

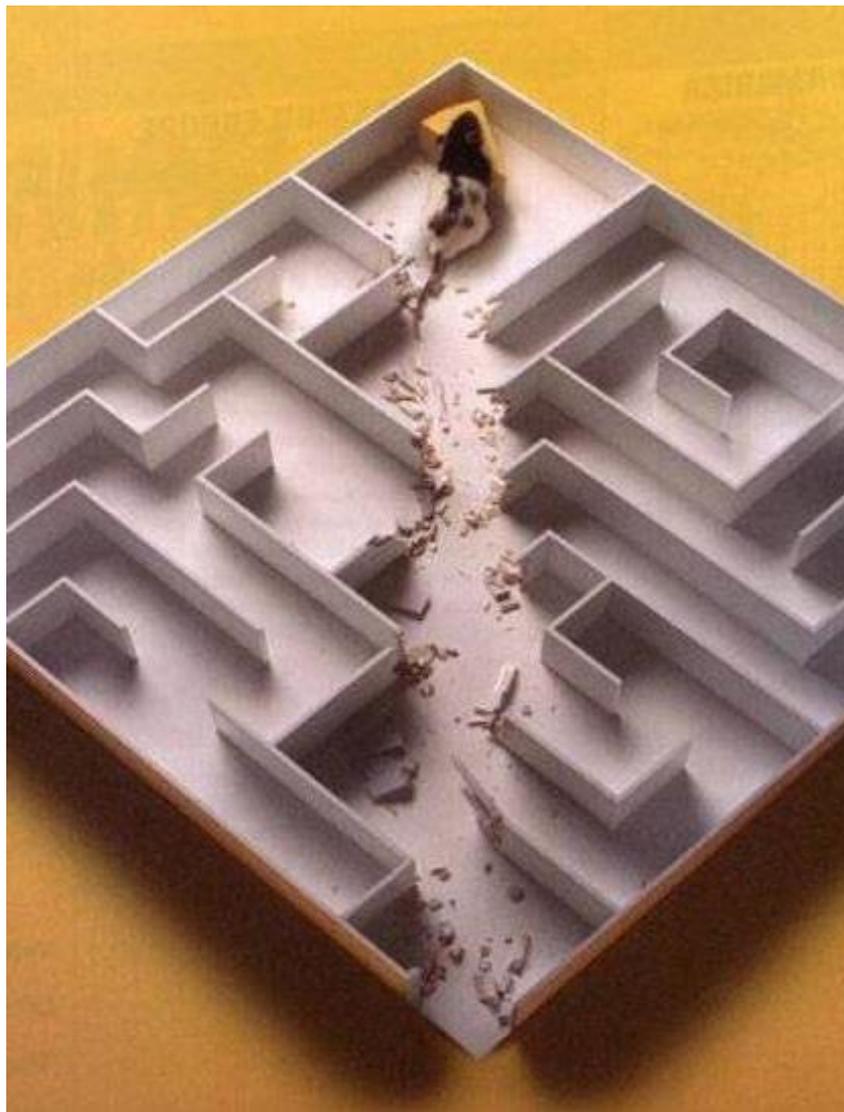
En busca del 4G



o....porque meterse en una migración de casi medio millón de clientes.

(y como no morir en el intento)

Quienes somos



**intentamos hacer las cosas
de otra manera...**

**No tenemos estrategia.
Sólo principios**

**Todos los días tenemos claro lo
que hacemos sin tener que leer
un ppt de un consultor y...**

**podemos cambiar libremente
cualquier decisión si vemos que
hay otra mejor.**

Algunas cifras



≈ **>500,000** líneas activas móvil y ADSL (1 sólo cliente)

60 MM€ de facturación 2014 (**9MM** beneficio neto)

< 0,60% morosidad

98% de las altas en contrato

20 personas en plantilla

1º OMV con 4G

Y los más importante...

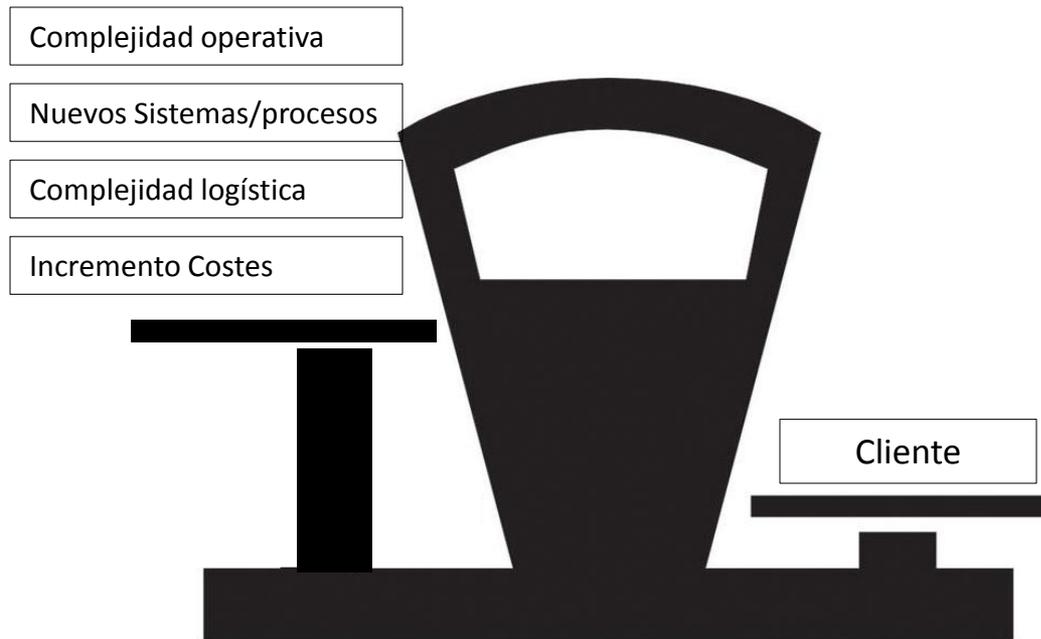
Nuestros clientes saben exactamente como nos vamos a comportar y qué pueden esperar de nosotros.

¿Por qué una migración?



Por nuestros clientes

tenían que disponer de **idéntico servicio** (4G incluido) que los clientes finales de nuestro Host... y no lo tenían.



A pesar de la **complejidad** y de los costes la **decisión era obvia,**
Había que buscar el 4G y cambiar de Host.

Como no morir en el intento



“Diseña un proceso de migración simple”

- Todo proceso que diseñes tiene que **girar en torno al cliente**
- Renuncia a procesos “perfectos”: Lo complejo es enemigo de lo simple, y **lo difícil es hacerlo sencillo (para el cliente).**
- Cuenta con que **todo lo previsto no funcionará y todo lo imprevisto pasará.**

R
I
E
S
G
O
S

Imposibilidad de reutilizar la SIM

Fabricación de nuevas SIMs, prueba de SIMs

Obligación de entregar la SIM a 470K clientes

La dirección del cliente es buena? ¿Le llegará la SIM?

Y si la SIM la coge otra persona. Proceso de identificación

Y si no se apunta nadie? O ¿si se apuntan muchos de golpe?

Y si la SIM la coge otra persona. Proceso de identificación

¿Cuándo migras a los prepagos? ¿ y cuando a los contratos?

Y si un cliente se apunta y luego no puede hacer la migración

Como no morir en el intento



“Dimensiona el proceso para que tu cliente no sufra... pero tampoco tu equipo ”

- **Regulando la llegada de SIMs** al cliente, puedes regular la llegada de problemas y tener más tiempo para resolverlos
- Criterio de priorización justo:
 - Los clientes con **proactividad** los primeros
 - EL resto, por **antigüedad**
 - Los clientes con **mayor complejidad** de golpe → Los prepagos
- **Refuerza tu Call Center** pero reduce y simplifica a la mínima expresión las operativas.
 - las acciones que tienen ir orientadas al mínimo esfuerzo para el cliente
 - y adapta tu CRM para las nuevas operativas

Como no morir en el intento



“haz un piloto”

- Si ya tienes un proceso sencillo, una operativa que crees que funciona, incluso confías en la Red de tu Host **pruébala...**

Como no morir en el intento



“Cuida la Comunicación al cliente”

- **Información clara.** (evita estrés al cliente y llamadas en tu call center)
 - ¿Por qué migras?(transparencia)
 - Qué tiene que hacer
 - Dónde tiene que hacerlo
 - Cuánto tiempo dispone para ello
 - y si se pierde o falta/falla algo -> SAT preparado y reforzado
- **Granula la información:** En procesos complejos o por etapas, informa de lo imprescindible en cada etapa.
- **“No spamees” a tus propios clientes:** Selecciona los grupos de clientes para dar la información adecuada.

¿Y como lo hicimos? (i)



1. **Actualización de Dirección de entrega vía** Comunicación a clientes no intrusiva
2. **Envío de SIMs por correo postal** (barata y Eficacia del 92% en la recepción)
 - a. Envío por **lotes semanales** acorde al dimensionamiento del SAT (+10% en toda la campaña)
 - b. Envío de SIM + **instrucciones sencillas**



+



3. **Mecanismo alternativo de entrega de SIM** para fallidos (8%) vía puntos físicos o envío urgente mensajería.

¿Y como lo hicimos? (ii)



4. Selección de día de Migración en web

Sólo desde el área de clientes y pareando ICC →

5. Recuerdo al cliente via SMS el **día antes de la migración.**

6. Día de la migración:

- Configuración de parámetros Operador vía OTA auto y **override de APN**
- Call Center preparado para gestión de posibles incidencias**

El resultado



SIMs Enviadas vs Migrados

