

Kioscos autoservicio en la red de tiendas Orange

Expedición de SIM y eSIM activadas,
contratación desatendida de servicios
telco y más





EL CLIENTE

Perteneciente al **grupo MasOrange, líder de las telecomunicaciones en España** por número de clientes y una de las 20 mayores compañías del país por ingresos, **Orange cuenta con una red de más de 1.200 tiendas en España** siendo uno de los operadores más innovadores de Europa. La compañía se distingue por su enfoque en la transformación digital, la **experiencia del cliente** y la expansión de servicios integrados (fibra, móvil, TV y cloud).

En un **mercado altamente competitivo**, Orange busca reforzar su liderazgo mediante soluciones que **agilizaran procesos críticos, redujeran tiempos de espera en tiendas y ofrecieran una experiencia omnicanal fluida**.

Además, necesitaba **cumplir con regulaciones KYC/AML y eIDAS** en operaciones sensibles, como la **activación de SIM y contratación de servicios**, manteniendo altos estándares de seguridad y eficiencia.



EL RETO

En un entorno en el que la **demanda de servicios** digitales crece exponencialmente y la experiencia del usuario exige **inmediatez**, Orange se enfrentaba al **desafío de transformar sus tiendas físicas en centros de atención digital de alta eficiencia**. Los clientes requerían soluciones inmediatas para **activar tarjetas SIM, contratar productos telco y gestionar sus operaciones sin tener que depender del personal en tienda**.

El **aumento en la afluencia de usuarios y la necesidad de optimizar la asignación de recursos** generaban una presión considerable para **reducir los tiempos de atención y evitar las habituales colas**. Además, resultaba imprescindible que **el dispositivo se conectara de forma perfecta con los sistemas BSS internos de Orange**, a través de plataformas como **Tecalis Customer Hub (DIGO)**, para lograr una operativa centralizada y una sincronización en tiempo real de cada operación.

Entre los principales desafíos a abordar se encontraban:

● Colas prolongadas y tiempos de espera

La activación manual de SIM y contratación de servicios requería interacción con agentes, generando esperas y frustración en horas pico.

● Complejidad regulatoria

Cumplir con KYC/AML, verificación de identidad y firma electrónica en procesos como altas de línea o cambios de titularidad exigía tiempo y recursos.

● Experiencia fragmentada

Necesidad de unificar canales físicos y digitales para ofrecer un journey coherente, desde la reserva online hasta la recogida en tienda.

● Limitación de horarios

Los clientes demandaban autonomía para realizar gestiones fuera del horario comercial.

● Costes operativos

La gestión manual de inventario (SIM, tarjetas) y la falta de integración con sistemas centrales generaban ineficiencias.

● Automatización de procesos clave

Activación de tarjetas SIM, contratación de productos y gestión de incidencias.

● Escalabilidad y mantenimiento

Asegurar una fácil gestión remota de los dispositivos desplegados en cientos de puntos de venta.

LA SOLUCIÓN

Para responder a estos retos, Tecalis desarrolló una solución integral basada en el innovador **Tecalis Kiosk**, un **sistema autoservicio interactivo diseñado para transformar la experiencia en tienda de Orange**. La solución combina la amplia experiencia de Tecalis en hardware y software, ofreciendo un **dispositivo robusto, escalable y adaptable a los múltiples procesos comerciales** que se llevan a cabo en los puntos de venta.



Diseño y fabricación de kioscos a medida, con hardware modular y certificaciones de seguridad



Integración con Kiosk Cloud, permitiendo la gestión remota de dispositivos y actualización de software en tiempo real



Interfaz intuitiva y accesible, con soporte multi-idioma y diseño adaptado para cualquier tipo de usuario



Conectividad con Tecalis Customer Hub (DIGO OSS/BSS), proporcionando una sincronización total con la operativa comercial de Orange



Funcionalidades avanzadas, incluyendo identificación biométrica, escáner de documentos, dispensador de tarjetas SIM, impresora de tickets y pago con TPV.



Diseño e innovación tecnológica

Los Tecalis Kiosk fueron concebidos como **terminales all-in-one**, integrados con una **pantalla táctil de alta definición de 32 pulgadas**, **altavoces**, **micrófono** y **un conjunto de cámaras orientadas a la identificación biométrica**. Cada unidad incorpora un **lector de documentos** de identidad, cámaras de reconocimiento facial y **sistemas de escaneo** que permiten validar de forma rápida y precisa la identidad del usuario.

Además, el dispositivo incluye **dispensadores de tarjetas y sistemas de pago integrados (TPV)**, facilitando la activación instantánea de tarjetas SIM y la contratación de productos telco sin intervención manual. El hardware **modular**, fabricado en España, se ajusta a los estándares europeos de **calidad y seguridad**, contando con certificaciones internacionales (incluyendo eIDAS y normativas RegTech) y permitiendo personalizaciones según las necesidades específicas de cada tienda.

La clave del éxito de la solución radica en su robusta plataforma **Kiosk Cloud**, que posibilita la **gestión remota y centralizada de todos los dispositivos desplegados en la red de tiendas Orange**. Gracias a esta infraestructura, cada Tecalis Kiosk se actualiza de forma automática y se mantiene sincronizado en tiempo real con **Tecalis Customer Hub (DIGO)**, el sistema de gestión comercial de Orange España.

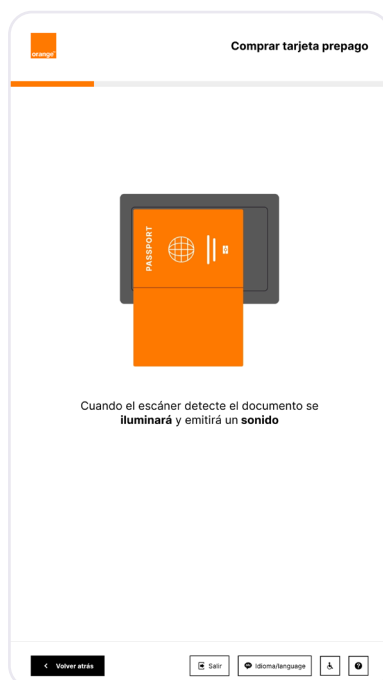
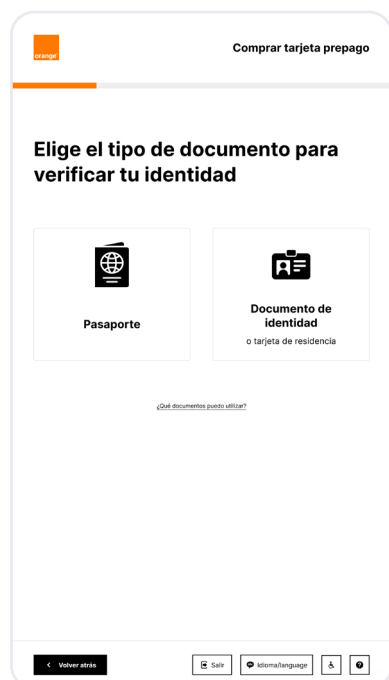
Esta conectividad garantiza que cada operación, ya sea la **activación de una SIM**, la **contratación de un plan** o la **gestión de incidencias**, se registre de manera instantánea y se integre en el flujo de datos central. La **API abierta y la arquitectura modular** permiten, además, la incorporación de nuevos módulos y casos de uso, **facilitando la evolución continua del sistema** conforme a las demandas del mercado.

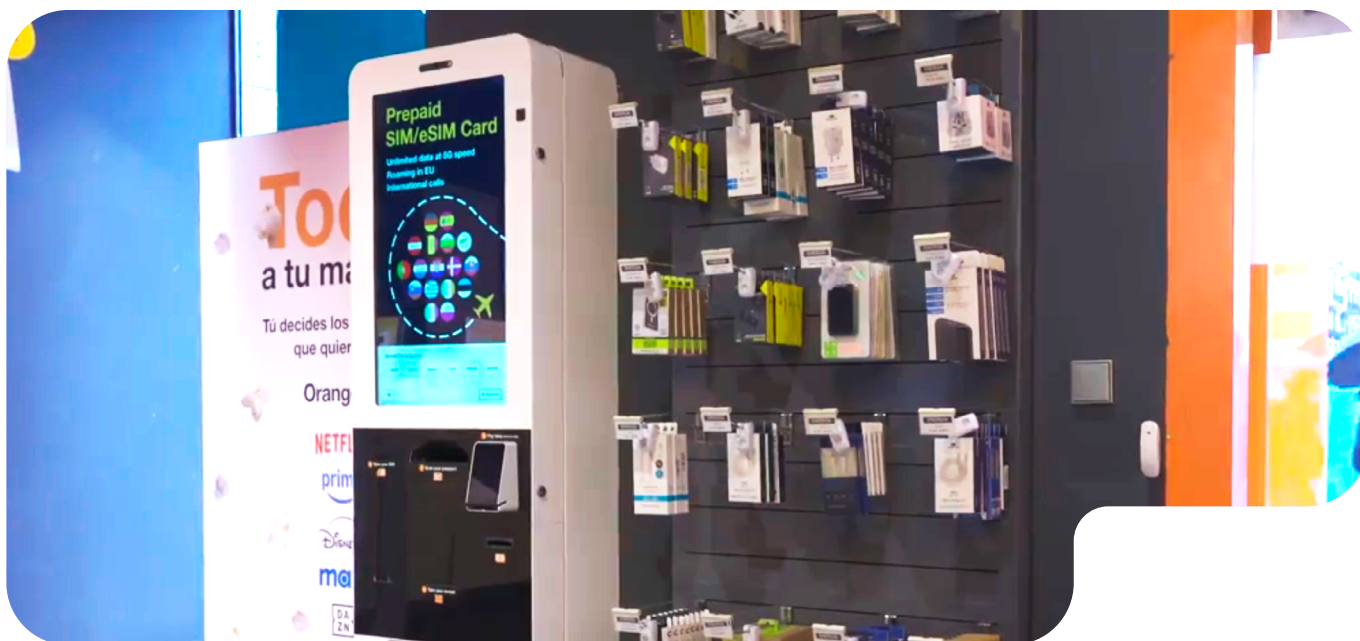


Experiencia de usuario y funcionalidades

El diseño de la interfaz y del hardware del dispositivo ha sido concebido pensando en la **máxima usabilidad**. Al acercarse al terminal, el usuario es recibido con una pantalla intuitiva que permite **seleccionar el idioma** y acceder de inmediato a la operación deseada. El proceso inicia con una bienvenida personalizada y continúa con una verificación de identidad mediante escaneo de documentos (DNI, pasaporte), **firma electrónica para la contratación de servicios postpago** y reconocimiento facial, apoyado por sistemas de doble cámara que aseguran la validez del proceso KYC (Know Your Customer).

En caso de requerir asistencia, la opción de videoconferencia permite conectar al usuario con un agente remoto, garantizando soporte en tiempo real. Una vez autenticado, el **cliente puede activar su tarjeta SIM, contratar productos de telecomunicaciones o realizar otras operaciones relacionadas con sus servicios e incidencias**, todo de manera ágil y segura. La fluidez y accesibilidad del proceso reduce significativamente los tiempos de espera en tienda, permitiendo que el personal se enfoque en ofrecer asesoramiento personalizado cuando sea necesario.





Implementación y gestión operativa

La **metodología de despliegue** adoptada por Tecalis se basó en un enfoque ágil y colaborativo. Inicialmente, se realizó un **análisis exhaustivo de las necesidades de Orange**, identificando los procesos clave susceptibles de automatización. Se desarrolló un **prototipo** que integraba las funcionalidades esenciales y, tras validarlo en entornos controlados, **se procedió al despliegue escalonado en la red de tiendas**.

Durante la fase de instalación, **Tecalis se encargó de la configuración personalizada de cada terminal**, la integración con los sistemas internos y la **formación del personal de soporte técnico y de tienda**. La gestión remota, facilitada por Kiosk Cloud, permitió la **monitorización continua de cada dispositivo**, la aplicación de **actualizaciones automáticas y la resolución de incidencias**, minimizando tiempos de inactividad y asegurando una operativa ininterrumpida.

Una característica diferenciadora de la solución es su capacidad para ofrecer **análisis detallados de cada interacción**. La **recopilación de métricas**, como **tiempos de uso, volumen de transacciones, tasas de conversión y niveles de satisfacción**, permite a Orange obtener **información en tiempo real sobre el rendimiento de sus kioscos y tiendas**. Estos datos, integrados en Customer Hub, se utilizan para optimizar procesos, ajustar la oferta de productos y mejorar la experiencia del usuario.

Hardware y funcionalidades clave



Activación instantánea de SIM y eSIM

Los clientes insertan su documento de identidad en el escáner IR, realizan una verificación biométrica facial 3D y reciben la tarjeta SIM/eSIM activada en segundos.



Contratación 100% digital

Incorporación de servicios móviles, fibra o paquetes convergentes mediante firma electrónica eIDAS, con validación en tiempo real de scoring AML.



Gestión autónoma

Cambio de PIN, portabilidad numérica, alta de líneas adicionales o reporte de averías sin intervención de agentes.



Pagos flexibles

Integración con TPV Redsys para cobro con tarjeta, móvil o efectivo (mediante billetera integrada).



Inventario inteligente

Dispensadores de SIM con seguimiento en tiempo real y alertas automáticas de reposición al Customer Hub.



Autoservicio 24/7

Los kioscos funcionan fuera del horario comercial, permitiendo recoger SIM pre-reservadas online o contratar servicios en minutos.



Accesibilidad y seguridad

Pantallas táctiles de 32" con contraste ajustable, ranuras ergonómicas y señalización LED para facilitar la interacción.



Guía interactiva

Asistente virtual multi idioma con locuciones y tutoriales visuales para usuarios mayores o con discapacidad.

RESULTADOS Y KPIs

La implantación de los Tecalis Kiosk en las tiendas Orange ha generado **mejoras cuantificables en eficiencia, productividad y aumento de las ventas**, transformando la atención en tienda y liberando recursos para actividades de mayor valor.

Gracias a la **automatización y simplificación de procesos**, así como una **experiencia interactiva de primer nivel**, se han optimizado significativamente los **tiempos de activación** y se han reducido los costes operativos de las sucursales y punto de venta.

A continuación, se detallan algunos indicadores de desempeño alcanzados:

- **Ahorro de tiempo:** Mientras un **comercial tarda 13 minutos en activar una tarjeta SIM o eSIM, Tecalis Kiosk lo hace en tan solo 2 minutos**, lo que supone un ahorro de 11 minutos por operación.
- **Más operaciones, más ágiles:** Con aproximadamente 6000 operaciones mensuales en sólo una tienda, se liberan alrededor de 66,000 minutos (o **1100 horas**) de trabajo, **equivalentes a cerca de 7 puestos a tiempo completo dedicados a actividades de mayor valor añadido.**
- **Reducción de colas y mejora en la atención:** Los **tiempos de espera se han reducido hasta en un 78%**. Esto ha permitido **disminuir el número de clientes en cola en horas pico en un 62%**, de unos 15 clientes a 4, garantizando un servicio más ágil y satisfactorio. Esto permite un flujo continuo de clientes en tienda, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

■ **Incremento en la productividad:** Al liberar recursos humanos, el personal puede centrarse en ventas consultivas y de mayor valor (postpago, convergente), lo que se traduce en un incremento de la conversión y en la optimización del proceso comercial. Se ha **incrementado en torno a un 26% las ventas de productos postpago y convergentes**, aumentando la **tasa de conversión en un 18%**.

■ **Mejoras en la trazabilidad y control:** La integración en tiempo real con Customer Hub garantiza una completa monitorización de cada transacción, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones estratégicas basadas en datos. La integración en tiempo real con Customer Hub permite **auditar el 100% de las transacciones al instante y mitigar un 100% el fraude de identidad (SIM Swapping y otros) en telco**. Esto ha **reducido incidencias en un 32%** y ha **acelerado la detección y resolución de problemas en un 67%** respecto a procesos manuales previa instalación de los Tecalis Kiosk.

Estos KPIs reflejan cómo la solución Tecalis Kiosk no solo agiliza procesos en el punto de venta, sino que también **potencia la rentabilidad y la experiencia global en el entorno de venta de Orange en todos sus canales y supone grandes beneficios para distintas áreas de negocio, operativas y verticales de la compañía**.



TESTIMONIAL

“La **implantación de los Tecalis Kiosk** en nuestras tiendas ha supuesto un **cambio decisivo**. La posibilidad de activar tarjetas SIM y contratar productos al instante, sin las habituales esperas, **ha transformado la experiencia en tienda**.

Además, la integración perfecta con nuestro sistema de **gestión comercial OSS/BSS**, también de Tecalis, **ha optimizado nuestros procesos**, permitiéndonos enfocar nuestros esfuerzos en ofrecer un servicio más personalizado y de mayor calidad.”



Raúl Ballesteros,
Responsable de Proyectos,
MasOrange

WHY TECALIS

La implantación de los Tecalis Kiosk en las tiendas Orange ha generado un impacto inmediato y positivo:

37%

Reducción del tiempo
de atención en tienda

28%

Aumento en ventas de paquetes
convergentes con **recomendadores**
integrados en los kioscos

100%

Cumplimiento con eIDAS
y AML6, eliminando **riesgos**
de fraude en altas

60%

Reducción en mermas
de SIM gracias al tracking
automatizado

62%

Automatización
de las activaciones de SIM
y contrataciones de servicios

24%

Incremento en la satisfacción
del cliente, con una experiencia
más ágil y sin fricciones

La experiencia y capacidad de **Tecalis para transformar digitalmente los procesos comerciales y habilitar nuevos casos de uso disruptivos** se plasma en cada uno de sus proyectos. Con más de 15 años en el sector, Tecalis combina **innovación, calidad y cumplimiento normativo** para ofrecer **soluciones robustas y adaptables**. Su enfoque integral abarca **desde el desarrollo y fabricación de hardware en España hasta la implementación de software avanzado**, lo que garantiza una integración perfecta y **soporte técnico de primer nivel**.

Tecalis destacó por su capacidad para integrar tecnología puntera, cumplimiento normativo y **diseño centrado en el usuario** en un **proyecto de escala nacional que seguirá creciendo**. La combinación de hardware modular (**certificado CE y homologado Redsys**) y software adaptable permitió a Orange escalar la solución rápidamente, sin interrumpir operaciones.

Orange no sólo modernizó sus tiendas, sino que reforzó su posición como referente en innovación telco, ofreciendo una experiencia ágil, segura y diferenciadora que hoy utilizan más de **alrededor de 20 millones** de clientes en España.



**Contacta con nuestros expertos
y evaluaremos tu caso**

Contacta

©2025 Tecalis. All rights reserved

