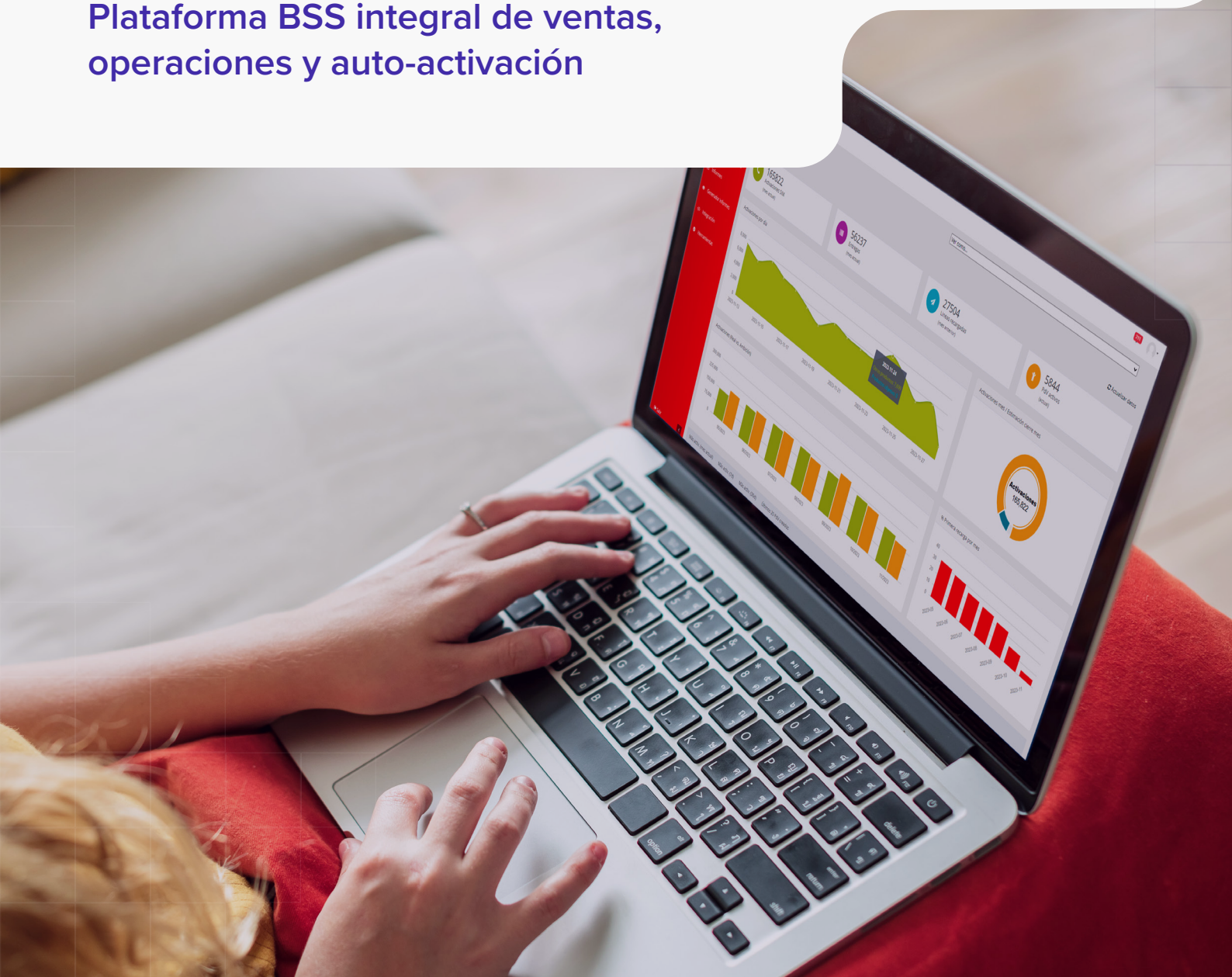


Vodafone WAS

Customer Hub impulsando canales alternativos y mayoristas

Plataforma BSS integral de ventas, operaciones y auto-activación





EL CLIENTE

Vodafone es la mayor compañía de telecomunicaciones paneuropea y africana, proporcionando servicios a **más de 300 millones de clientes en 17 países**, y tiene acuerdos de redes móviles en 43 más. Como líder en Internet de las Cosas (IoT), conecta más de 160 millones de dispositivos y plataformas.

Los **ingresos por servicio de Vodafone sólo en España** han llegado a rozar los **5.000 millones de euros** en determinados periodos tras el éxito de su **oferta convergente Vodafone One** así como otros **productos disruptivos** añadiendo de servicios de streaming.

Con alrededor de 15 millones de clientes, Vodafone está **culminando el despliegue 5G**

para llegar al 82% de la población y 2.700 municipios recientemente. La compañía tiene una apuesta clara por la **atención al cliente y la dotación de servicios de calidad,** así como **programas de incentivos** que han destacado en el **mercado.**



EL RETO

Conscientes de la **complejidad del mercado** y de los **cambios** recientes y constantes en la industria (tanto por la aparición de nuevos players como de tipos de oferta muy dispares), Vodafone decidió tomar acción para **mejorar su gestión operativa sobre el mercado y todas las operaciones comerciales y relativas a cliente**. La compañía de telecomunicaciones estaba claramente **decidida a mejorar y escalar sus herramientas comerciales, de ventas y atención al cliente** a través de nuevas tecnologías basadas en los sistemas más innovadores del mercado.

Analizando la industria, detectaron una gran oportunidad en la vertiente de **canales alternativos**, especialmente en los **mayoristas de grandes y medianas superficies**. Trabajar a través de este ámbito e impulsar la forma en la que ya operaban en este segmento les permitiría **mejorar su posicionamiento y cuota de mercado**

en canales online, televenta y presencial. Habría que analizar las dinámicas del esfuerzo comercial y evaluar qué técnicas y herramientas impulsarían y escalarían su actividad. Se decidió apostar por un partner experto en **customer journey y procesos comerciales telco**.

La **nueva solución** debía poder soportar cualquier **volumen de operaciones**. El reto, entonces, consistiría en la **creación de una plataforma integral que aunara todas las herramientas previas y añadiera adicionalmente decenas de nuevas** más que dieran respuesta a la **creación de nuevos casos de uso enfocados en mejorar la productividad y eficacia de los procesos comerciales y operativos relativos a cliente**. Además, debían valorarse seriamente variables como el **time-to-market del nuevo modelo** y la **conexión de estas herramientas con los sistemas OSS/BSS de Vodafone**.



LA SOLUCIÓN

Tecalis diseñó e implementó un **sistema integral de gestión de canales y operaciones comerciales con base en Tecalis Customer Hub (CH)** para Vodafone España, que fue denominado **Vodafone WAS** y es utilizado por la red de ventas y los equipos de negocio como única herramienta.

Esta herramienta actualmente impulsa los **resultados en materia de apertura de canal y venta automatizada** hace a Vodafone superar sus objetivos de productividad y efectividad en diversos ámbitos. Funcionando como **webapp**, su acceso sencillo y cómodo otorga una **experiencia de primer nivel tanto a usuarios del sistema como a los clientes** sin complicaciones ni necesidades de instalación.

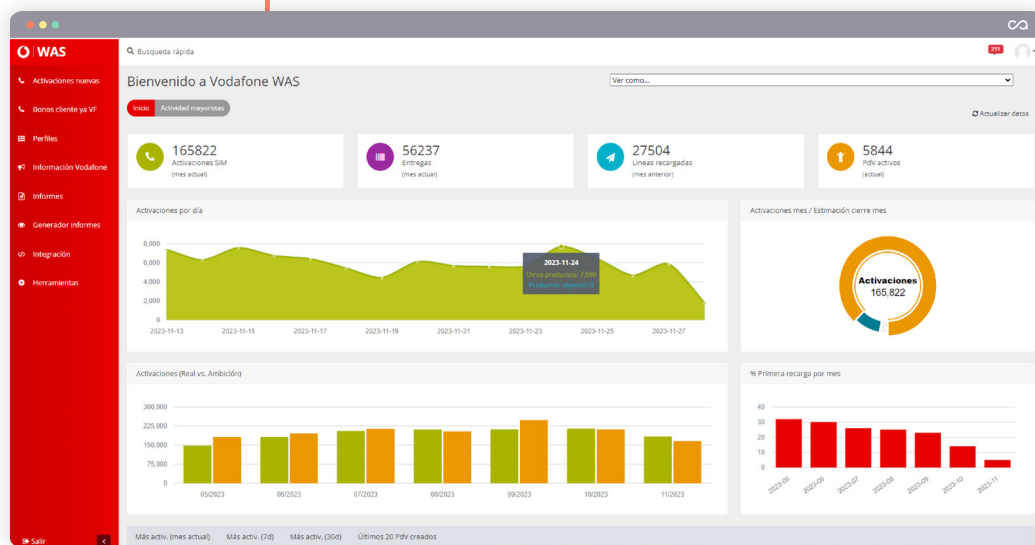
Vodafone WAS CH y el resto de herramientas Tecalis funcionando en Vodafone y sus marcas comerciales van **mucho más allá de todo lo que puede ofrecer un BSS al uso o los sistemas propios de un ERP o un CRM avanzado y ad-hoc**. Se ha creado un modelo para sus partners y definir portfolios adaptados con diferentes marcas y productos con capacidad de hacer seguimiento en tiempo real de toda la actividad.

La herramienta, que combina lo mejor de **productos SaaS y RegTech innovadores con el desarrollo de software a medida**, permite realizar **operaciones cruciales en todas las áreas, según caso de uso y perfil de usuario**:

- **Gestión de canales:** Creación de las **estructuras comerciales**, implementándose en el **árbol de cada canal propio y alternativo** 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.

- **Especialidad en mayorista:** Vodafone considera clave este canal de distribución para ellos, por lo que **se integraron funciones y paneles específicos** de todo tipo para que vendedores, managers y negocio dieran lo mejor de sí en este segmento, **incluso en establecimientos cuyo core no es la venta de productos telco**.

- **Activación de Productos y Servicio:** Desde la **activación de SIM prepago en todo tipo de mayoristas** hasta la contratación de **Fibra, móvil u ofertas convergentes**, Customer Hub permite realizar 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**.



■ **Auto-activación:** CH permite crear portales de autoactivación de tarjetas SIM y otros servicios de telefonía para que los clientes puedan acceder al producto al instante tras la compra o contratación de una forma 100% segura y sencilla. [Consulta aquí más detalles sobre cómo funciona el sistema de auto-activación de Customer Hub.](#)

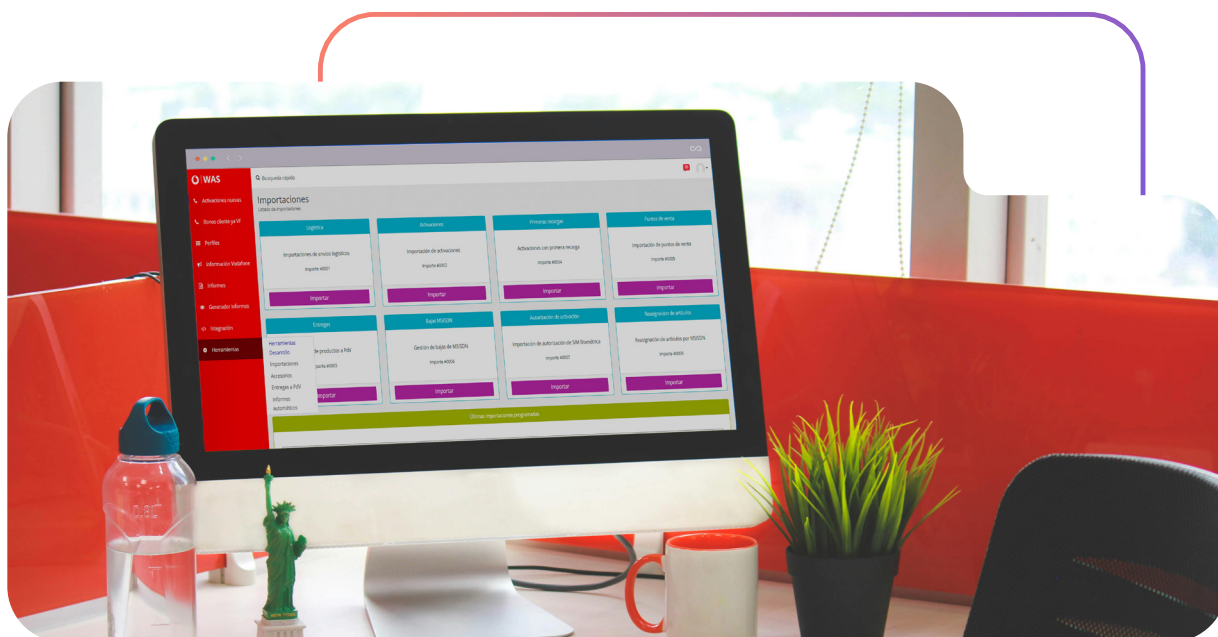
■ **Gestión Logística:** Cada vez que, por ejemplo, un **distribuidor mayorista** desee cerrar una operación accede a la consulta en la plataforma del **stock de producto** material y **desencadena los pedidos** pudiendo hacer seguimiento posterior.

■ **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.

■ **Business Intelligence:** La plataforma 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.

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



Tecalis aloja, mantiene, supervisa y actualiza este sistema para Vodafone, que puede llegar a incluir soluciones de **Verificación de Identidad KYC, Firma Electrónica, Comunicación Certificada o RPA**, que actúan y operan para **habilitar nuevos casos de uso tanto a nivel de negocio y producto como de nuevas formas de venta**. El hecho de contar con un partner RegTech para la integración de este tipo de sistemas **aporta una seguridad total y cero sanciones**, algo muy relevante en la industria.

Con esta solución, Vodafone puede enfrentar la complejidad de un mercado con la **máxima flexibilidad y un time-to-market perfecto** sin renunciar a la **máxima personalización**, una **seguridad** sin fisuras y el **cumplimiento** de todas las **normas de la industria en cada mercado en el que opera**. Sin necesidad de integraciones

complejas, desarrollo de software dilatado o dedicación de recursos en formación operativa. Sólo a través de este tipo de modelos puede obtenerse hoy una posición competitiva en el mercado sin **largos desarrollos ni bloqueos en sus equipos IT**, ya que Tecalis se encarga de todo.

Register your prepaid SIM.

Enter the last 13 digits of the **SIM card number** of the Vodafone prepaid card without spaces or hyphens.

893456 Here the 13 digits

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

Resultados clave de **proyectos Tecalis Customer Hub**. Cifras tras la integración en la operativa de las compañías del **sector de las telecomunicaciones**:

80%

Reducción del tiempo de vendedor

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

98,9%

Reducción de fraude

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

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.

38%

Aumento del % de pedidos con cross-selling

Incremento del ARPU gracias al aumento de la venta cruzada.

76%

Reducción de costes operativos

Reducción del coste en personal y recursos destinados a la gestión de las operaciones comerciales y 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 15 años** acompañando a los principales actores del sector telco, somos el **partner tecnológico referente para el sector de las telecomunicaciones en nuestro país**, y percibidos como un socio fiable a nivel internacional. Los casos de éxito de implantación de las tecnologías Tecalis son muestra de **todo lo que pueden llegar a conseguir los nuevos negocios y grandes players de la industria apostando por la innovación y la productividad**.

Los **puntos de venta**, independientemente de su naturaleza y características o de si son propios o alternativos, **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, pocas posibilidades, etc) hace que la confianza que las comunicaciones de marketing conseguido puedan lograr se deterioren y el cliente potencial se termine decantándose por la competencia en un mercado altamente competitivo y complejo.

Por ello, **apostar por los mejores sistemas BSS y de comercialización, junto con todas las herramientas asociadas para vender más y nuevos productos y servicios**, es determinante para el éxito.

El desarrollo de **la mejor tecnología combinando innovación SaaS y desarrollo a medida** con la **implementación de funcionalidades RegTech e IA avanzadas** construye los modelos para aquellos que quieren liderar.





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

Contacta

©2024 Tecalis. All rights reserved

