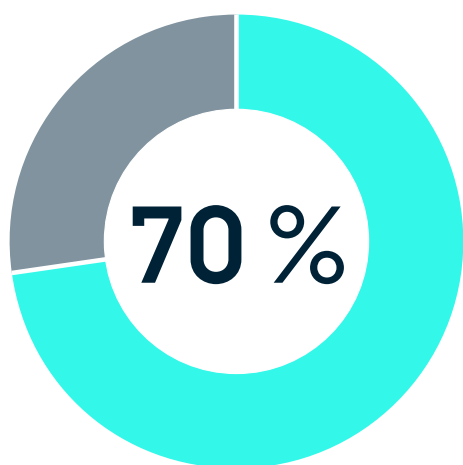


Bloqueo de dispositivos: Estudio de caso en LATAM

Los últimos años han sido difíciles para los operadores en todo el mundo. Sus ingresos y flujos de caja han caído, pero la demanda de los consumidores que desean smartphones de alta gama y conexiones inalámbricas más rápidas ha impulsado la necesidad de realizar elevadas inversiones de infraestructura.

El valor en aumento de esos smartphones de alta gama impulsa la necesidad de un incremento en el financiamiento, a la vez que los torna más atractivos como objeto de robos y actividades fraudulentas. Los reguladores ejercen una presión adicional sobre los márgenes, al querer reducir los costos para los consumidores. Todo ello hace que, mientras el flujo de caja de muchos operadores ha disminuido progresivamente, su inversión de capital se ha mantenido estable, con un inevitable recorte de los márgenes.

Este fue el caso de un importante operador de Latinoamérica*. Se enfrentó a una reducción de los flujos de ingresos procedentes de fuentes tradicionales, como las tarifas por roaming y los cargos por exceso de consumo de datos, y a la presión derivada del aumento de los gastos de capital con el despliegue de su red 5G. Aunque sus consumidores reclamaban los últimos smartphones, era un riesgo concederles condiciones de crédito a muchos de ellos, lo que reducía las oportunidades de aumentar la cuota de mercado y los ingresos por servicios digitales.



Telecoms Platform de Trustonic ayuda a reducir el índice de morosidad en el pospago del 35 % al 11 %.

Mejora promedio en un período de 12 meses

trustonic.com/la-es

*No se revela el nombre por cuestiones de confidencialidad

El cliente nos pidió ayuda con 3 cuestiones principales

1. Reducir la morosidad

En muchos mercados de consumo consolidados, el índice de morosidad de los consumidores con modalidad de pospago se sitúa en la franja del 10–15 %. Pese al elevado número de clientes que no pagan sus facturas mensuales, los operadores suelen considerar esto como «el costo de hacer negocios». Nuestro cliente en Latinoamérica registraba una tasa de morosidad mucho mayor: el 35 % de sus consumidores en la modalidad de pospago no abonaban la totalidad de sus facturas por mes. El objetivo consistió en rebatir la idea de que los elevados volúmenes de deudas incobrables eran inevitables, al reducir la cifra del 35 % de morosidad en forma significativa.

2. Mejorar la eficacia operativa

Cuando los consumidores pagan sus facturas con retraso, se generan importantes problemas de liquidez para el operador. El gasto que conlleva la contratación de personal para el servicio de cobranzas telefónico que reclama a los consumidores el monto adeudado es muy elevado.

3. Decir «Sí» a más clientes

Nuestro cliente quería vender smartphones de gamas superiores a más consumidores y mejorar el Ingreso Promedio por Usuario [ARPU]. Limitados por el 70 % de los consumidores potenciales que no superaban las verificaciones de solvencia, necesitaban una forma de decir "sí" a más usuarios.

¿Por qué se eligió Telecoms Platform de Trustonic?



Integrador de sistemas de Google aprobado



Solución en el aire y en la nube, fácil de implementar



Toda tu cartera Android desde una única consola

Después de probar soluciones alternativas, el operador recurrió a Trustonic y puso en marcha una prueba piloto utilizando nuestra solución con smartphones de Samsung.

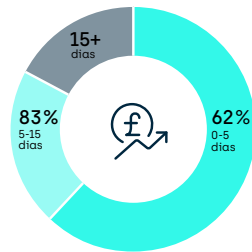
El cliente empleó dos opciones principales de despliegue que se ejecutaron en paralelo y se pusieron en marcha en menos de 90 días. La prueba piloto inicial se desplegó con rapidez utilizando el portal de Telecom Platform, una interfaz en la web para acceder a una infraestructura segura en la nube. A medida que la prueba demostraba las rápidas ventajas, pasaron a la integración completa de la API en su sistema de CRM a medida que se extendía a toda la cartera.

Impacto en los ingresos



El costo generado por la recaudación de deudas se reduce a la mitad

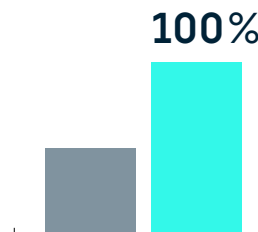
[Redistribución del personal del servicio de cobranzas telefónico a tareas generadoras de ingresos]



Flujo de caja transformado

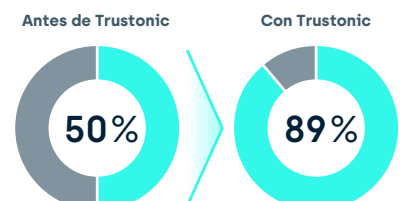
[En un plazo de cinco días, el 62 % de los clientes pagaron sus deudas. En 15 días, el porcentaje se elevó al 83 %]

Al adoptar la solución Telecoms Platform de Trustonic, el operador obtuvo beneficios inmediatos y a largo plazo para sus márgenes y flujos de caja:



Aumento del 100 % en la aprobación de solicitudes de crédito

[La disminución en los niveles de morosidad redujo los riesgos comerciales, permitiendo un aumento del 100 % en la aprobación de solicitudes de crédito]



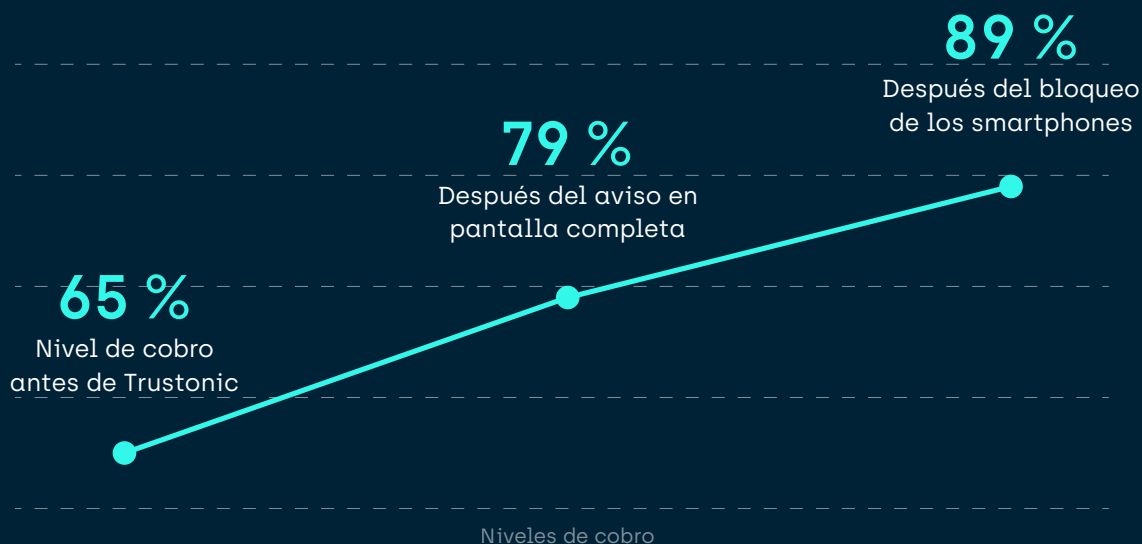
70 % de mejora en las tasas de cobro de deudas

[Antes de Trustonic, la compañía utilizaba un servicio de cobranzas telefónico con el cual solo podía recuperar el 50 % de los pagos pendientes]

¿Qué es Telecoms Platform de Trustonic y cómo favorece que los clientes ad opten conductas adecuadas?

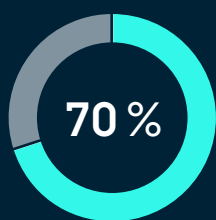
- Telecoms Platform de Trustonic es un servicio en la nube que notifica, envía mensajes y bloquea los smartphones para reducir la morosidad.
- Nuestra plataforma incentiva el pago regular de las facturas por parte de los consumidores. Les recuerda cuando vencen los pagos y bloquea sus smartphones si no se cumplen los plazos de pago.
- Una vez que se bloquea el smartphone, el consumidor recibe un mensaje claro en el que se le informa de la situación y se le ofrece una forma sencilla de efectuar el pago, directamente desde su smartphone. Esto garantiza que el financiamiento del operador se reanude y se restablezca el acceso del consumidor a su dispositivo.

Se impulsa una mejor conducta de pago de los consumidores mediante avisos recordatorios claros, mensajes y tecnología de bloqueo líder en el sector



Resumen:

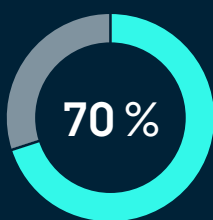
Los beneficios se reflejan en toda la empresa



Reducción de deudas incobrables



Aumento en la aceptación de solicitudes de crédito



Mejora en las tasas de cobro de deudas

- Mejora sustancial de la rentabilidad y del capital circulante.
- El ARPU aumenta gracias a que los smartphones de alta gama están ahora en manos de más consumidores.
- Ventaja competitiva del operador con Trustonic.
- Se reducen a la mitad los costos del servicio de cobranzas telefónico y redistribución del personal a actividades generadoras de ingresos.
- Reducción de los delitos callejeros, ya que los smartphones bloqueados se vuelven inservibles en el mercado negro.