

“Orientación al Cliente de las Empresas de Telecomunicaciones”

El mercado de
Telecomunicaciones

soluziona

Agosto de 2004

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

- Antecedentes
- Configuración estándar de una empresa de telecomunicaciones
- El caso de una empresa española. Evolución y Aprendizaje
- Conclusiones

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

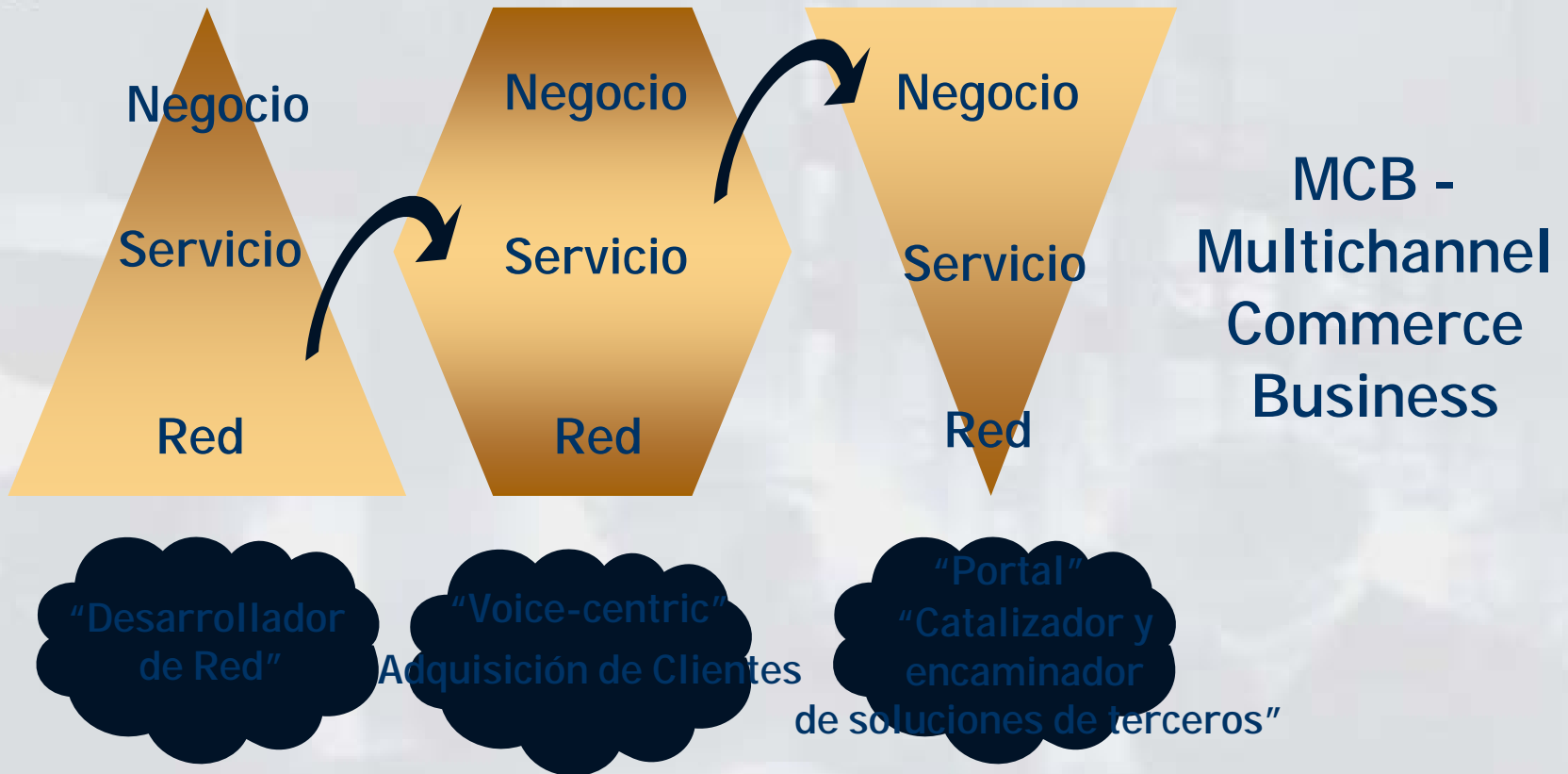
Antecedentes

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

El proceso clave de Facturación en una operadora de Telecomunicaciones ha evolucionado en los últimos años desde un simple proceso operacional a ser actualmente una herramienta que proporciona una ventaja fundamental respecto a otros competidores.

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

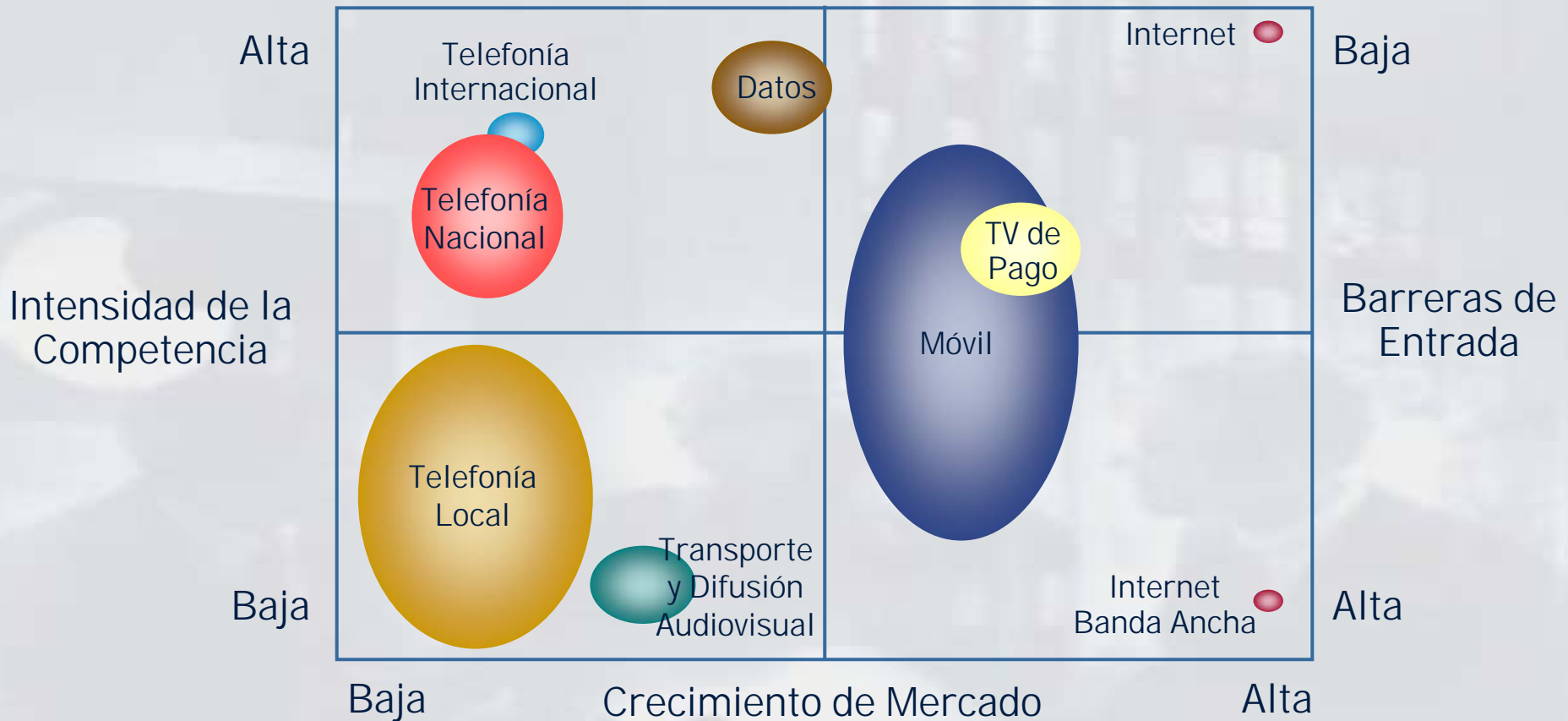
Evolución concepto Operador de Telecomunicaciones



Las empresas de telecomunicaciones están pasando de una
orientación al producto a una orientación al cliente

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

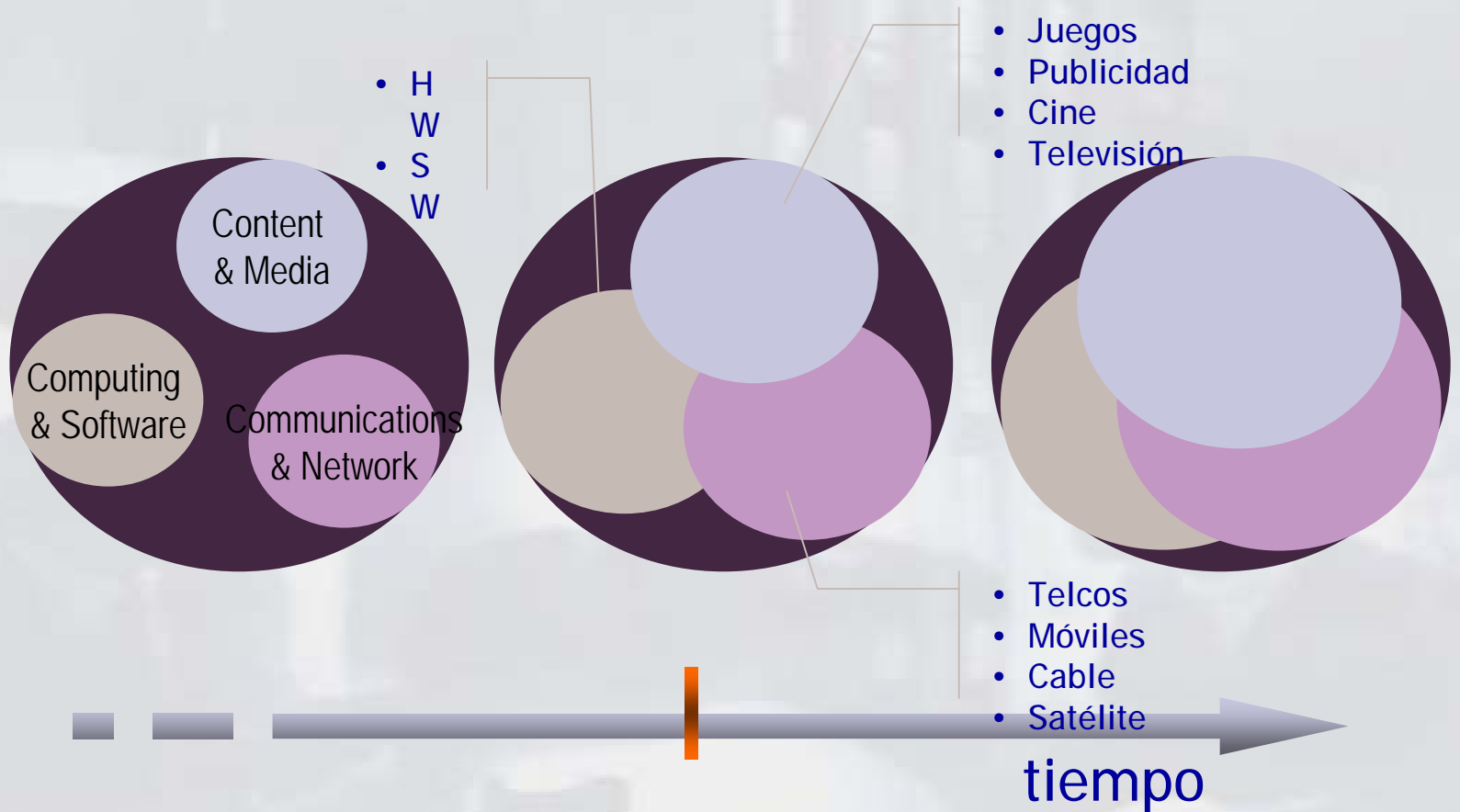
La matriz de posicionamiento de los Negocios en el Sector de las Telecomunicaciones muestra el atractivo de cada uno de ellos.



NOTA: El tamaño de la elipse se relaciona con el tamaño del Mercado

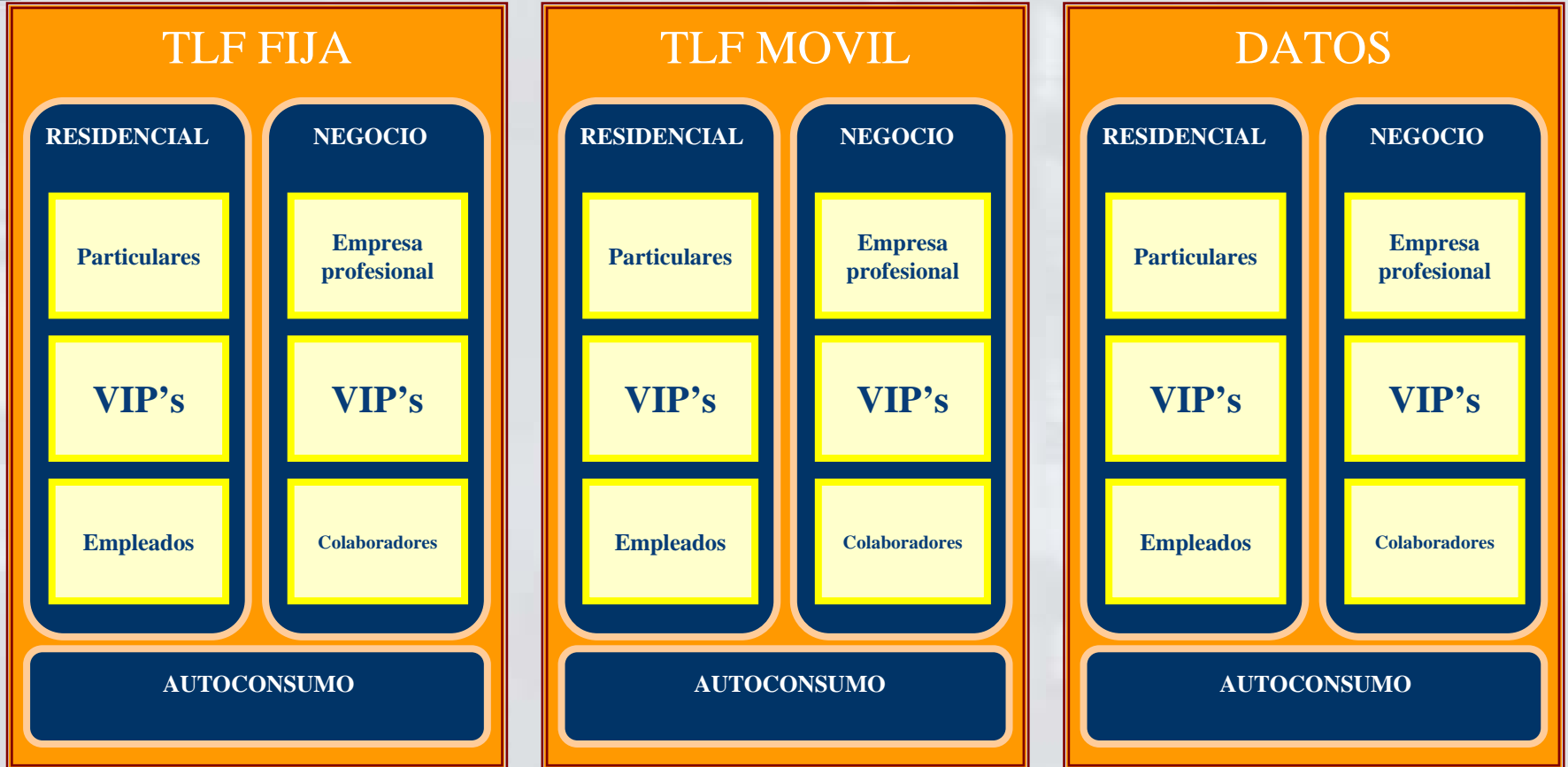
¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

¿Convergencia de Canales = Convergencia en la Facturación?



¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

ESTRATEGIA. ORIENTACIÓN AL SERVICIO



¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Implicaciones del Modelo "Orientación al Servicio"

1. Un Servicio = Un cliente
2. Cada área de negocio, tiene su organización.
3. Políticas de contratación y facturación distintas por área de negocio.
4. Usualmente, cada 'negocio' dispone de sus sistemas de facturación
5. Un cliente puede recibir hasta 3 facturas distintas, según el número de servicios contratados (telefonía fija, móvil, datos).
6. Paquetización de productos, impidiendo flexibilidad en la contratación/facturación ('time to market' poco competitivo) y añade dificultad en el mantenimiento de los sistemas

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

ESTRATEGIA. ORIENTACIÓN AL CLIENTE



¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Implicaciones del Modelo "Orientación al Cliente"

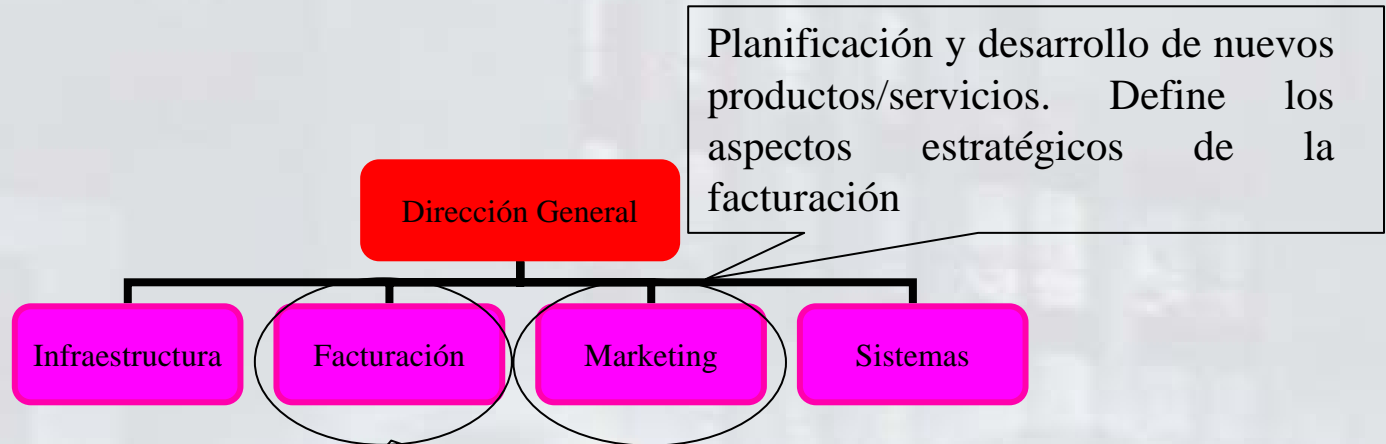
1. 'n' Servicios = Un único cliente
2. Organización y políticas de facturación compartidas para las diferentes líneas de negocio
3. Un cliente recibe una factura 'multiservicios' (telefonía fija, móvil, datos).
4. Un sistema de facturación convergente que factura los diferentes servicios.
5. Oferta conjunta de servicios vs. Paquetización.
6. Integración de las áreas usuarias y sistemas, con el objeto de reducir el 'time to market'

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Configuración estándar de una empresa de telecomunicaciones

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Facturación con entidad propia en la compañía



Esta unidad gestiona:

1. Define junto con MK los aspectos estratégicos de la facturación
2. Operación de los sistemas de información para generar la facturación, cobros y reclamos de los clientes.
3. Implementación en los sistemas de los nuevos productos/servicios definidos por MK
4. La facturación, cobros y reclamos de los clientes relacionados con incidencias con la facturación

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Es imprescindible que el área de facturación, esté donde esté, participe en la planificación y desarrollo de productos y servicios, de forma que se garantice un 'time to market' óptimo y con una implementación con cero desarrollos en los sistemas.



¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

El caso de una empresa española. Evolución y Aprendizaje

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Modelo de Inicial. Orientación al Servicio

	Residencial	SOHO	Pyme	Grandes Clientes	Institución	Operador
Tlf. Local y LD Acceso Dir.I	Retevisión					
Tlf. Local y LD Acceso Indir.	aunaCable		Retevisión			
Servicios Datos			auna Cable	Retevisión		auna Cable
Circuitos Alquilados				Retevisión		
Internet/ISP/ Portales	aunaCable/eresMas		Retevisión/eresMas			
Internet Banda Ancha						
Servicios Satélite				Retevisión		
Servicios Móviles	amena					
TV Pago	aunaCable Quiero TV					
Trasp. y Dif. Audiov.				Retevisión		

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Condicionantes estratégicos para el nuevo modelo. Orientación al Cliente

- Nuevo modelo de negocio basado en llevar a los dos principales mercados del grupo Auna (empresas y residencial) una oferta integrada de servicios (telefonía fija y móvil, servicios de datos, Internet y TV).
- Integración y consolidación de las operaciones de Auna cable, Auna no cable y Amena.
- Necesidad de incrementar el retorno sobre el capital invertido (buscar vías para aumentar los ingresos, racionalizar las inversiones y reducir los costes de operación).

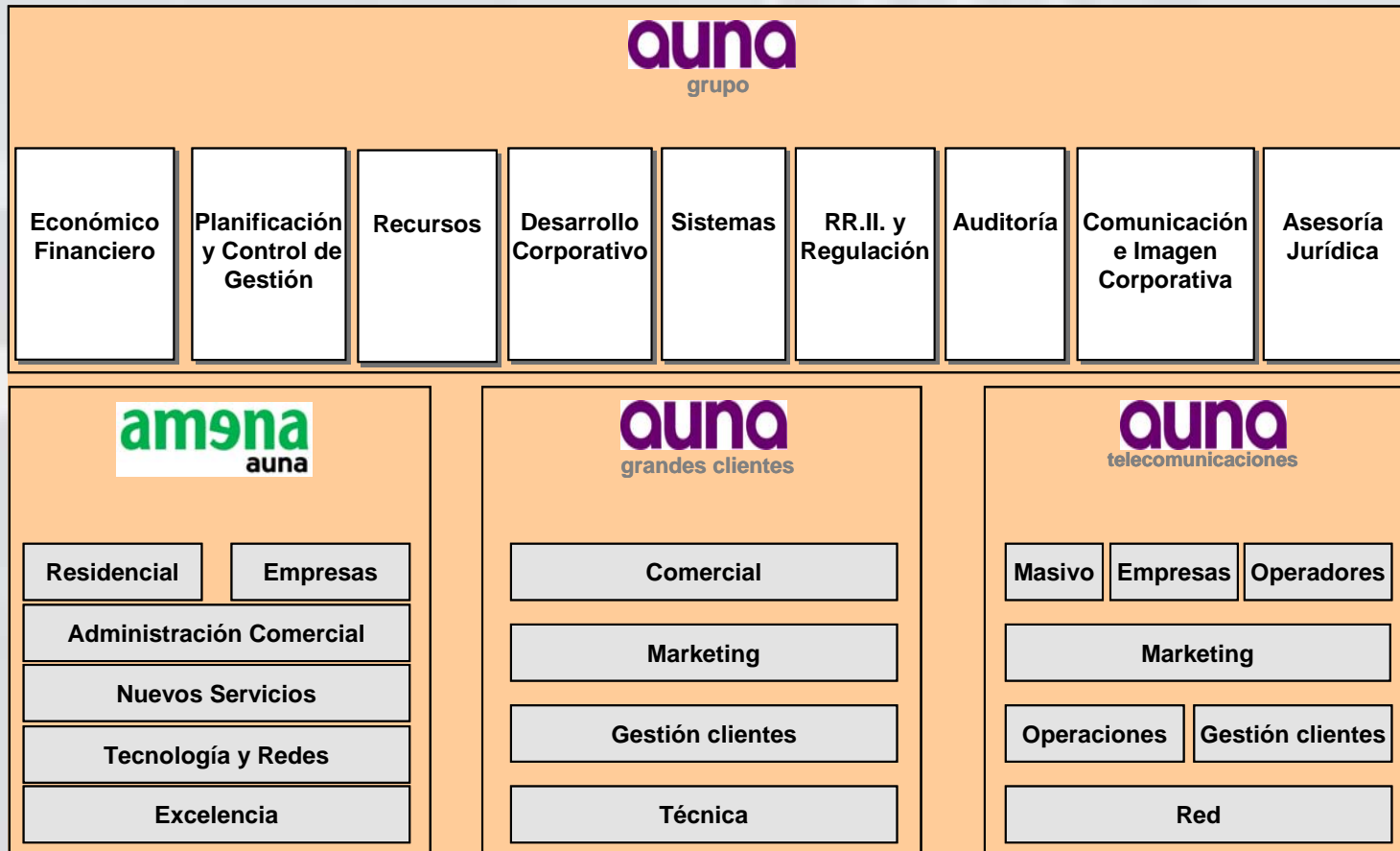
¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

El grupo Auna disponía de una organización:

- Que fue diseñada para responder a otro modelo de negocio, en el que básicamente cada una de las empresas del grupo era responsable del desarrollo, venta y explotación de una oferta de servicios más concreta (telefonía fija, servicios de datos, telefonía móvil, acceso a Internet y servicios de TV por cable, según cada caso). Todo ello para unos mercados objetivo que también presentaban diferencias entre unas y otras empresas del grupo.
- Tantos facturadores como negocios, basados en tecnologías, productos y arquitecturas de sistemas que en muchos casos presentaban diferencias importantes (para una misma función) entre distintas empresas del grupo.

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Modelo de Actual. Orientación al Cliente



¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Conclusiones

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

- Las compañías de telecomunicaciones se están transformando para orientarse al cliente, con todas sus implicaciones.
- El área de facturación se ha convertido en un área estratégica donde converge toda la compañía.
- El 'time to market' en el lanzamiento de nuevos productos es una ventaja competitiva, y uno de los factores para conseguir esta ventaja es asumir unas políticas y una organización capaz de desarrollar nuevos productos (extremo a extremo) de una forma eficiente.
- Los nuevos modelos de facturación de servicios requieren un conocimiento de los sistemas de información por parte de todos los involucrados en el desarrollo de productos/servicios, con el fin de conseguir costes bajos y rapidez en el lanzamiento.

¿Cómo encaja la facturación dentro de una empresa de telecomunicaciones?

Gracias por su atención