

INDUSTRIA TELECOMUNICACIONES

Adquisición de clientes y gestión comercial

Competir en mercados con cada vez un mayor número de **players fuertes** sólo está al alcance de aquellos que implementan las mejores prácticas en **onboarding** de usuarios y **activación de producto**

Un cambio en las necesidades y expectativas del cliente telco está sucediendo

- Rechaza impactos publicitarios
- Rechaza llamadas no programadas

Desea toparse con la marca a demanda, a través de distintos canales y por iniciativa

No va a perder ni un minuto de su tiempo más si encuentra una mínima fricción

Reducción de churn rates gracias al KYC

42% tienen esto en cuenta a la hora de elegir proveedor

Valora cada vez más su privacidad y seguridad

74% de los menores de 40 años prefiere contactar por chat o teléfono

Quiere operar tanto online como presencial, según el tipo de gestión

Aumento del rendimiento medio por usuario y el NPS

Aumentará más su fidelidad si encuentra facilidades en las gestiones que por motivos de precio

Ofreciendo canales de venta adaptados

- Online**: Dota a tus espacios digitales de versatilidad y agilidad. Evita cualquier fraude y mantén a raya las sanciones por parte de los reguladores gracias a plataformas integrales SaaS.
- POV**: Equipos comerciales y jefes de punto de venta más capaces y coordinados. Obtén una visión completa de las estadísticas de cada agente en una plataforma unificada de contratación, venta y posventa.
- Telefónico**: Con tan sólo un click, los agentes pueden enviar y recibir contratos y documentación que será firmada en segundos, validando altas instantáneamente gracias a la integración del KYC.
- Alternativos**: Gestión capilar por mercado alternativo con software que facilita el trabajo a los partners para impulsar las ventas y la supervisión a los responsables de negocio.

- Onboarding seguro con verificación ID
- Auto-activación al recibir la SIM en casa
- Contratación con firma electrónica
- Portal de cliente con opciones avanzadas
- Datos en tiempo real del punto de venta
- Estructuras comerciales por equipos y zonas
- Automatización de tareas del POS
- Mitigación completa del SIM Swapping
- Para centers propios y terceros
- Recogida de documentación y grabación conforme RGPD
- Recomendador de tarifas según perfil cliente
- Formación e información completa sobre la oferta
- Programas de comisiones
- Encuestas de marketing
- Adaptación del merchandising
- Gestión del stock, pedidos y envíos

Tendencias ya en marcha

- Time-to-market ajustado**: para responder a un mercado cambiante. Crear una gama de producto y servicio amplia, competitiva y ajustada al posicionamiento estratégico y local decidido es más sencillo, sin embargo la clave está ahora en la penetración.
- Una experiencia exquisita**: y automatizada para fidelizar al cliente. La comunicación certificada a través de notificaciones electrónicas es decisiva por dos motivos: contar con el respaldo legal necesario y mantener al cliente bien informado.
- Innovación realista**: para recuperar la inversión en desarrollo. 5G, Internet de las Cosas, Inteligencia Artificial, Servicios Cloud, Metaverso, VR y Big Data. Garantizar transacciones seguras en las nuevas plataformas es imprescindible para hacerlas viables y potenciar su monetización.
- Convergencia y diversificación**: para alcanzar un crecimiento sostenible. Aliarse con partners estratégicos y gestionar adecuadamente los proveedores gracias al KYB y Due Diligence es rápido y seguro. Haz cross-selling maximizando la conversión.

Dispositivos Seguros Energía FinTech Streaming Renting

Un nuevo modelo de negocio

La actividad de las telco y su operativa diaria se ha transformado

- Optimización de procesos**: Apostando por la productividad y la eficiencia a través de herramientas innovadoras.
- Cambios sin impacto en los equipos IT**: Modernización de sistemas en días con escalabilidad 100%.
- Contratación digitalizada y estandarizada**: Firma y notificación electrónica para convertir más.
- Autenticación basada en biometría**: Impulsa ventas en portal de cliente cumpliendo con PSD2.
- Automatización Robótica de Procesos**: Equipos no-tech liberados de tareas repetitivas.
- Controles anti-fraude automatizados**: Conexión con las autoridades o checks de ID.
- Plataformas para la gestión de canal propio y alternativo**: Un único software como hub comercial global.

Resultados de aquellos que se han adaptado

Aquellos **players telco** que han transformado su operativa de ventas y adquisición con herramientas **SaaS** y **Hubs Comerciales** están experimentando **beneficios globales**.

- 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.
- 83%** Reducción del gasto en capacitación. Reducción de la inversión en formación de equipos presenciales.
- 38%** Aumento de pedidos con cross-selling. Incremento del ARPU gracias al aumento de la venta cruzada.

Solicita una demostración a nuestros expertos →