



**CASO DE ÉXITO**  
Telcel

## TELCEL, MEXICO

“Gracias a Coldview, principal aliado en nuestro proceso de transformación digital, hemos logrado llevar la experiencia de comunicación con nuestros clientes a otro nivel, impulsando la innovación en nuestros productos y servicios, contribuyendo a una mayor satisfacción y mejor posicionamiento de nuestra compañía”

*Javier Sánchez Contreras, Subdirector de Sistemas de Operación y Seguridad, Telcel México.*

### EL CLIENTE

Telcel forma parte de América Móvil, empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. América Móvil está presente en 25 países de América y Europa. Con 31 años de experiencia, Telcel es la empresa líder de telecomunicaciones y servicios de valor agregado en México, cubriendo a más del 95% de la población, lo que representa más de 76 millones de usuarios.

[www.telcel.com](http://www.telcel.com)

### EL DESAFÍO: TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA BRINDAR EXPERIENCIAS DE EXCELENCIA

Como empresa de telecomunicaciones, Telcel enfrenta el desafío de ofrecerle a sus clientes experiencias excepcionales como medio para poder sostener su posicionamiento.

- Alcanzar una experiencia omnicanal, novedosa y satisfactoria era un reto para TELCEL dado que su servicio hasta el momento cumplía las necesidades de sus clientes y del mercado.

- Gracias a su visión innovadora, lograron brindar una real experiencia interactiva a sus consumidores, que además se encontraba alineada a su estrategia de “paperless” permitiendo la reducción de costos operativos innecesarios y fomentando prácticas de RSE. El desafío comprendía poder:
  - Distribuir y componer documentos interactivos de facturación
  - Navegar esos documentos desde el canal web y/o móvil y accesible desde el portal corporativo de Telcel.
  - Embeber mensajes y videos personalizados
  - Incluir gráficos de consumos para brindar a los usuarios un mejor entendimiento de los movimientos realizados en el período
  - Entregar información analítica y personalizada al usuario final.

### LA SOLUCIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE ESTADOS DE CUENTA INTERACTIVOS

Con el objetivo de solucionar el desafío de alcanzar nuevos niveles de comunicación con los usuarios y brindar información representativa, en Coldview generamos una propuesta completa para Telcel con todas las funcionalidades necesarias

Cliente:



**Volumen del proyecto:** 15 millones de envíos mensuales.

**Duración del proyecto:** 3 meses.

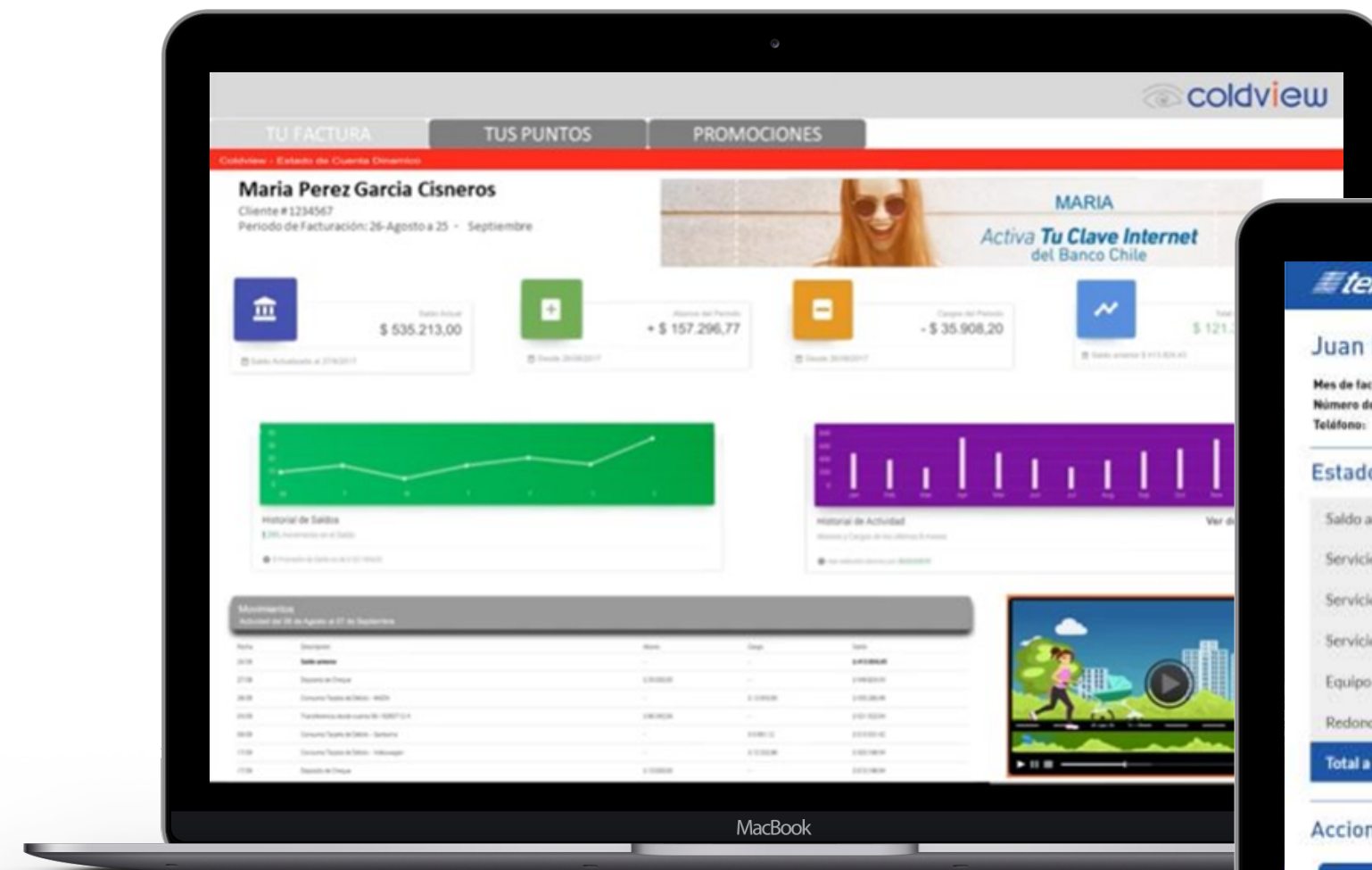
**Productos implementados:** Coldview Compose, Coldview ECM, Coldview CCM.

rias provistas por nuestra robusta tecnología para implementar estados de cuenta interactivos para sus millones de usuarios.

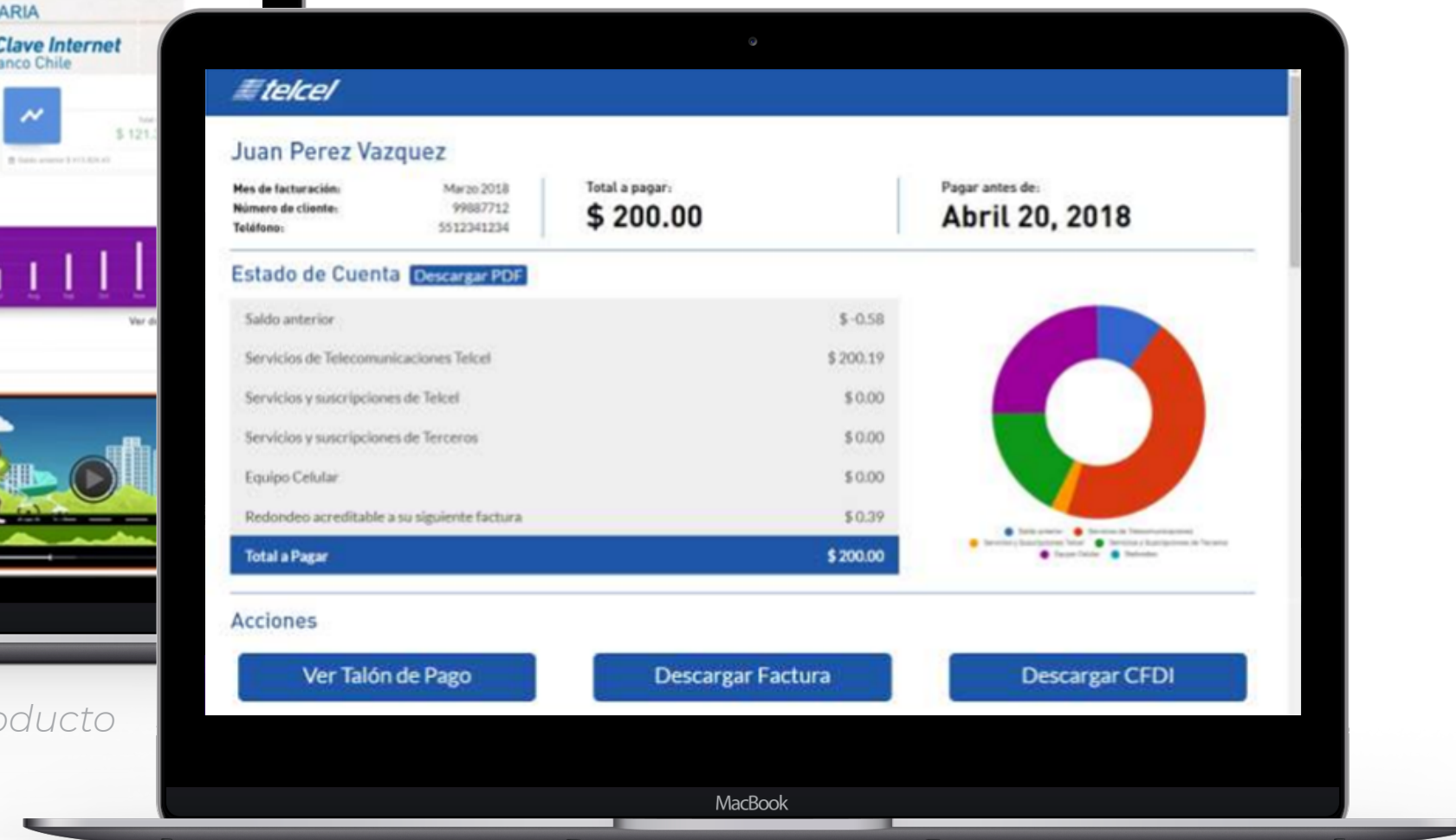
De esta manera permitimos a los usuarios la visualización de documentos de forma más fácil e intuitiva, donde pueden organizar el detalle de su información como prefieran, acorde con la información contenida en este documento interactivo.

Sus funcionalidades principales:

- Documentos HTML5
- Gráficos en tiempo real
- Mensajes publicitarios personalizados
- Video promocional
- Botones de acceso rápido
- Omnicanalidad: portal web, app móvil, e-mails, SMS, Twitter DM, etc.



Ejemplo ficticio de producto



Ejemplo de personalización para Telcel<sub>1</sub>

La implementación de los Estados de Cuenta Interactivos le brindó a los usuarios de Telcel información dinámica, junto a la posibilidad de auto gestionar la información recibida.

Mientras que a Telcel le facilitó la posibilidad de dar más servicios a sus clientes, junto con valiosa información sobre su comportamiento y actividad, tales como:

- Gestión de clics online en tiempo real
- Acciones sobre clic en tiempo real generando eventos específicos
- Estadísticas sobre las actividades y comportamiento
- Generación y composición HTML5
- Facturación y pospago: CFDI y Complemento de Pago, Talón de Pago, Estado de Cuenta, presentación y descarga.

- Descarga de movimientos en formato .CSV
- Envío de los avisos de disponibilidad del estado interactivo a través de SMS, PNS a la app móvil de Telcel, email.
- Gestión de Suscripciones de las notificaciones para los clientes

El proyecto de implementación contempló, además, una comunicación omnicanal potente a través de emails y SMS, que comunican los nuevos estados de cuenta interactivos, o mismo directamente a través del portal web MiTelcel.

*<sub>1</sub>La presente imagen es simplemente a modo ilustrativo para demostrar nuestra capacidad de personalización. No es una captura real, por lo que la información es ficticia y ningún dato confidencial ha sido revelado.*

## LOS BENEFICIOS PARA TELCEL: PIONERO EN EXPERIENCIAS INTERACTIVAS, AHORRO Y MAYOR VERSATILIDAD PARA SUS COMUNICACIONES.

Gracias a la implementación de este proyecto de Estados de Cuenta Interactivos, Telcel ubicó a la factura, como un canal de comunicación de doble vía hacia sus usuarios, y comenzó a gozar de beneficios en diferentes planos:

- Transformación y mejora de la experiencia de relacionamiento de sus clientes con la marca Telcel, dada la mayor flexibilidad para los clientes para navegar su información a través de cualquier dispositivo, en cualquier momento y lugar.
- Mejora en el posicionamiento de la marca Telcel habiendo sido la primera Telco en el mercado mexicano en ofrecer este servicio. Esta visión adelantada de la compañía llevó a una implementación temprana en 2018, dejando a Telcel muy preparado para la cuarentena que se desataría luego debido a la pandemia por COVID-19.
- Ahorro por impulso de política "Paperless", mediante la reducción de los costos de impresión, distribución y operativos, que conlleva la entrega física de las facturas; y dando una imagen más responsable de la marca Telcel.
- Reducción de costos de soporte, ya que disminuyeron las comunicaciones y saturación de Centros de Atención al cliente por su interactividad con el usuario.

"Con los estados de cuenta interactivos de Coldview hemos logrado mejorar sustancialmente la comunicación omnicanal con nuestros clientes, brindándoles más y mejor información sobre sus consumos, habiendo sido pioneros en el ofrecimiento de este tipo de servicio en la región".

*Javier Sánchez Contreras, Subdirector de Sistemas de Operación y Seguridad, Telcel México.*



## **SOBRE COLDVIEW**

En Coldview brindamos soluciones a los desafíos del manejo y la gestión de grandes volúmenes de información, a través de nuestra propia plataforma de soluciones y nuestros servicios profesionales integrales, pensados para medianas y grandes organizaciones financieras, de telecomunicaciones, seguros, gobierno, retail y salud.

Enfocados 100% en entender el negocio y los problemas que enfrentan cada uno de nuestros clientes en sus industrias, brindamos un servicio completo que comienza con la consultoría para conocer las particularidades de los clientes y proponer una solución a medida, seguida por el desarrollo, implementación y soporte posterior, con la única misión de resolver el problema y hacerlo en tiempo récord. Anclados fuertemente en el compromiso, la responsabilidad y la empatía, en Coldview conjugamos un equipo de profesionales expertos con soluciones tecnológicas de alto rendimiento. Además, nuestras soluciones son 100% desarrolladas por nosotros, lo que nos permite ofrecer un alto nivel de flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades particulares de cada cliente, pudiendo customizar funcionalidades que resuelvan cualquier problema relacionado al almacenamiento o gestión de la información.

Es esta combinación de excelente tecnología personalizable con servicios brindados por profesionales comprometidos la que nos permite darle valor a la información que nuestros clientes poseen en sus organizaciones, contribuyendo así a la mejora y optimización de sus procesos de negocios y al crecimiento de su rentabilidad.



**GRACIAS**