

Auto-Activación

KYC y contratación digital
para una nueva generación
de productos y servicios





EL CLIENTE

Movistar es la **marca comercial insignia** de la compañía multinacional de telecomunicaciones Telefónica para los mercados de España, Argentina, México, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Uruguay y Venezuela. Siendo la **primera telco de Europa y la quinta a nivel global**, comercializa sus productos y servicios con una propuesta líder.

Desarrollando las mejores redes de comunicaciones fijas, móviles y de banda ancha, al mismo tiempo que con una **amplia oferta de servicios digitales** referente en el sector, la compañía ha decidido transformarse en una **‘Telco Digital’**. Esta perspectiva tiene el objetivo de posicionarla para satisfacer las **necesidades de sus clientes y capturar el crecimiento en nuevos ingresos**.

Movistar ha centrado gran parte de sus esfuerzos en crear una **comunidad de clientes fidelizada** y proactiva que vea cubiertas no sólo sus necesidades relativas a los productos y servicios ofertados, si no en cuanto a la **interacción con la marca**.



EL RETO

Para este operador, el prepago es un producto crucial dentro de su oferta para todos los mercados en los que opera, y es que, en muchos de estos, las **regulaciones que fijan las normas** por las cuales deben expedirse y activarse las tarjetas de prepago se han endurecido con el tiempo. Se establecen una serie de estándares y fases concretas que deben llevarse a cabo para que las operaciones de esta línea tengan lugar en un marco de seguridad y legalidad.

Los números de teléfono deben estar **asociados inequívocamente a la identidad de una persona** por imperativo legal. Las compañías del sector de las telecomunicaciones deben, entonces, **modificar estos procesos, formularios y requerimiento de información** de cara a la activación de nuevas líneas, con el cambio a nivel de sistemas que esto implica.

Los riesgos asociados a estas operaciones como el **SIM Swapping y el fraude de identidad** han supuesto todo un reto

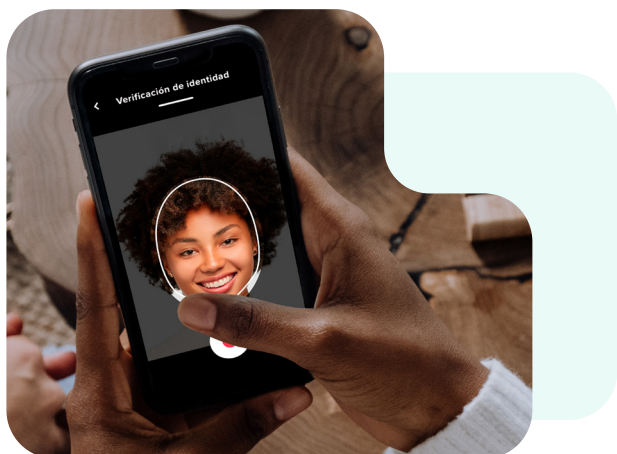
para las compañías del sector de las telecomunicaciones, que no sólo se enfrentan a **graves sanciones de no cumplir con los estándares** requeridos si no que este puede minar su **capacidad de crecimiento y la confianza de sus clientes**.

Pese a que los sistemas están ya adaptados para asociar un teléfono a un DNI, **era un agente comercial el que se responsabilizaba**, con **riesgos de posible fraude** ya que cualquier persona puede introducir un DNI falso generando copias fraudulentas online, por ejemplo.

Establecer **controles anti-fraude exhaustivos** en una **amplia red de canales (online, tiendas, televenta y canales alternativos)** conlleva un segundo gran reto: **hacer de la experiencia de activación un proceso ágil, cómodo y sencillo**. Evitar tasas de abandono en el proceso y sobrecargar a los agentes de soporte con llamadas se torna crucial para el negocio.

Del mismo modo, **ampliar su catálogo de producto y servicio asociado a las tarjetas SIM** tras la adquisición de esta es una de las necesidades más acuciantes para ser competitivos en el sector.

Por ejemplo, **destacando el caso de uso del mercado turístico, crucial en el área prepago, los turistas tienen grandes dificultades para activar fuera del horario comercial** habitual.



LA SOLUCIÓN

Telefónica, a través de su marca comercial Movistar, ha sido la **primera compañía en el sector telco que ha incorporado para todas las altas de prepago un modelo ágil de autoactivación** en el cual el usuario activa su propia tarjeta.

Tecalis concibió, diseñó y ejecuta una plataforma end-to-end de auto-activación que da respuesta a los retos que se presentaban a la marca. Sin impactar de lleno en sus equipos de IT, se integró un sistema capaz de realizar activaciones sin intervención humana **en menos de 3 minutos** con una **experiencia de usuario e interfaces diseñadas para evitar tasas de abandono**.

En comparación con el anterior método donde previamente se necesitaban una media de 27 horas para activar una tarjeta SIM, el salto dado es decisivo. Además, **se evitan nuevas visitas a las oficinas presenciales o llamadas telefónicas a los servicios de atención al cliente** ya que los usuarios disponen de una plataforma de activación sencilla y rápida.

Esto permitió a Movistar transformar su modelo para ser más competitiva y ágil, con una nueva propuesta disruptiva en el sector de las telecomunicaciones:

- El usuario **compra** su tarjeta SIM en un **aeropuerto, punto de distribución autorizado o canal de venta online**.
- Una vez con la tarjeta en su posesión, accede a la plataforma web.
- El cliente introduce el **ICCID de la nueva tarjeta SIM y código de activación** entregado en el momento de la compra.
- Se realiza el proceso de **verificación de identidad KYC** en el que se escanea su **documento de identidad** por ambas caras y se comprueba y verifica su **originalidad** y legitimidad, evitando el fraude de identidad.

M Prepaid

Let's register your line

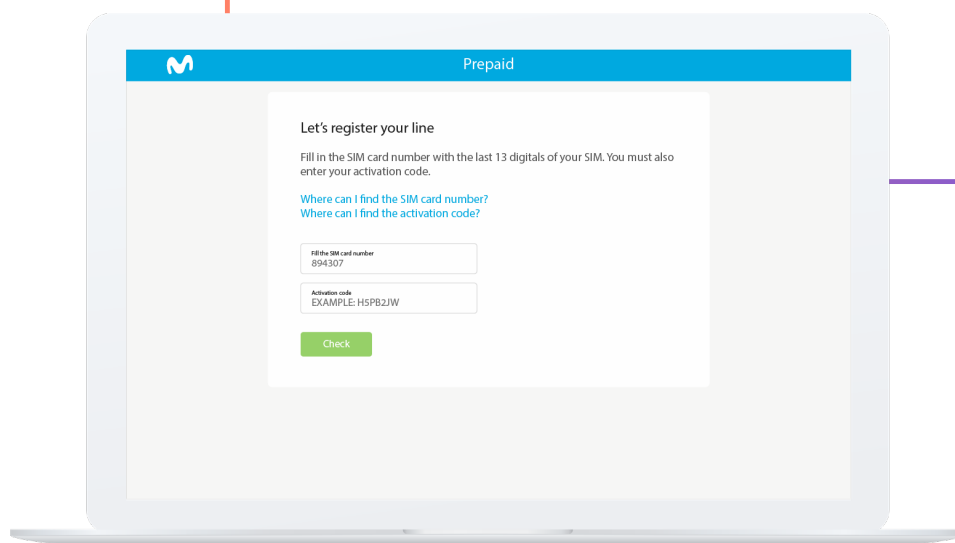
Fill in the SIM card number with the last 13 digits of your SIM. You must also enter your activation code.

[Where can I find the SIM card number?](#)
[Where can I find the activation code?](#)

Fill the SIM card number
593407

Activation code
EXAMPLE: H6PB2JW

Check



- Para una mayor seguridad y cumplimiento con las normas más exigentes en cualquier mercado, se realiza la comprobación del rostro con **biometría facial y video-streaming en tiempo real**, cruzándola con la imagen del documento de identidad.

- Se verifican todos los **datos personales** como la fecha de nacimiento o la nacionalidad, autocumplimentados por OCR obtenidos en el KYC.

- El usuario selecciona de entre la **variedad tarifas disponibles** la que más se ajuste a sus necesidades y quiera disponer **en su nueva línea telefónica**.

- Se verifica el proceso y, en caso de ser necesario, **puede ejecutarse una pasarela de pago para la recarga de saldo**.

Este proceso tiene lugar **en menos de 3 minutos**, guiado por una interfaz sencilla y cómoda. En **cualquier momento y lugar**, y a través de cualquier dispositivo, los usuarios pueden activar sus **nuevas líneas de forma inmediata sin la necesidad de acudir presencialmente a un establecimiento**. Marcando un antes y un después en los flujos de contratación.

Movistar ya no tiene que debatirse entre establecer tediosos procesos llenos de fricción que desalienten a sus clientes potenciales para cumplir con la regulación o arriesgarse a sufrir sanciones por querer desarrollar procedimientos ágiles. **No hay que elegir agilidad o seguridad, pueden tenerse ambas y con una reducción del tiempo de tramitación de este proceso de más de un 80%.**

La plataforma Tecalis diseñada para Movistar permite que **más del 98% de los intentos de activación no requieran de asistencia adicional** de un agente telefónico o presencial, agilizando tiempos y maximizando los recursos de la compañía. **Esto resuelve una de las principales problemáticas del sector: la no activación de la SIM tras su compra o contratación.** No sólo se **aumenta el SLA** para que un usuario pueda activarlo, si no que se **aumenta la seguridad del proceso hasta en un 98'9% gracias a la perfecta disuasión de los ataques de suplantación como el SIM Swapping.**

Tanto los usuarios más mayores como los más jóvenes encuentran una solución sencilla, ágil y que les transmite seguridad y confianza. Del mismo modo, y a diferencia de otras soluciones, es compatible con documentos tanto de nacionales como de extranjeros, los cuales hacen mucho uso de los servicios de prepago, sin que noten ninguna diferencia en el proceso y manteniendo esa misma tasa de éxito.

Integrar una tecnología potente y específicamente diseñada para el caso de uso que intenta resolver es la solución a su complejidad. La plataforma funciona **en cualquier mercado estando adaptada a documentos de identidad de todo tipo (Pasaportes, permisos de conducción o DNIs) y de cualquier país del mundo.**

Su capacidad no sólo de disuasión sino de una eliminación completa del fraude se debe a la **fiabilidad de la solución**, que es capaz de, por ejemplo, **verificar sin errores y en segundos los más complejos pasaportes incluso en condiciones de reflejos**, algo que no es para nada habitual en soluciones similares.

Aún así, si aún hubiera dudas sobre el riesgo para la compañía, se delega toda en este modelo la **compañía delega la responsabilidad del fraude en el proceso de activación en el usuario final.** También, **se evitan posibles problemas en canales alternativos** por agentes no cualificados.

Esta plataforma puede aplicarse a todo tipo de productos, servicios y casos de uso de la industria, incluyendo **desde tarifas de prepago a duplicados de tarjetas SIM.**





TESTIMONIAL

“Con un **despliegue en un mes** de la plataforma junto con las **integraciones RPA**, pudimos lanzar un piloto desde el primer momento y obtener un **time-to-market récord**.

No sólo **dieron respuesta a la resolución del caso** de uso que necesitábamos atajar, sino que **tuvieron en cuenta el customer journey de nuestro cliente** para diseñar una experiencia disruptiva que permite a Movistar seguir liderando la industria y ofrecer un **nuevo modelo de productos y servicios**.”



Constanza García,
Gerente de Marketing para
Seguro Móvil y Prepago Movistar

WHY TECALIS

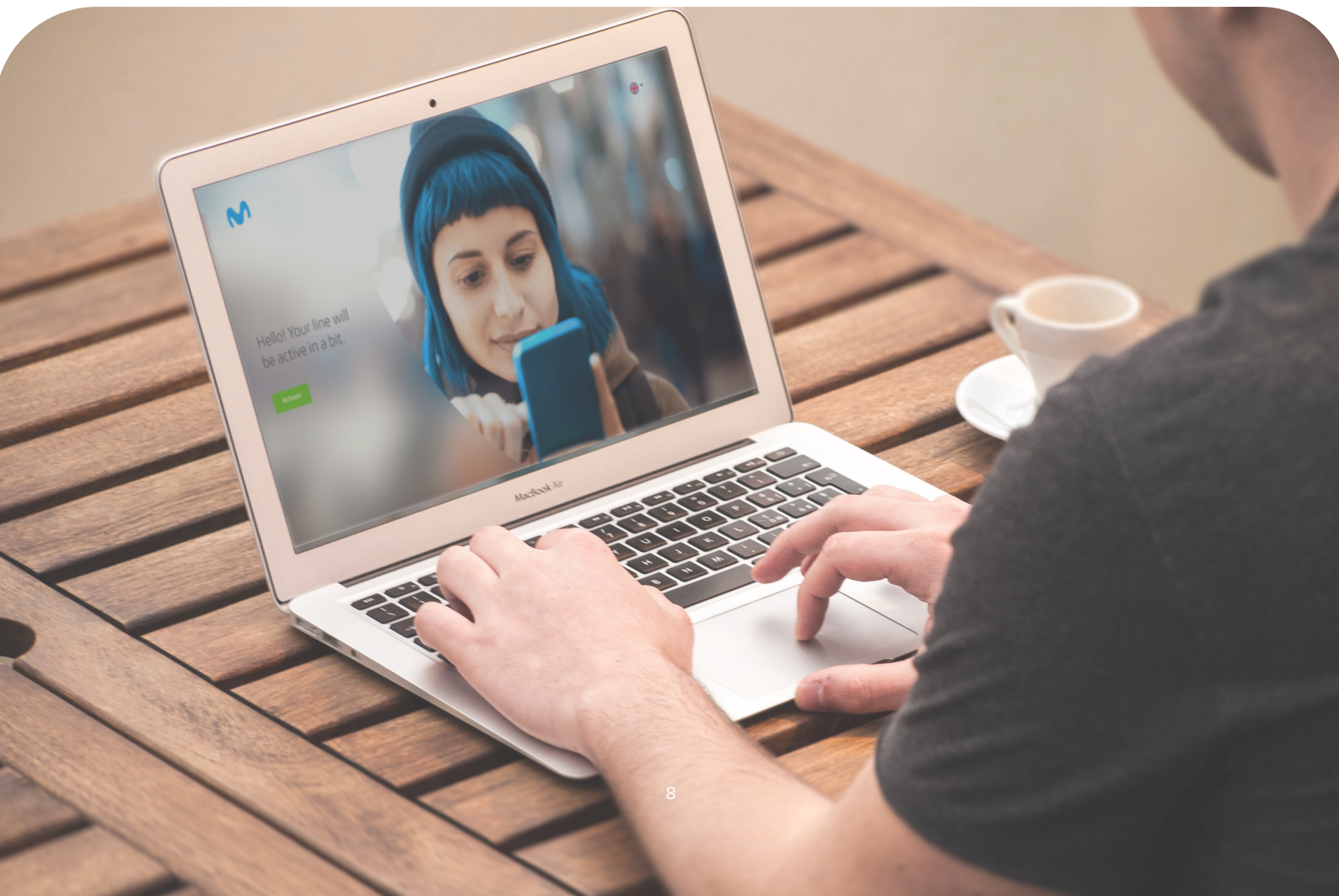
Tras **más de 10 años** acompañando a los principales actores del sector telco, hemos aprendido y evolucionado para poder decir que, a día de hoy, somos el **partner tecnológico referente para el sector de las telecomunicaciones en nuestro país**, y percibidos como un socio fiable a nivel internacional.

Tecalis conoce mejor que nadie a los líderes del sector, sus necesidades y al mercado gracias a la **experiencia y los datos**. Esto, nos está permitiendo **innovar** y ofrecer las mejores soluciones para la industria, desde frontales a **soluciones holísticas que**

reinventan los modelos de negocio para hacerlos sostenibles y pujantes.

El desarrollo de **tecnología innovadora**, la **implementación de funcionalidades avanzadas** y el diseño de las interfaces más amigables es el resultado de los proyectos que Tecalis idea y construye para los que quieren liderar.

La mejor tecnología ha llevado a players líderes como Movistar a poder ser líder con una **forma disruptiva de entender el customer journey en conjunto con la operativa de negocio.**





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

Contacta

©2023 Tecalis. All rights reserved

