the online
  - #mobile first, easy and cheap mobile access
  - Improve end-to-end customer experience and service levels
- Trust and Safety
  - Invest in cyber security
  - Educate customers
  - Make sure online payments are trusted, safe and easy

# Some examples where our customers struggle...



# Some examples where our customers struggle...

- Online fraud on OLX 🙄
- *Not building the trust that our customers need online*

**P BURLAS** Confinamento estimula as burlas digitais; MBWay é o mais comum

EDUCAÇÃO SAÚDE JUSTIÇA MEDIA

**BURLAS**  
**Confinamento estimula as burlas digitais; MBWay é o mais comum**

O Ministério Público alerta para burlas com o MBWay, mas outros métodos têm sido utilizados: MEO, EDP, CTT ou mesmo compras de materiais de protecção contra a covid-19 podem ser fraudulentos. "Consumidor português tem pouca literacia digital", apontam especialistas.

Diogo Cardoso Oliveira · 9 de Abril de 2020, 18:08

A close-up photograph of a smartphone home screen. The screen is dark with several app icons. The most prominent icon is the MB Way app, which has a white square icon with the letters 'MB' in red. Below it, the text 'MB WAY' is visible. Other icons include a music note, a blue speech bubble, and a green speech bubble. The status bar at the top shows 'vodafone P', signal strength, Wi-Fi, and a 90% battery level.

Source: [Publico.pt](https://publico.pt)

# Some examples where our customers struggle...

- Mobile experience for online grocery shopping 🙄
- *Mimicking offline with online creates suboptimal experiences on mobile*



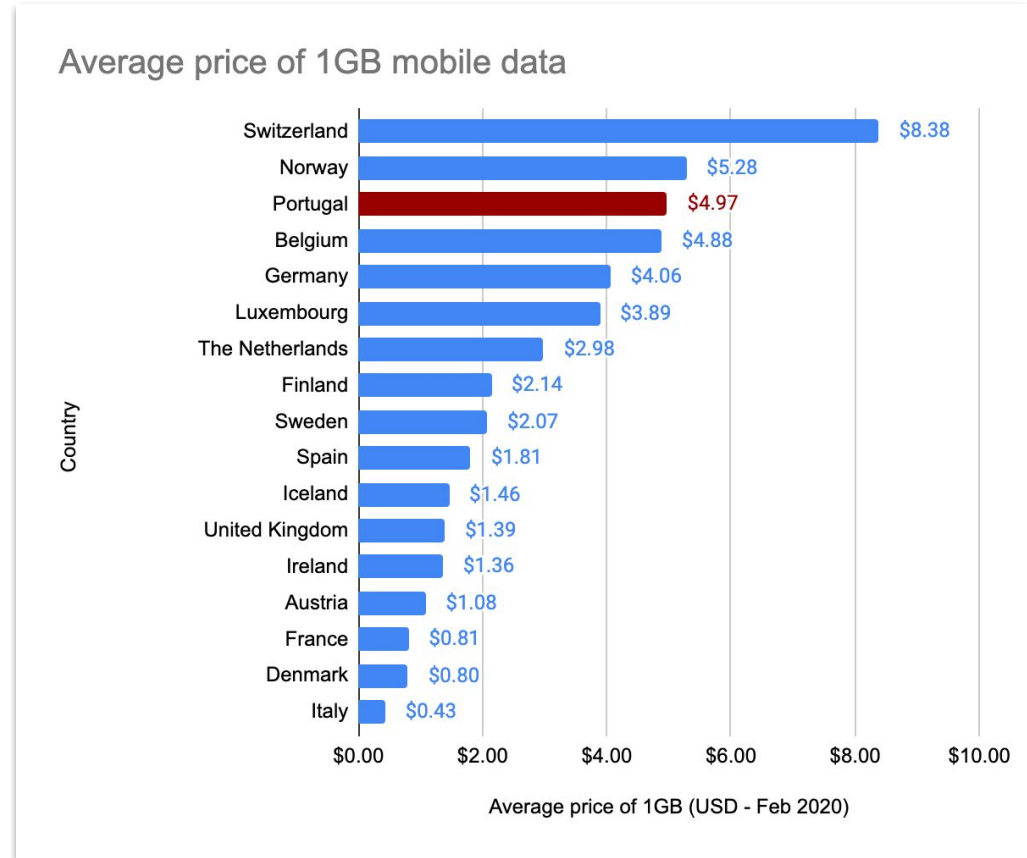
Source: [Continente app](#)

# Some examples where our customers struggle...

- Overpriced access to be online



- *Access to mobile internet is expensive*



# Some examples where our customers struggle...

- Waiting in line to drop off a package...  
🙄
- *Online experience not matching the offline service levels*



MULTIMÉDIA OPINIÃO LEITOR LIVEBLOG **dnoticias**pt

MADEIRA PAÍS MUNDO DESPORTO 5 SENTIDOS CASOS DO DIA BOA

## Tempo de espera nos CTT é principal causa de insatisfação dos clientes

22 AGO 2019 / 08:44 H.



Um inquérito da associação Deco a 1.800 clientes dos CTT revela que esperam, em média, 18 minutos para serem atendidos e que o tempo de espera é o que causa mais insatisfação.

O inquérito realizado a 1.800 consumidores de Braga, Coimbra, Lisboa e Porto concluiu que os residentes destas cidades estão “pouco satisfeitos”

Twitter Facebook LinkedIn

WhatsApp Email

# Some examples where our customers struggle...

- Trying to cancel an internet subscription



- Offline process done online
- Not customer centric

## Cancelar o meu serviço

Antes de pedir o cancelamento do serviço, consulte o [meu MEO](#) através das [linhas de apoio](#).

Para cancelar o serviço:

1. Faça o download do formulário de acordo com

- [Formulário de cessação de serviço de MEO](#)
- [Formulário de cessação de serviço de MEO](#)

2. Entre no [my.MEO](#) com os dados do seu ID MEO

3. Aceda ao símbolo de mensagens (o envelope)

4. Clique em **Criar pedido**;

5. Preencha os campos do pedido, indicando:

- no **Tema**: Pedido
- no **Assunto**: Pedido de Cessação

6. Escolha o produto que pretende cancelar;

7. Anexe a cópia digitalizada do formulário preenchido;

8. Clique em **Enviar pedido**.

Após criar o pedido, aguarde um contacto da nossa parte

Mod C/1001313

Tratado na loja  Por tratar  Nº cliente

Aprender pelo meu serviço  Nº Solicitação  Canal

Nº Requeição

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE preenchimento obrigatório

Nome

C. Cidadão/E/ Passaporte  Contribuinte

Morada  Localidade

Cód. postal

Nº cliente  Nº Conta

Exclusivo cliente empresarial  CAE  Código acesso Cert. Permanente

### 2. INFORMAÇÃO DE CONTACTO preenchimento obrigatório

Nome

Telemóvel contacto  E-mail

### 3. SERVIÇO(S) A CESSAR preenchimento obrigatório

N.º Telefone  Username Internet Fixa

Nº serviço TV

Motivo da cessação (preenchimento facultativo)

<input type="checkbox"/> Desinteresse pelo serviço	<input type="checkbox"/> Fator Preço	<input type="checkbox"/> Ausência prolongada
<input type="checkbox"/> Problemas técnicos	<input type="checkbox"/> Falecimento	<input type="checkbox"/> Desagregação familiar
<input type="checkbox"/> Informação comercial incorreta	<input type="checkbox"/> Portabilidade	<input type="checkbox"/> Faturas em atraso
<input type="checkbox"/> Mudança de casa sem nova instalação		
<input type="checkbox"/> Reclamação Qualidade / Rapidez serviço		
<input type="checkbox"/> Transferência para outro produto / serviço		
<input type="checkbox"/> Banda Larga Moveit		
<input type="checkbox"/> Mudança para outro operador		
<input type="checkbox"/> Outro		

### 4. DATA PRETENDIDA DE CESSAÇÃO

Data pretendida de cessação  /  /  (período de cessação está sujeito a uma atribuição mínima de acordo com as condições de uma contrato)

### 5. OBSERVAÇÕES

### 6. DADOS PESSOAIS

Os dados recolhidos através do presente documento são indispensáveis e de fornecimento obrigatório e serão processados e armazenados automaticamente, para os efeitos indicados no presente documento e serão conservados pelo período de tempo necessário aos fins referidos e nos termos

Source: [MEO.pt](#)

# Also at OLX we need to step up our game, that's why we are investing now!

**2019**

We started with our Customers Support!

***#throw\_away  
the\_rule-book***

**2020**

Rebranding,  
rebuilding

Trust & Safety

SME support:  
***#OLX PRO***

**Beyond**

Convenient  
transactions

- Shipping through OLX
- Buying directly OLX

***#OLX desempata a  
vida***

o|x



**#desempata  
a vida**