

**KPIS4MVNO** proporciona un Modelo Analítico avanzado, que automatiza el tratamiento de los datos y la generación de resultados



El análisis y seguimiento de los datos es vital en cualquier negocio, sobre todo hoy en día, para demostrar la mejora continua de nuestro negocio y la capacidad de alcanzar los resultados esperados.

En el negocio de las Operadoras Telco (MNO), el análisis de datos es una disciplina muy evolucionada y valorada. A lo largo de los años se ha invertido gran cantidad de recursos en entornos de análisis: almacenes de datos (datawarehouse), diferentes enfoques de modelos de negocio, sistemas de reporting, cuadros de mando, etc.

No obstante, en las Operadoras Móviles Virtuales (OMV/MVNO), la prioridad se ha centrado en la inversión en los sistemas de facturación, provisión, marketing, gestión de usuarios y logística. De hecho, plantear una inversión en un entorno analítico (creación de un DataWarehouse, un modelo de información del negocio, el pago de licencias de sistemas de reporting), dado el coste habitual de su inversión, hace difícil que éstas puedan disponer de dicha visión de la información.

Aun así, es imprescindible para la competitividad de una OMV/MVNO, el disponer de un sistema de análisis y seguimiento de su negocio, del que hagan buen uso sus directores de operaciones, directores de canal de ventas, o incluso la propia dirección general, con datos reales de los distintos ámbitos del negocio (clientes, ventas, incidencias, marketing, etc.).

*Inycom apuesta por **KPIS4MVNO**, una solución de fácil implantación y rápido retorno de la inversión, para disponer de un sistema informacional profesional, completo y práctico para Operadores Móviles Virtuales.*



*“El mercado nos está diciendo claramente que preguntemos al cliente y adaptemos nuestra oferta, es decir, que comencemos a utilizar los datos que hemos estado recopilando a lo largo del tiempo como eje principal de la estrategia de negocio.”*

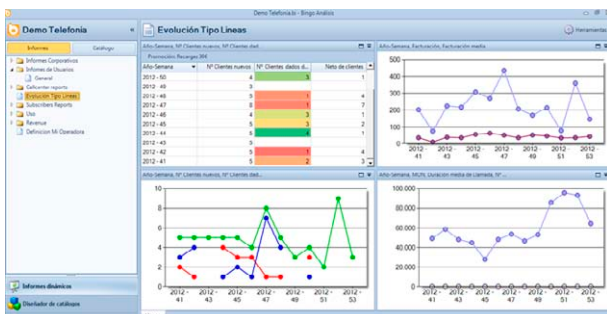
**- Thomas H. Davenport -**

*(Profesor de la Escuela de Negocios de Harvard y co-fundador y director de investigación del Instituto Internacional para el Análisis)*

## SOLUCIÓN

La mejor forma de tomar una decisión acertada es aplicar un análisis correcto de la información disponible, **mejorando la credibilidad** y basando las acciones que se toman en **datos fiables**. El usuario ha de saber cómo procesar los datos de que dispone para generar su propia información libremente de manera rápida y sencilla.

Disponer de grandes volúmenes de información, puede dificultar su análisis, pero el uso de indicadores contrastados y un correcto modelo analítico permitirá realizar análisis objetivos. La representación gráfica y el uso de indicadores semafóricos ayudan a detectar rápidamente aquella información más relevante.



*La solución **KPIS4MVNO** proporciona un **modelo analítico avanzado**, que automatiza el tratamiento de los datos y la generación de resultados. De esta manera el usuario dedicará su valioso tiempo al análisis de los resultados obtenidos y no a su elaboración, lo que contribuye a un mayor éxito en el uso de la información.*



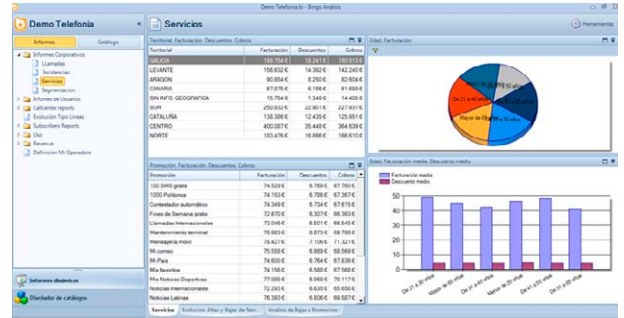
La solución de Análisis **KPIS4MVNO** consta de dos partes:

► **Proceso de entrada de datos** a través del cual se contrastan los requisitos de la información establecidos en el diseño con los resultados obtenidos en términos de precisión y calidad de los procesos. Además del correcto almacenamiento de la información en una estructura de datos perfectamente organizada.

La solución de Inycom dispone de la tecnología necesaria para tratar los datos correctamente mediante un proceso ETL de integración que automatiza la carga de datos en el Modelo Analítico desde un interfaz estándar, garantizando el correcto mantenimiento del mismo, para su posterior análisis.

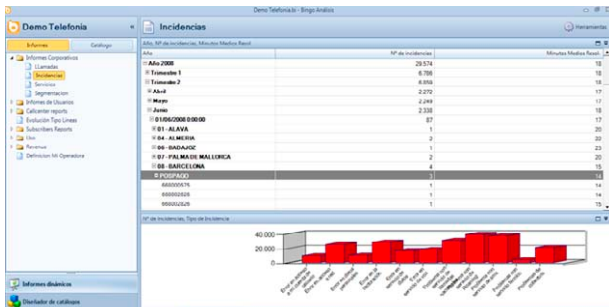
► **Proceso de análisis de la información** para describir y plasmar los datos en base a variaciones porcentuales y absolutas de la información que manejamos. Podemos generar modelos analíticos dirigidos a la captación de clientes, su reactivación, la prevención del abandono, la localización de los sectores más rentables, etc.

Con nuestra solución, se obtienen aquellos informes que se necesiten, cruzando indicadores en función de cualquier variable de negocio y al nivel de detalle que se requiera en cada caso.



La solución de Inycom se compone de:

- Modelo de base de datos BI para el análisis.
- Modelo de Metadatos Inicial (dimensiones e indicadores) que dan como resultado los KPI's básicos y ampliables de una OMV.
- Sistema de Reporting y Cuadro de Mando integrado configurado para su uso desde el primer día y configurable por el usuario.



**KPIS4MVNO** proporciona los indicadores relevantes en cada uno de los ámbitos de Análisis de una Operadora Móvil Virtual, cerca de 100, tales como:

- **CLIENTES:**
  - Tipo de contrato.
  - Prepago / Postpago.
  - Tiempo de permanencia restante.
  - Nuevo o portado.
- **MARKETING:**
  - SAC (coste de captación por cliente).
  - Distribución comisiones.
  - Seguimiento campañas de promoción.
- **VENTAS:**
  - CHURN (bajas de clientes).
  - ARPU (facturación media por usuario).
  - ARPM (facturación media por minuto).
  - ARPC (facturación media por llamada).
- **CALL-CENTER:**
  - Tipo de incidencia.
  - Origen de la incidencia.
  - Sistema afectado.

## BENEFICIOS

**Nuestra solución, KPIS4MVNO, proporciona:**

- Integración de datos de Negocio en un Modelo único y validado.
- Automatización de informes e indicadores clave para el control del mercado y la calidad del servicio.
- Acceso a la información desde entornos amigables como Excel.

**Con nuestra solución, KPIS4MVNO, la operadora consigue:**

- Incrementar la productividad y mejora de atención al cliente.
- Mejorar el conocimiento de la calidad de nuestro servicio,
- Capacidad de adopción de medidas para la mejora del Negocio.
- Optimización de las ventas detectando tendencias del mercado.
- Mejorar el servicio ofrecido al cliente detectando incidencias.
- Aumentar el rendimiento de ventas de los distribuidores.
- Controlar la evolución histórica del mercado así como de los cambios ocurridos en el mismo.
- Analizar incidencias en función de variables como, por ejemplo, tipo de contrato (prepago-postpago), procedencia del cliente, etc.
- Analizar las características de nuestros clientes.
- Analizar las características de llamadas entrantes y salientes.
- Analizar las tendencias del mercado en función de contratos, horarios o terminales más vendidos.
- Realizar acciones de retención de clientes, en base al control exhaustivo de los motivos de baja.

*En resumen, con una mayor capacidad de análisis, tomamos las mejores decisiones y obtenemos un mayor control de nuestro negocio.*

