Nota de prensa
31/01/2023

Transformación digital: Más del 98% de transacciones de los clientes de Movistar se realizan en el primer contacto

- *+Simple se implementó en Perú con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes, simplificar los procesos internos y transformar a la compañía en una Telco Digital*
- *Tras una progresiva implementación, el proyecto +Simple es hoy una realidad que abarca a todos los ámbitos de atención al cliente de Movistar, ha optimizado y unificado en una sola plataforma más de 250 tipos de transacciones reduciendo significativamente los tiempos de respuesta en diversos procesos.*
- *+Simple ha permitido que la mayoría de las transacciones y requerimientos de los clientes se realicen en el primer contacto, sin necesidad de pasar por varias áreas y/o instancias.*

Lima, 31 de enero de 2023.- Movistar informó que, con el objetivo de mejorar la experiencia de sus clientes, impulsó un proyecto de transformación digital de sus procesos internos, lo que ha permitido reducir los tiempos de atención al cliente de manera significativa. Por ejemplo, el 98% de transacciones que realizan los clientes ahora pueden ser atendidas en primera línea (es decir, sin pasar a otras áreas o instancias).

El proyecto, llamado +Simple, consiste en un sistema que transformó y unificó la atención al cliente de la compañía. De este modo, se integra en una sola plataforma la gestión de todos los aspectos que impactan al cliente, como la contratación de servicios, compra de equipos, gestión de averías, facturación, cobranzas, entre otros.

Asimismo, a través de este proyecto, se ha logrado automatizar el 67% de los procesos internos para la atención de averías, así como reducir en un 50% los tiempos de facturación y el tiempo de reconexión luego del pago, así como también se automatizaron los procesos de portabilidad, entre otros.

Entre los beneficios obtenidos a partir de su implementación destaca el tener una visión única del cliente, lo que permite construir, sobre una sola plataforma, todas las aplicaciones de autogestión y sistemas futuros como parte de la transformación digital constante de la compañía.

Proceso de transformación

+Simple inició en 2014 en el Perú, en línea con el Programa de Transformación Global presentado por Telefónica ese año. Este programa, cuyo enfoque estaba basado en el cliente, tenía como meta que la compañía empezara a tener presencia digital, sea convergente, y que favorezca la autogestión por parte de los clientes, por encima de los procesos presenciales.

“Con el despliegue de +Simple teníamos 3 objetivos prioritarios, mejorar la experiencia del cliente a través de la integración de procesos comerciales; simplificar los procesos, mejorando la gestión de la información de estos clientes y, por ende, reforzar nuestra respuesta a necesidades del mercado y además, transformarnos en una telco digital y omnicanal que ofrece herramientas que simplifican la atención a los clientes tanto de forma virtual y presencial” explica Marco Vidal, Director de TI de Movistar Perú.

En ese sentido, a través de +Simple, se apuntaba a la unificación de los dieciséis sistemas de atención existentes en el 2014 bajo una sola plataforma, simplificando así los múltiples procesos que demandan productos como línea fija, móvil, TV paga y atención a pequeñas y medianas empresas, e integrando nuevas funcionalidades para mejorar la gestión de la venta y postventa de productos móviles y fijos, así como la atención a los clientes.

“En 2022 culminamos este ambicioso proyecto, logrando migrar a más de 20 millones de accesos al nuevo sistema integrado +Simple, con funcionalidades como la visión 360°, facturación unificada, reconexiones en línea, venta cruzada de productos y servicios, trazabilidad de las transacciones y digitalizando transacciones y consultas a través de nuestra app Mi Movistar. Nuestro foco era mejorar la experiencia del cliente y simplificar los procesos, en línea con nuestro objetivo de convertirnos en una telco digital. Todos nuestros procesos y los del cliente se gestionan ahora de manera más simple, rápida y efectiva sobre la base de esta transformación”, agregó Marco Vidal.

La implementación de la plataforma +Simple fue progresiva, empezando por los servicios móviles (2014-2019), y luego integrando los servicios fijos y del segmento B2B (2019-2022); desde el lado comercial se actualizaron y simplificaron las ofertas comerciales, logrando optimizar más de 250 tipos de transacciones y capacitando a más de 5000 usuarios con un total de 6 millones de horas hombre dedicadas. De este modo, se han generado mejoras significativas en los procesos de atención al cliente desde el momento de la contratación de un nuevo servicio, por ejemplo, reemplazando contratos en físico que podían tomar varios días en ser procesados manualmente, por tiempos de atención casi inmediatos gracias a la automatización de procesos de venta, registro de contratos, validación de stock de equipos, entre otros.

El proyecto +Simple fue llevado a cabo con AMDOCS, empresa líder mundial en soluciones para el sector telecomunicaciones y con presencia en más de 85 países.