

Contratación y activación en remoto

Call centers, portales online y POS físicos

Digitalización del proceso de ventas, contratación y recogida de documentación



Todas las industrias están enfrentándose a un nuevo tipo de **cliente que funciona on-demand y no acepta fricciones**. Esto se ve acrecentado si nos fijamos en **el sector de las telecomunicaciones, las utilities o las BFSI**. ¿Cómo podemos crear **flujos de contratación sencillos para ellos y seguros para las compañías?**

EL PROBLEMA

Los procesos de **alta de cliente o de contratación de nuevos productos y servicios** en remoto son relativamente complejos a nivel **normativo y técnico**. Confirmar que quien está detrás del teléfono o la pantalla es quien dice ser debe hacerse según unos **estándares regulatorios concretos y sin fricción para el usuario**.

Por otro lado, conectar este proceso con los sistemas ya existentes es en muchas ocasiones un reto. **Debemos diseñar un flujo de trabajo y operación que maximice la conversión**.



LA SOLUCIÓN

Integrar todas las herramientas y sistemas propios de la labor comercial y de ventas bajo una única plataforma. Esta solución está ayudando a líderes de industria a crear estructuras comerciales más cohesionadas pero hipersegmentado la propuesta de mercado en cada área.

Desde la **operativa de negocio** hasta los agentes de **ventas en contacto directo con el cliente** potencial (incluyendo los de **canales propios y los de indirectos**) utilizan el mismo sistema que se adapta según sus necesidades y responsabilidades asociadas.

Por otra parte, respondemos al reto on-demand, integrando en esta plataforma sistemas de **Verificación de Identidad KYC y Firma Electrónica** para realizar **contrataciones y activaciones instantáneas** con la **asistencia de un agente en call-center o las guías de una interfaz sencilla en una web eCommerce**.

CONTRATACIONES EN CALL CENTERS



- 1 Una vez el agente comercial ha cerrado la venta, accede a su Customer Hub y realiza una **solicitud de Verificación de Identidad y Firma Electrónica** conjunta, y en el mismo flujo que llega al cliente por el canal escogido (SMS, email, app de mensajería...).



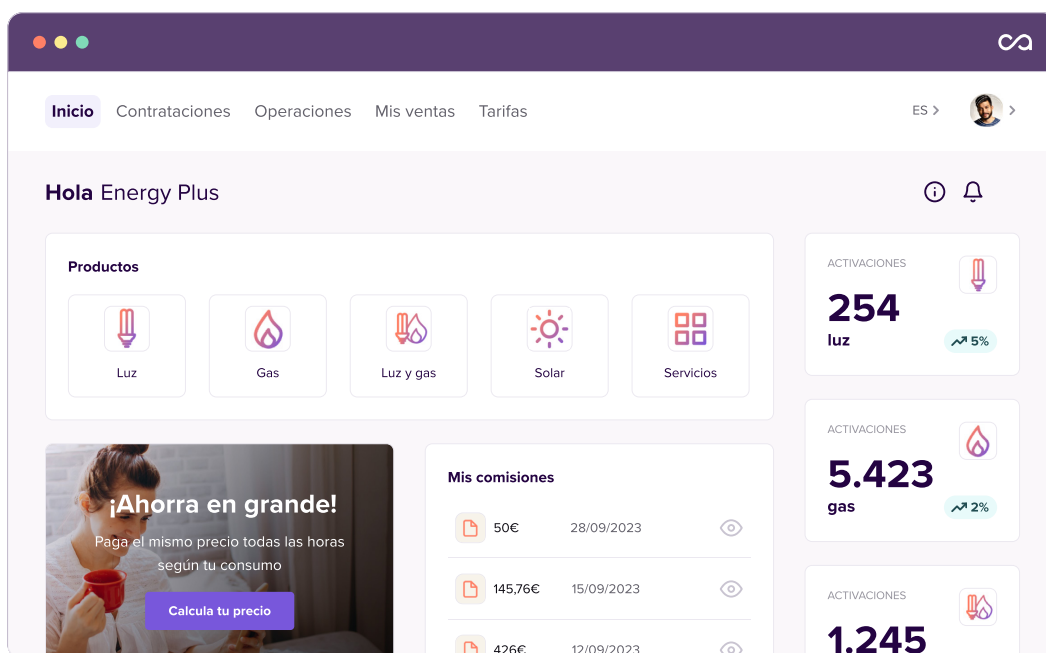
- 2 Una vez finalizado el KYC, corroborado que el cliente es quien dice ser en un **proceso de unos 30 segundos que ha recogido la documentación de identidad**, se procede a la **Firma Digital del contrato**.



- 3 El **agente recibe al instante toda la información** y documentación validada y con controles anti-fraude según marca la normativa de su industria.



- 4 Puede procederse a la **activación inmediata de los servicios o enviar el producto** si el cliente cumple con los criterios de riesgo y seguridad establecidos.



CONTRATACIÓN EN PORTALES WEB



- 1 El cliente explora el **portal online** donde **puede consultar toda la oferta de producto** y servicio de la marca o marcas. Cuenta con un **configurador de productos** según sus preferencias.



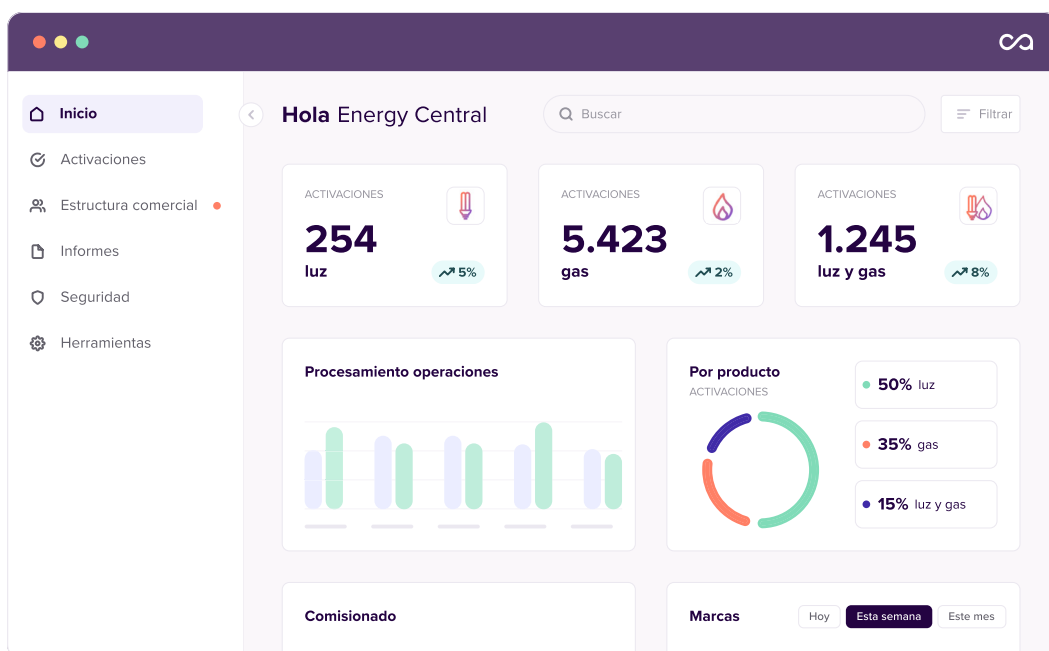
- 2 Cuando inicia el proceso de compra, se realiza la **firma y verificación KYC directamente bajo la misma interfaz y página web**. Se activan sus servicios al instante.



- 3 En caso de un producto como por ejemplo una **tarjeta SIM o de crédito**, esta es enviada al domicilio del cliente.



- 4 El **cliente activa autónomamente sus productos y servicios** al aprobarse su onboarding e **introduce los datos requeridos de la tarjeta o SIM en su app o en una web sencilla de activación**.



CONTRATACIÓN DIGITAL EN CANAL PRESENCIAL



- 1 El cliente visita un **punto de venta propio o indirecto de la marca**. Los vendedores disponen del Customer Hub para **atender cualquier necesidad de compra o postventa** con eficiencia y gran habilidad.



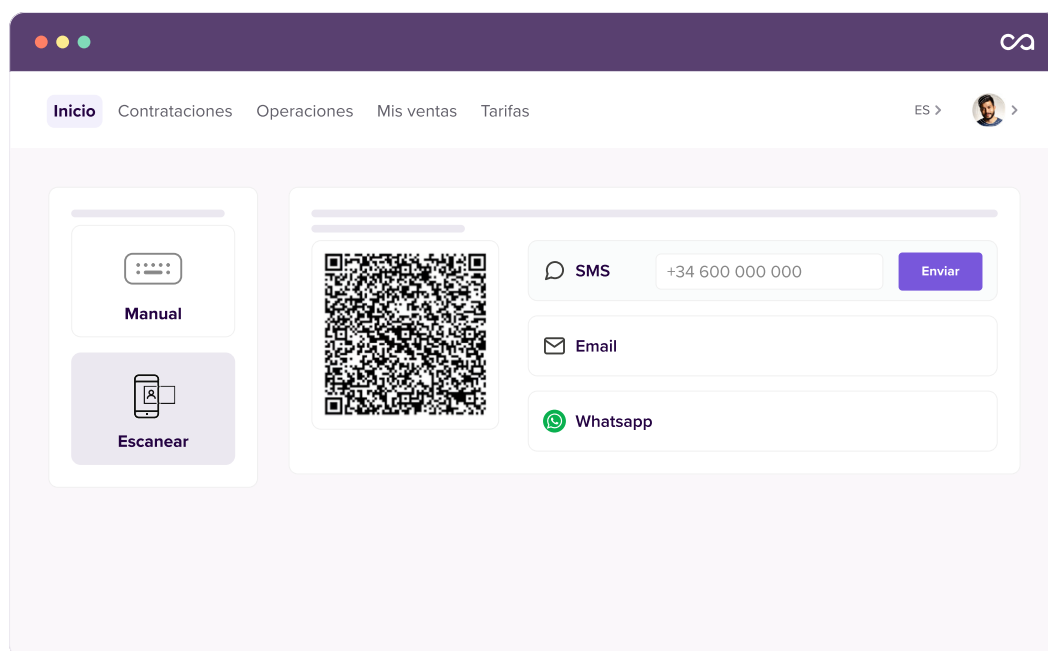
- 2 Puede decidir realizar el proceso de **verificación, firma y compra** en un **dispositivo móvil** de su propiedad (enviado por el agente que le atiende), en un dispositivo que le faciliten allí o en otros como un **tótem o pantalla táctil, asistido por el comercial**.



- 3 Esto agiliza en enorme medida los tiempos de los puntos de venta físicos al **liberar a los agentes comerciales de la recogida y validación de la documentación de identidad y otros controles de riesgo**.



- 4 Con el proceso completo, el agente verifica todo en el Hub y da de alta los productos y servicios contratados.



POR QUÉ TECALIS

Este método evita en call centers las grabaciones telefónicas, que tienen una menor validez jurídica que el KYC con Firma Digital; hace seguro, cómo y más veloz el proceso de compra en portales online y permite a los PoS presenciales dar un salto en eficacia y productividad.



Riesgo nulo

Controles anti-fraude y aprobación de nuevas altas o contrataciones de forma automatizada y cumpliendo con las leyes más exigentes en cualquier mercado.



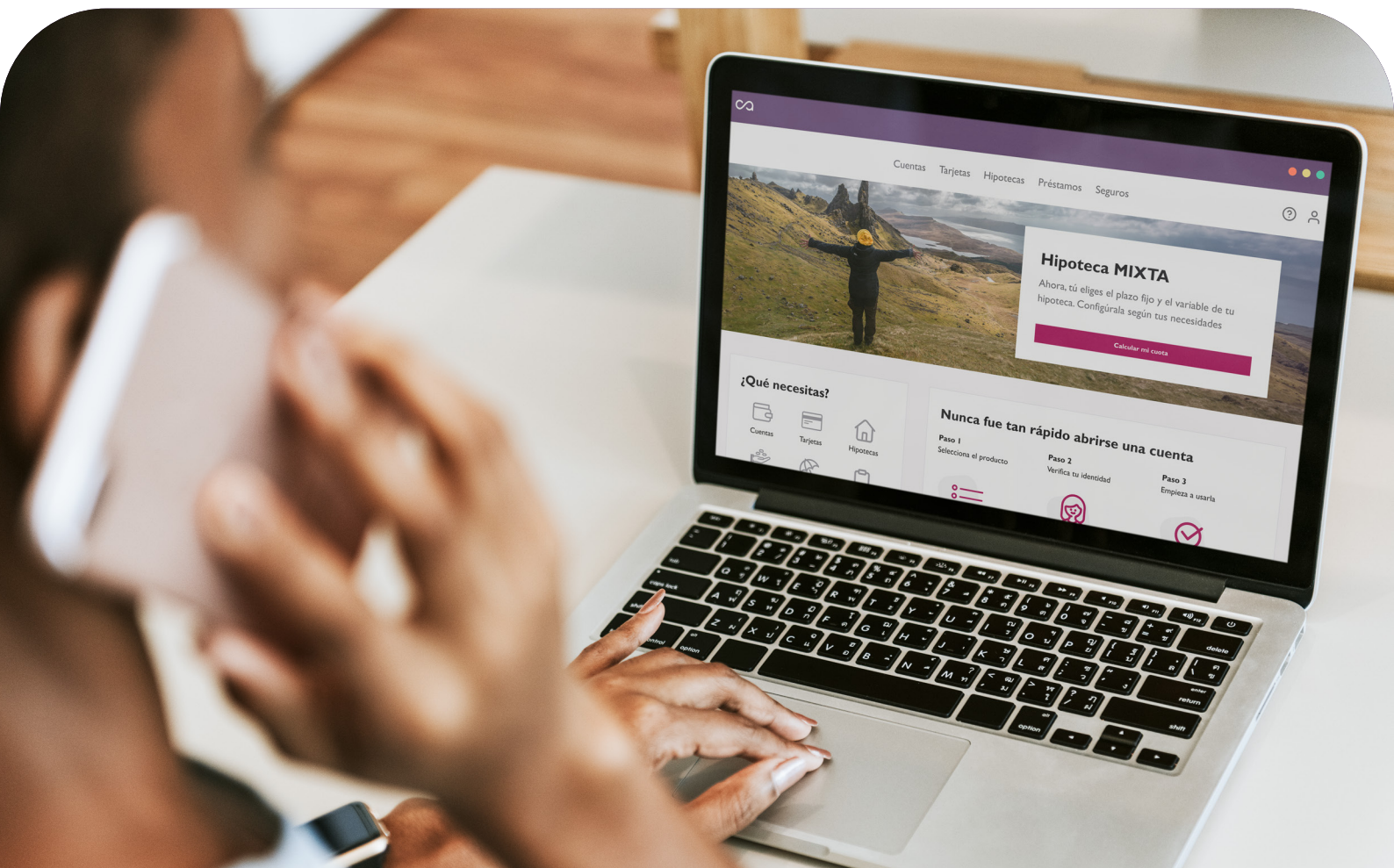
Experiencia total

Al integrar todas las operaciones necesarias en un mismo proceso rápido y sencillo, **se evita el abandono y se maximiza la conversión.**



Ahorro en costes

Con un formato SaaS y pay-per-use, se integra el Hub en días sin grandes inversiones **reduciendo el coste** por adquisición **y los tiempos de tramitación.**





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

Contacta

©2023 Tecalis. All rights reserved

