

Contratación online

Experiencia cross-channel segura
con conversión asegurada





EL CLIENTE

O2 es la marca de **Telefónica** más disruptiva basada en construir una propuesta sencilla y **fiable** con foco en la **honestidad**. Un modelo de **transparencia y cercanía** diferente y alejado de los proyectos del sector telco más agresivos.

En un **mercado competitivo y repleto de diferentes propuestas**, O2 se posiciona para recoger muchas de las **demandas de los consumidores del sector**, que desean un producto de **calidad** sin complicaciones ni agobios, a un precio **justo** y con base **ética**. En su oferta destacan los paquetes de **fibra y móvil** en un nuevo modelo dentro del sector y la **mejor cobertura y red del mercado**.

La marca, que cuenta con presencia en **Reino Unido, Alemania y España**, entre otros mercados, ha sido capaz de crecer rápidamente en aquellos mercados en los que opera como marca secundaria de Telefónica y postularse como líder en los que es la única filial del grupo.



EL RETO

O2 penetra en el mercado a través de canal tanto online como **presencial**; y en este último, con gran prevalencia del canal alternativo. Ser capaz de **entregar la propuesta diseñada** a través de todos ellos es todo un desafío, pues la seña de identidad de esta compañía se basa en la **experiencia obtenida por el cliente en su interacción con ella**.

Previamente, en los **flujos de venta en canal** se generaban **fricciones durante el proceso de contratación** derivadas del proceso de **verificación de identidad y recogida de documentación y datos**. Esto provocaba **insatisfacción en los clientes** dada la lentitud del proceso tradicional de escaneo y las **esperas para que la documentación fuera validada**.

En este sentido, se presentaba un doble reto: cumplir con los **requerimientos técnicos y normativos exigidos** para poder realizar un proceso de **contratación de productos y servicios** y que el **agente** en el **canal** pueda llevar a cabo las gestiones necesarias de forma **ágil y transparente**, ofreciendo una experiencia diferente al usuario. Tanto los agentes en **punto de venta** como el personal en oficina que validaba la información sensible de los clientes para proceder al alta, caían en ineficiencias y **dilataban en gran medida el tiempo final de tramitación**.



LA SOLUCIÓN

Respetar y **trabajar de forma adecuada en los entornos propios de O2** ha guiado la solución propuesta por Tecalis para transformar el proceso de contratación en los canales de la marca. La integración de una **solución digital en base cloud** sin impactar en demasía a los equipos de IT y sistemas de O2 ha sido la respuesta ágil a una compañía que requiere de **despliegues rápidos y lanzar proyectos con time-to-market ajustados**.

El **flujo de contratación** ahora es más ágil y seguro. Con la integración de una solución cómoda y sencilla en la que **auto-activar el producto y el poder subir la documentación relevante** (de identidad y otros contratos que son **verificados en tiempo real**) se han **evitado por completo las sanciones** de los reguladores e intentos de fraude como el **SIM Swapping**, habituales en la industria. **El riesgo se ha reducido en un 99,8%** con esta solución automatizada y los **tiempos de tramitación son del 20%** del tiempo utilizado previamente.

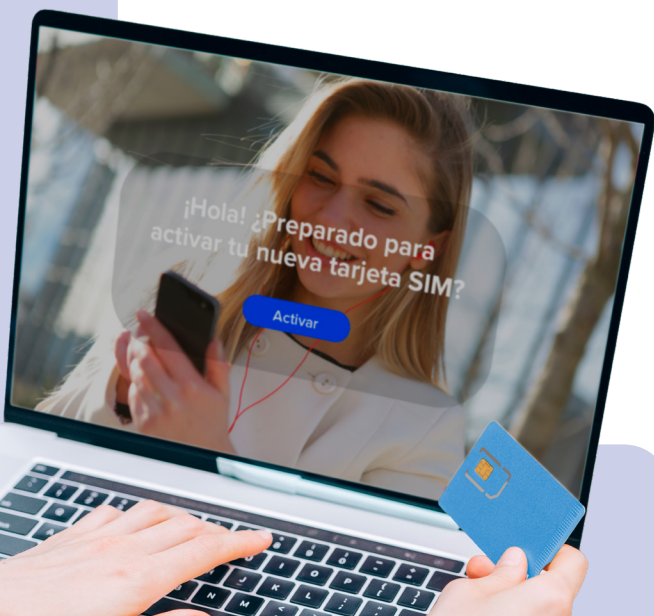
En lugar de que el agente en canal o los sistemas de la plataforma desarrollen procesos tediosos, rellendo **información numérica** a mano y sin **controles de seguridad**, el proceso discurre de la siguiente forma:

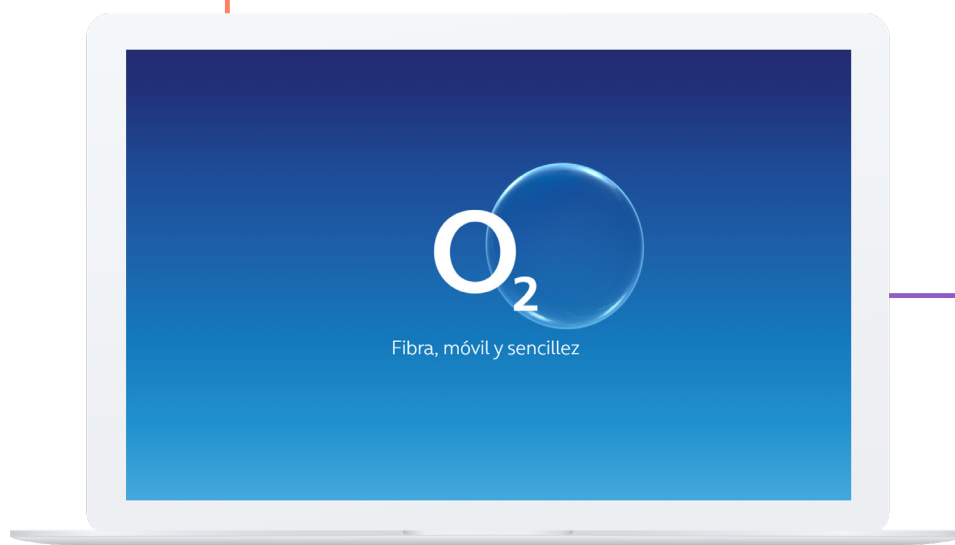
- El cliente, una vez ha decidido finalmente qué productos y servicios desea contratar, recibe, en caso de encontrarse en una oficina comercial, tienda o canal alternativo, un **email o SMS con un enlace**.

- Los sistemas propios de O2, que han lanzado esa petición, quedan a la espera con un bloque “loading” en el proceso mientras el cliente realiza en otro dispositivo los procesos pertinentes. Durante ese periodo, los agentes en canal pueden seguir utilizando el sistema para otras operaciones.

- Se accede de forma sencilla y el sistema solicita que muestre su **documento de identidad por ambas caras**.

- Se comprueba mediante IA y **controles anti-fraude avanzados que el documento es original y válido**, cruzando información con sistemas de riesgo. La aplicación es capaz de analizar brillos, analizar el holograma e incluso detectar el material.





■ Adicionalmente, el sistema, de forma automatizada, **extrae los datos del documento** de identidad a través de **tecnología OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres)**, y los **verifica y almacena**.

■ El cliente no tiene apenas que introducir información, sólo **valida** la extraída del documento de identidad y la confirma, finalizando el proceso.

■ Los sistemas propios de **O2 reciben la confirmación y los datos con un registro certificado con evidencia electrónica completa y trazabilidad, con formato adaptado al destino y una gestión documental de calidad**.

Este sistema, **también integrable en procesos de televenta o en cualquier tipo de canal online o remoto**, ha sido capaz de reinventar la experiencia del cliente en el punto de venta físico haciéndola más cercana, transparente y dando **autonomía y responsabilidad sobre el proceso al usuario final y no a la compañía, al canal alternativo o al agente comercial**. Se evita que los clientes se encolen en los canales de venta y se diseña un nuevo flujo de trabajo y operación con beneficios instantáneos y decisivos:

- Activación de producto instantánea (alta de línea, operación de la SIM...).
- Configurador de tarifas previo en el canal de venta.
- Sin necesidad de grabaciones de voz con DNI fácilmente suplantable.
- Automatización de más de 10 tareas antes realizadas por agentes.



El cliente realiza las operaciones solicitadas en una **plataforma web compatible con cualquier dispositivo**, sistema operativo y navegador, guiado por una interfaz cómoda y adaptada con una experiencia de usuario del máximo nivel. El **tiempo** medio que en el que se requieren estas acciones al cliente **no supera el minuto y medio**.

La solución es capaz de funcionar con **cualquier tipo de documento de identidad** (DNI, pasaporte, permisos oficiales...) y en cualquier mercado y región del mundo, cumpliendo con las normas y requisitos más exigentes, **adaptándose al caso de uso**.

Como conclusión, se ha optado por un modelo tecnológico superior que resolvía gran parte de los retos que venía enfrentando la compañía. Una marca que se posiciona como fresca, digital y ágil, debía **trasladar este insight a la forma de gestionar las altas de nuevos clientes**. Sin fricciones ni complicaciones y con la **asistencia de un agente para aquellas acciones o casos donde sí tienen valor que aportar y evitando que pierdan tiempo en tareas burocráticas automatizables gracias a la tecnología RPA Tecalis**.



TESTIMONIAL

“El **flujo de contratación** en los canales de O2 **ha sufrido una transformación** que ha permitido a la marca **consolidar su presencia en el mercado** en base a nuestros valores.

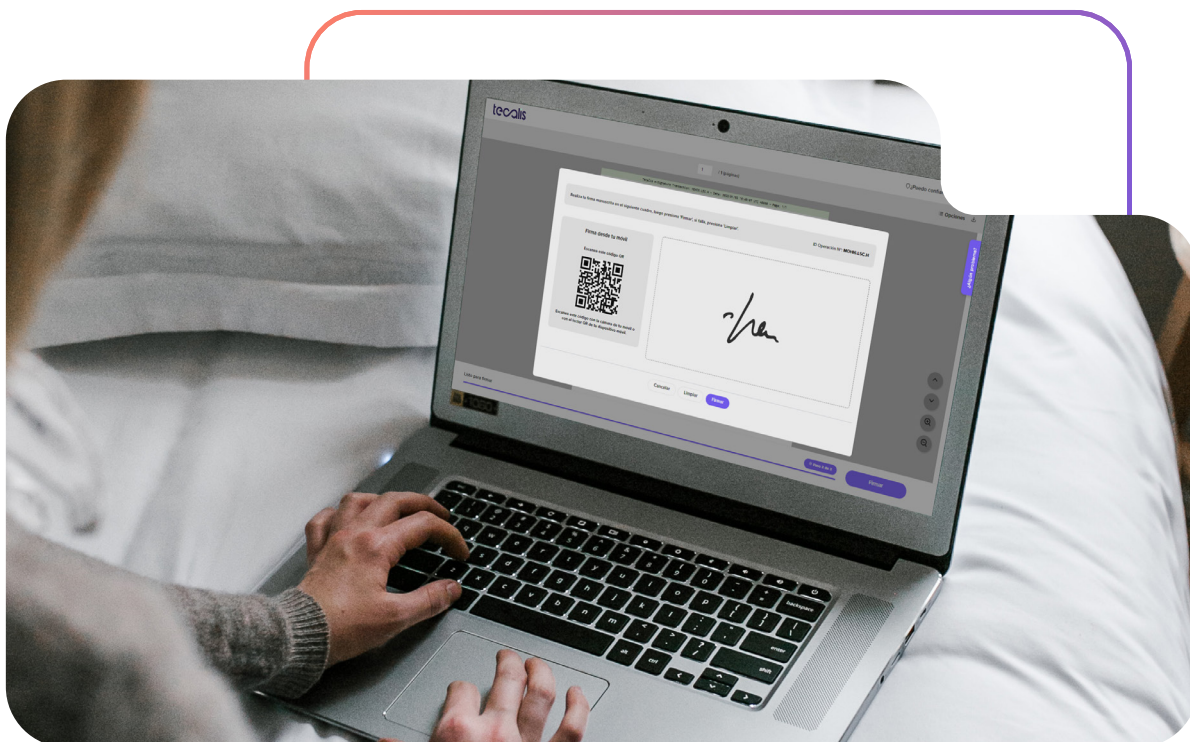
La **tecnología** implementada por **Tecalis** en nuestros sistemas **nos hace ser más productivos** a la par que **aleja a los procesos más delicados del riesgo** y nos ayuda a **cumplir con la normativa vigente**, actualizándose en caso de que esta se modifique.

La **gestión de los datos es prioridad** para nosotros en O2, y es tal que **gracias a Tecalis** podemos dotar a nuestros clientes una **forma de ofrecérselos diferencial**, siendo ellos mismos quienes nos los facilitan de forma autónoma a través de un **sistema que los protege contra el fraude** y les quita el menor tiempo posible con una **experiencia cómoda y dinámica**.”

Ignacio Ceña,
Gerente de O2 España

”





WHY TECALIS

La resolución de los retos más complejos con la tecnología más sencilla e innovadora es el motivo por los que los **principales players del sector telco han confiado en Tecalis durante más de 10 años** para ser su partner tecnológico de referencia.

En O2 **se resuelven bajo el mismo paraguas** asuntos cruciales del negocio: Se evita la documentación física, teniendo que fotocopiar los documentos en un proceso tedioso y que genera fricción **tanto para los empleados y colaboradores de la marca como para los clientes potenciales de esta**. Tratar con documentación delicada cumpliendo con los estándares más exigentes entra en claro conflicto con los valores de O2.

Por otro lado, **evitar el riesgo y prevenir el fraude** (como por ejemplo el **SIM Swapping**, que tantas sanciones ha acarreado a las operadoras de telecomunicaciones en decenas de mercados) al tiempo que **se transforma un proceso tedioso para hacerlo ágil y sencillo**.

Además, las soluciones diseñadas por Tecalis con perspectiva **cross-channel** y enfoque holístico aplican en **todas las fases del customer journey**, con el objetivo de **construir nuevos modelos de negocio en días y crear nuevas oportunidades para crecer y llevar al mercado una mejor y más amplia propuesta comercial con nuevos tipos de productos y servicios y una forma disruptiva, más cercana y accesible de ofrecerlos**.



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

Contacta

©2023 Tecalis. All rights reserved

