

Las mejores herramientas de la industria en un Hub global

Equipos de ventas y gestión integral de los canales channel management





EL CLIENTE

Orange opera en el mercado español, el mayor mercado nacional para su negocio fuera de su región de origen, bajo las marcas y filiales Orange, Jazztel y Simyo. El segundo operador del país en telefonía móvil, ofrece una **gama de productos y servicios convergentes de alta calidad y alto grado de competitividad**.

Con **más de 20 millones de clientes**, la compañía tiene como pilares fundamentales ofrecer la mejor **experiencia tanto a clientes fidelizados como a potenciales, el crecimiento en ventas a través de la convergencia de toda la oferta** de las marcas del grupo y **diseñar nuevos productos y servicios** relativos a la banca móvil, los seguros y relacionados.

Este cliente apoya el desarrollo de un **ecosistema de innovación permanente** de una forma abierta y participativa, ayudándose de proveedores como startups y negocios digitales para construir su operativa y liderar la gestión empresarial desde una perspectiva digital y amigable.



EL RETO

Para este operador, como es habitual en el sector, las **herramientas comerciales**, de gestión operativa y de relaciones con los clientes para sus canales son decisivas, impactando directamente en el volumen de ventas y, en consecuencia, en su posicionamiento y cuota de mercado. Orange España cuenta con una **amplia red de canales: online, tiendas, televenta y canales alternativos** que debe atender, gestionar y convertir en un lugar experiencial para sus clientes, especialmente cuando estos deben **realizar determinados procesos y operaciones en ellos**.

Esto provoca que todo el **esfuerzo comercial** (creación del canal, trabajo humano, recursos físicos, formación...) que se ha realizado previa a la llegada al canal y sobre éste de forma interna pueda caer en saco roto, **siendo el abandono de los clientes potenciales justo antes de las contrataciones o compras por una**

gestión deficiente de los canales un riesgo real. Contar con un **partner experto en customer journey** que guíe en este sentido a la compañía y le provea de la **tecnología de procesos y gestión adecuada** era la expectativa y punto de partida para dar respuesta a las necesidades de Orange.

Los **puntos de venta**, independientemente de su naturaleza y características, son los que **prescriben la marca al cliente** y es en ese mismo **sistema** donde **se activan sus productos y se concede acceso a toda la oferta comercial del grupo**. Una deficiente experiencia en el uso (**lentitud, menús de navegación complicados, interfaces poco intuitivas, pérdida de control de los procesos, etc**) hacía que la confianza que las comunicaciones de marketing habían conseguido lograr se deteriorará y el cliente potencial se terminará decantándose por la competencia en un mercado altamente competitivo y complejo.



LA SOLUCIÓN

Crear un **sistema reinventado y seguro de procesos diferenciales** para **optimizar, simplificar** y hacer más **eficaz y eficiente la actividad** de Orange resultó en un gran proyecto con la más **amplia cobertura operativa y transversal** a determinados canales.

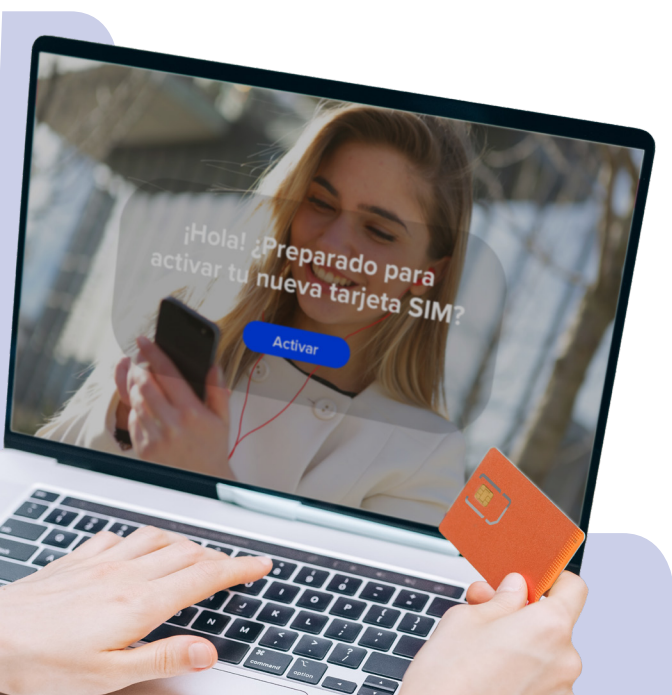
Tecalis diseñó para Orange un proyecto conjunto que dotaría al operador de las **herramientas** necesarias para impulsar su **crecimiento y productividad**. Los canales de ventas, necesitan de sistemas de gestión que hagan posible su actividad en una experiencia única tanto para colaboradores y empleados como para los clientes potenciales y los fidelizados.

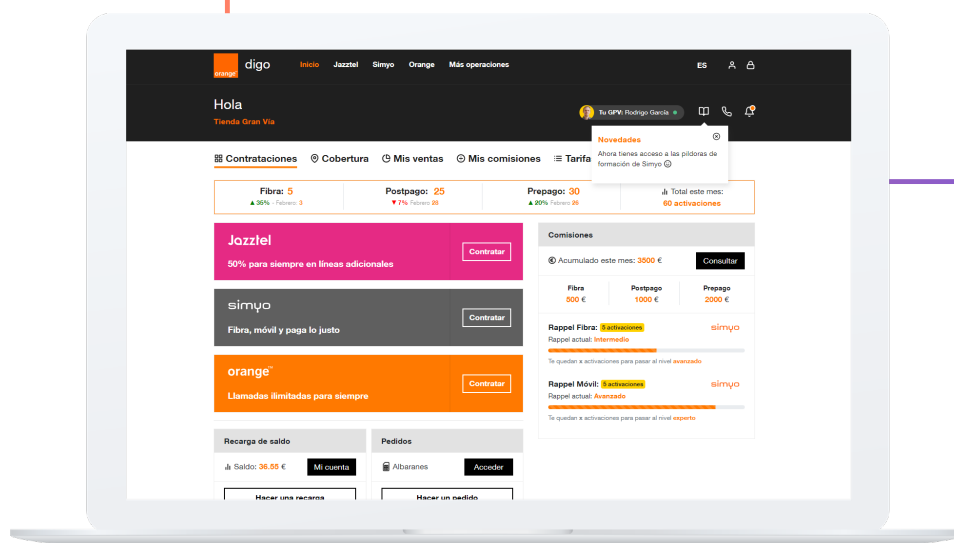
La **plataforma resultante** de este proyecto es una **herramienta integral**, con **cobertura completa de negocio** para cualquier **canal de distribución directo o indirecto**, completamente **amplia a nivel funcional** y que **evoluciona** de forma dinámica con la **actividad y estrategia** de Orange y todas sus marcas.

La herramienta permite realizar operaciones cruciales en todas sus áreas como:

- **Gestión del Canal:** Creación de las **estructuras comerciales**, implementándose en el **árbol de cada canal** y conectando con **diferentes perfiles** para que los distintos trabajadores del canal accedan a sus áreas pertinentes de gestión, **registrando su actividad** en un **frontal de ventas** de última tecnología y automatizando **flujos de trabajo y tareas back-office** de forma integrada, permitiendo la gestión de programas de comisiones, sus cálculos, tareas de **facturación**, etc. Igualmente, para el canal online, se diseñaron potentes **portales de ventas y de clientes** optimizados con base UX/UI.

- **Activación de Productos y Servicios:** Desde la **activación de SIM prepago online y onsite** hasta la contratación de **Fibra, móvil u ofertas convergentes**, todo de una forma ágil, segura y con una experiencia única. Una de las funciones más útiles es la del **recomendador de tarifas** en función del perfil del cliente, vinculada con marketing. Se pueden consultar el **estado del alta**, gestionar el **aprovisionamiento y firmar la contratación** para tener **acceso inmediato a los servicios**.





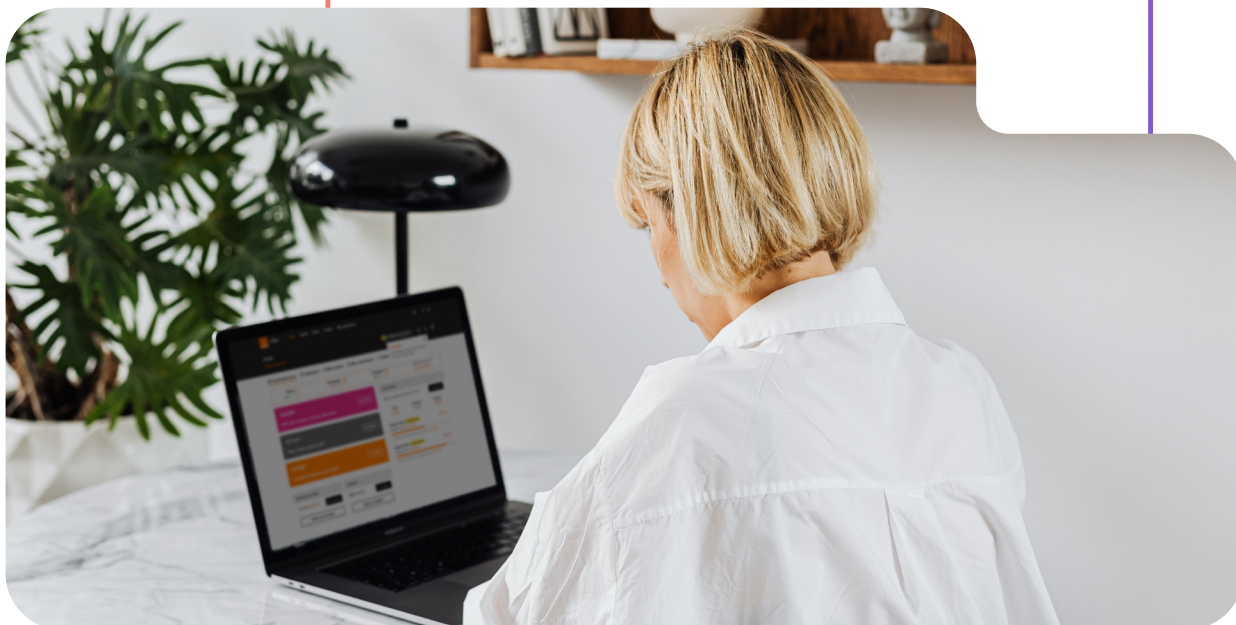
■ **Gestión Posventa:** El reemplazo de **SIM** de forma **inmediata** y segura ya es posible. Orange puede realizar numerosas operaciones de **gestión posventa y de soporte** a través de una plataforma integral.

■ **Gestión Logística:** Cada vez que, por ejemplo, un **distribuidor mayorista** desee cerrar una operación accede a la consulta en la plataforma del **stock de producto** material y **desencadena los pedidos** pudiendo hacer seguimiento posterior.

■ **Business Intelligence:** Para todos los canales, la plataforma Tecalis provee al negocio de **datos y métricas** avanzadas para decidir mejor con información trabajada y pulida. Generación de **gráficos, análisis** y gestión de **KPIs** a través de dashboards amigables.

■ **Gestión en movilidad:** La **gestión capilar** de todos los canales de **distribución** es posible. Ahora, los gestores del canal pueden controlar de un vistazo las **visitas** a los puntos de venta de los que son responsables, seguir **en tiempo real la evolución** de su actividad, del **stock**, crear **alertas** o realizar **pedidos**. Consultar las **ventas** que se están haciendo, controlar el **merchandising y material PLV o comunicarse** directamente con el punto de venta a través es ahora posible a través de una única plataforma móvil cross-device.

■ **Marketing:** Los equipos de marketing pueden lanzar **encuestas, estudios o prospecciones** a los distintos canales y trabajar en acciones de **retargeting**.



Este sistema integral, que Tecalis aloja, mantiene y supervisa, incluye tecnología de, por ejemplo, las **soluciones Tecalis de Verificación de Identidad KYC, Firma Electrónica, Comunicación Certificada o RPA**, que funcionan de forma coordinada e integrada adaptándose a las necesidades de Orange, del proyecto y de los canales y sistemas de la organización interna y de sus diferentes distribuidores y partners.

Gracias a la tecnología Tecalis, Orange puede liderar contando con **máxima flexibilidad y potencia** para todas sus **operaciones**. Todos sus colaboradores pueden trabajar de forma rápida pivotando entre tareas, algo que permite a la organización **transformar constantemente**

los procesos para ser extremadamente competitiva en el mercado. Y, de forma diferencial, la plataforma desarrollada por Tecalis les permite hacer esto con un **impacto absolutamente** mínimo en términos de **esfuerzo de sus equipos de IT**.



Resultados clave del proyecto. **Integración de Tecalis Sales Hub** en la operativa de las compañías del **sector de las telecomunicaciones**:

80%

Reducción del tiempo de tramitación

Reducción del tiempo invertido por el cliente para completar un proceso de contratación online y/o en punto de venta.

76%

Reducción de costes operativos

Reducción del coste en personal y recursos destinados a la gestión de las operaciones comerciales y de postventa.

98,99%

Reducción de fraude

Reducción drástica del % de clientes que realizan operaciones fraudulentas en la contratación.

38%

Aumento del % de pedidos con cross-selling

Incremento del ARPU gracias al aumento de la venta cruzada.

97%

Aumento de la seguridad del cliente

Incremento del nivel de seguridad para el cliente gracias a la eliminación de la suplantación de identidad en los procesos de postventa.

39%

Mejora de la fidelización del punto de venta

Aumento de la satisfacción del punto de venta al contar con una plataforma única y tecnología para facilitar los procesos administrativos.

83%

Reducción del gasto en capacitación

Reducción de la inversión en formación de equipos presenciales.

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 **la mejor tecnología**, 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.

Más de 6000 puntos de venta del Orange y sus marcas, incontables millones de transacciones y **más de 10 millones de activaciones con sello Tecalis** en los dos últimos años han llevado a players líderes como este a poder ser el número uno multimarca gracias a esta tecnología y **forma de entender el customer journey en conjunto con la operativa de negocio**. Tecalis ha sentado precedente siendo pionera en la venta omnicanal multimarca en España, siendo a día de hoy el líder en tecnología aplicada al canal en el sector telco.

+6000 puntos de venta

+10M de activaciones

tecalis

partner nº1 en
el sector telco
español





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

Contacta

©2023 Tecalis. All rights reserved

