

# Palancas de Cambio en la Transformación Digital

*Telefonica*

2019

# ¿Porqué nos estamos transformando?

Principal desencadenante: **Competencia Digital** que viene del mundo de las **Plataformas**

## COMPETENCIA DIGITAL



### Digitalización Economías

- Digitalización de mercados enteros



### Cambios en las reglas

- Sin pedir permiso a nadie
- Estructuras contables diferentes



### Servicios con UX excelente

- Usuarios acostumbrados a una excelente UX
- Experiencia personalizada -> IA y BigData
- Transparencia y confiabilidad



### Factorías de Innovación

- Compañías nativas digitales
- Llevan la innovación en el ADN



### Plataformas accesibles por APIs

- APIs abiertas y accesibles
- Generación de nuevas líneas de negocio

# LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ES EL MAYOR RETO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS

Estamos inmersos en una **disrupción tecnológica** que abarca a todo y a todos y está dando lugar a una **sociedad digital, hiperconectada e inteligente**

Nuevo tipo de consumidores	Nueva situación geopolítica	Nuevos patrones de consumo	Mejoras tecnológicas	Cambios en la industria
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explosión de la clase media</li> <li>• Envejecimiento de la población</li> <li>• Mujeres en el puesto de trabajo</li> <li>• Urbanización</li> <li>• Ricos más ricos</li> <li>• Millenials</li> <li>• Reducción del tamaño del hogar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de los costes del trabajo</li> <li>• Economías interconectadas</li> <li>• Cambios en el poder económico</li> <li>• Cambio climático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Salud y wellness</li> <li>• Personalización</li> <li>• Economía de compartición</li> <li>• Experiencia de compra (CeX)</li> <li>• Productos Locales y Bio</li> <li>• Eco y sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilidad</li> <li>• <b>Bigdata</b></li> <li>• Perfiles digitales</li> <li>• <b>Impresión 3D</b></li> <li>• <b>Robotics</b></li> <li>• <b>Vehículos autónomos</b></li> <li>• <b>Advanced analytics</b> y</li> <li>• <b>AI</b></li> <li>• Social media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos modelos de inversión</li> <li>• <b>Direct-to-consumer</b></li> <li>• Consolidación continua</li> <li>• Adquisición del talento</li> </ul>

The Sharing Economy. PWC. 2015

\_ Los responsables de empresas españolas afirman que tendrán una **gran amenaza** si no realizan los procesos de transformación de forma rápida<sup>1</sup>

\_ Un **68%**<sup>1</sup> de las empresas en España destaca la necesidad de un **partner estratégico**

\_ En este proceso la elección de un **partner adecuado** es la clave del éxito

## Beneficios de la digitalización de tu negocio



Mejora la experiencia de tus **clientes**



Aumenta la **productividad**



Atrae y retiene el **talento**



Aumenta el **volumen de negocio**



Adaptación a los **cambios del mercado**

# LA DIGITALIZACIÓN HA TRANSFORMADO RADICALMENTE NUESTRO NEGOCIO



## + Tecnologías Habilitadoras

- Blockchain
- Advanced Analytics
- Inteligencia Artificial
- Digital Workplace
- Internet de las Cosas (IoT)
- Cloud
- Seguridad
- Conectividad de nueva generación
- Vídeo
- Marketing automation
- Robotización de procesos

## + Gestión del Cambio

- Nuevas formas de trabajar
- Equipos Agile
- Robotización de tareas
- Autogestión
- Bigdata del empleado
- Aprendizaje Continuo
- Universidad Corporativa
- Blockchain de reconocimiento



## Impacto en el Negocio

EXPERIENCIA DE CLIENTE | AHORRO COSTES | NUEVOS NEGOCIOS

- 80% de las interacciones multicanal
- 6 de cada 7 contactos a través de Canales digitales
- 1 de cada 4 ventas son online
- 5 de cada 6 incidencias son resueltas remotamente
- Hemos reducido un 30% el coste de nuestras tiendas e incrementado un 50% sus ingresos

# Proceso que va más allá de la Tecnología



## TALENTO

- Transformación a la plantilla existente
- Captación de nuevo talento
- Fidelización del nuevo talento



## TRANSFORMACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

- Innovar de una forma ágil
- Estrategias disruptivas



## APALANCADOS EN LA TECNOLOGÍA

- Evolución hacia un ecosistema de plataformas
- Apoyándose en los building blocks tecnológicos mas adecuados

# Cómo afrontar la digitalización

La **estrategia** para afrontar una digitalización ordenada es fundamental para afrontar este reto con éxito

Fundamental disponer de unos **KPIs** que indiquen tu **grado de maduración digital** y unos **ROIs** a 3 o 5 años



# APOSTANDO SIEMPRE POR LA INNOVACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO

Innovando de forma ágil con un ecosistema que ponemos a disposición de nuestros clientes

Telefonica OPEN FUTURE\_



# LA SIMPLIFICACIÓN NOS HA PERMITIDO UNA SENCILLEZ Y AGILIDAD SIGNIFICATIVA...

**-50%**

Costes fijos

**65%**

De nuestros procesos son digitales

## Hemos simplificado radicalmente la oferta

\_ Eliminamos **promociones**

\_ Eliminamos **subsidios**

\_ Redujimos el número de **servicios**

**-69%**

#Servicios Residencial

**-47%**

#Servicios Empresas

## La simplificación de servicios y sistemas ha permitido ahorros muy significativos

**-75%**

# Plataformas apagadas

**-57%**

# Data Centers

**-47%**

# Servidores

Sin embargo, esta **simplificación no ha impedido dotar al negocio de capacidades** para su transformación y operación

## Eficiencia y optimización en el apagado de las redes y plataformas legacy

\_ **Gestión inteligente de nuestros activos** y uso de nuevas fuentes de información vía **Big Data**

**74**

# Centrales apagadas

**>400k**

# Apagado Elementos Legacy

## LA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA ESTÁ TENIENDO UN IMPACTO MUY POSITIVO EN EL MEDIO AMBIENTE

*Llevamos a iniciativas innovadoras para ser una compañía sostenible*

**157**

proyectos de eficiencia energética en los últimos 4 años

*Consiguieron ahorros...*

**\_ 329 GWh** - equivalente al consumo de **33.000 hogares en un año**

**\_ 41 Mill€** en el gasto anual de **electricidad**

*Evitando la emisión de...*

**\_ 101 kt CO<sub>2</sub>eq** que es el equivalente a haber plantado **15.800 árboles**



## LA DIGITALIZACIÓN NOS HA PERMITIDO SENTAR LAS BASES PARA LA NUEVA RELACIÓN CON EL CLIENTE ...

**80%** de interacciones multicanal

Omnicanalidad y Agilidad comercial

+ Personalización  
+ Flexibilidad y control sobre los servicios

**2** de cada **3**

Clientes con **Factura Electrónica**

**6** de cada **7**

Contactos con Clientes a través de **Canales Digitales**

**1** de cada **4**

**Ventas Online**

**5** de cada **6**

**Incidentes resueltos remotamente**

**>60%**

**Tiendas Transformadas**

## 2015 – ACTUALIDAD

### TRANSFORMACIÓN DE NUESTRO CANAL



Puesto de trabajo



Comunicaciones globales



Activación del punto de venta



Productividad para empleados



Customer experience (ej. Gest. Turnos)



Analítica de tienda



Productividad  
**x3**



M2/  
Tienda  
**+25%**



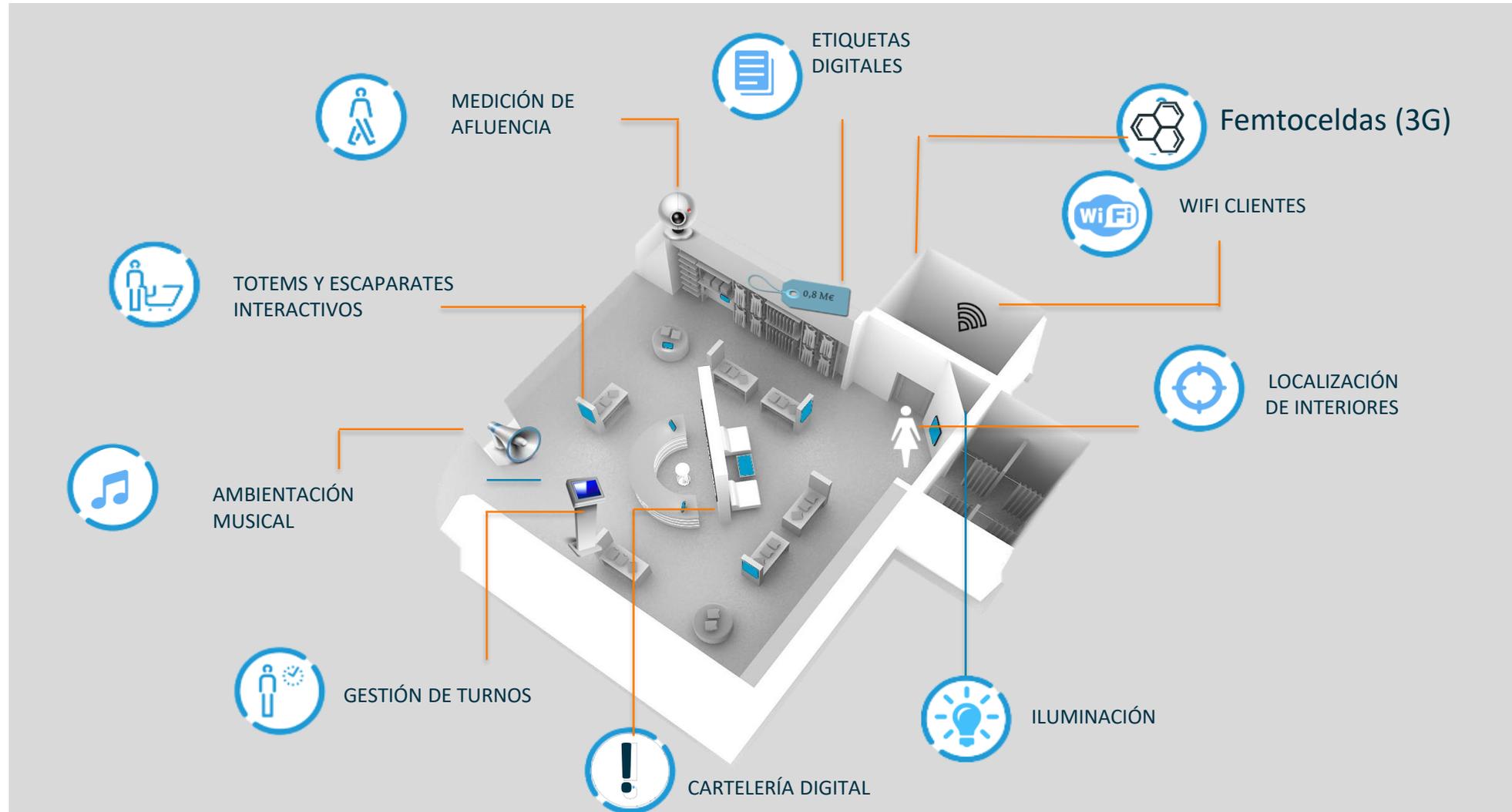
Tiendas  
**1.200**



# La **tecnología** más innovadora para digitalizar los **espacios físicos**...

**78%** de los usuarios les llama más la atención la publicidad en pantallas que la tradicional

**74%** de los usuarios prefieren consumir en lugares donde dispongan de conexión gratuita e internet



# CON AURA, TELEFÓNICA ES EL MEJOR EJEMPLO TELCO EN SU MODELO DE RELACIÓN Y EXPERIENCIA DIGITAL EN EL HOGAR

*Asistente digital basado en inteligencia artificial que transforma la forma en que los clientes se relacionan con Telefónica y cómo gestionan su vida digital*

2,3 Mill

Usuarios Activos

7,3 Mill

Conversaciones

*La mejor combinación de lo humano y la tecnología*

"Hola Aura, ¿qué me recomiendas ver esta noche?"



Enviando el episodio 6 de 'La Peste' a la televisión

"Oye Aura, enséñame mi factura"



Has gastado 8,10 € en llamadas

555 123 456					5 días para cerrar tu factura
DATOS 73%	LLAMADAS 27	MENSAJES 0	EXTRAS 0	TARIFA cuota	
0,00 €	8,10 €	0,00 €	0,00 €	14,00 €/mes	

"OK Aura, ¿cuántos datos me quedan en el móvil?"



Este es tu consumo mensual

GESTIÓN DE DATOS			5 días para cerrar tu factura
DATOS 4.4 GB de 5.00 GB	LLAMADAS 147 min de ilimitados	MENSAJES 15 de ilimitados	

**ABORDANDO NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR ...**

**...BASADAS EN LA ROBOTIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

*La robotización  
permite sustituir  
tareas repetitivas  
aportando  
ventajas  
significativas*

*Interacción  
con el cliente*

*Tramitaciones  
operativas*



**Visual IVR**



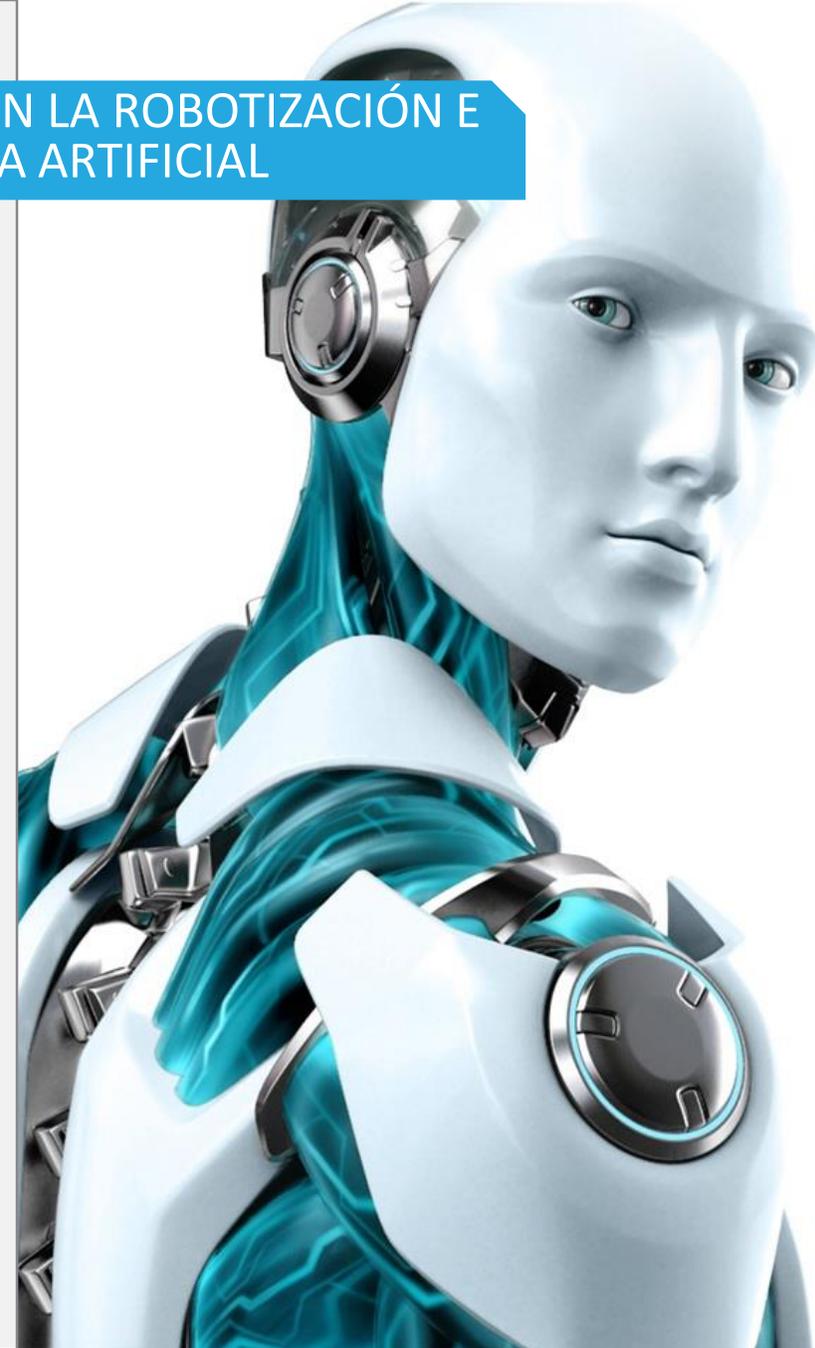
**Chatbots**



**Virtual Agents**



**Robotics (RPA)**



**Objetivo: Convertir a Telefónica España en la referencia del sector en robotización y automatización**

## ABORDANDO NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR ...

## ...BASADAS EN BLOCKCHAIN

Esta tecnología permite alcanzar una verdad compartida por todos los intervinientes de un acuerdo sin intermediarios y de plena confianza

### *Proyectos en marcha...*

#### *Supply Chain*

**\_Reto:** Mejor gestión en la cadena de suministro para evitar mermas de inventario, pérdidas en instalaciones/ventas, costes de sobre-stock, transportes urgentes

**50M€**

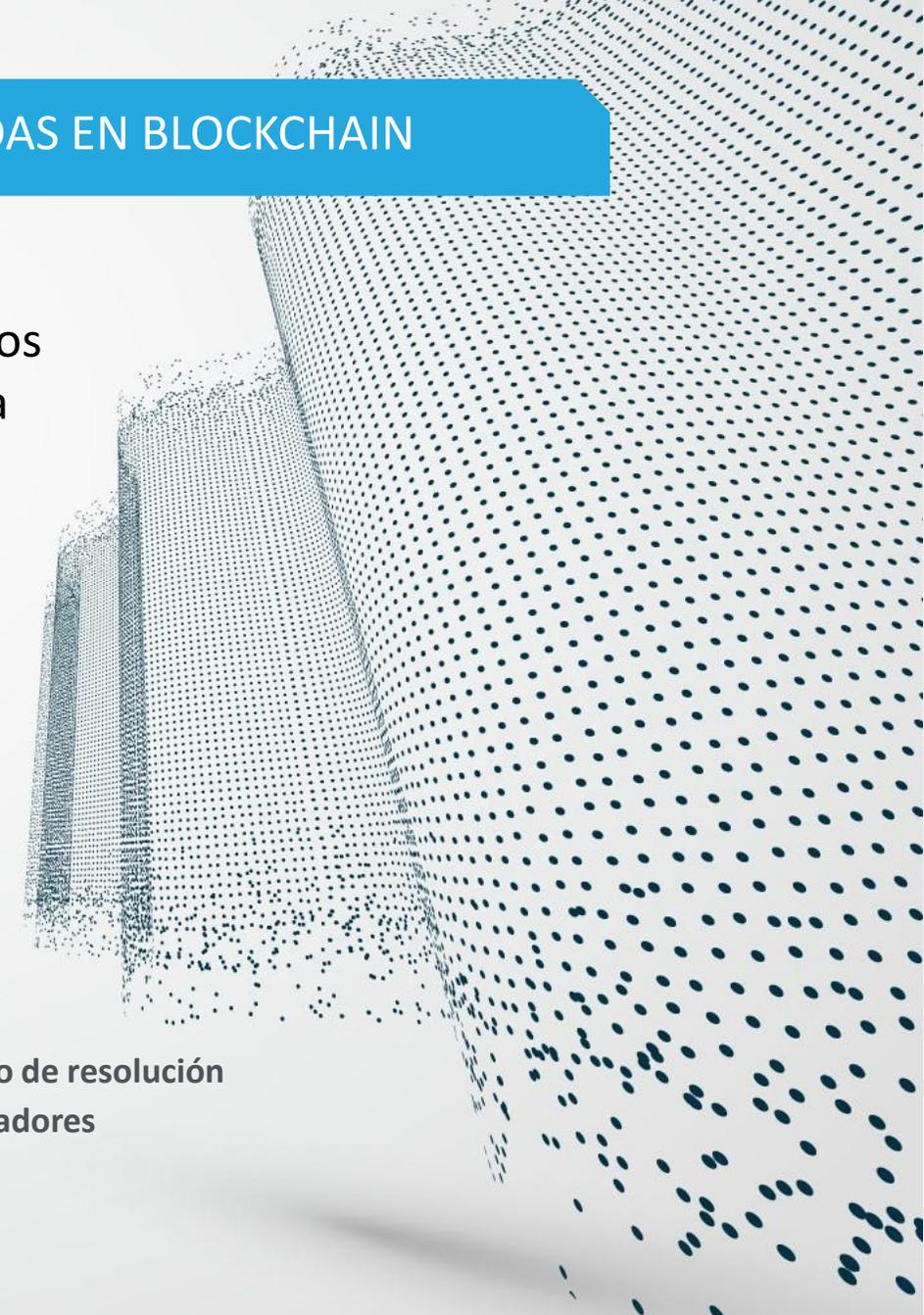
Potencial ahorro estimado en los próximos 3 años

#### *Proceso de Roaming*

**\_Reto:** Bajar el coste operacional y financiero que le supone el intercambio de información en el proceso de Roaming

De **120 días**  
a **minutos**

Disminución del tiempo de resolución de disputas entre operadores



ABORDANDO NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR ...

...BASADAS EN BIG DATA

40

iniciativas aplicadas a procesos internos

+100

En los próximos 2 años

### Impulso de Movistar +

- \_Buscador y recomendador de contenidos:
- \_Categorización por **imágenes y carátulas**
- \_Análisis de los momentos de **enganche** y **abandono** en los **contenidos Movistar +**



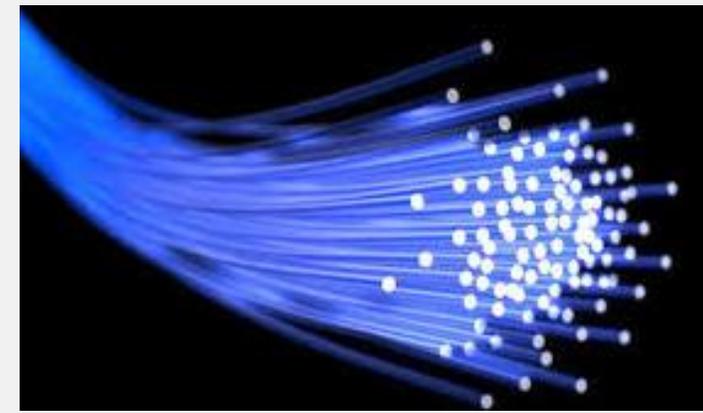
### Oferta Comercial

- \_Terminales: Optimización de **stock** y análisis de **tendencias** para gestión del portfolio
- \_Personalización de la **publicidad**



### Optimización de la Red

- \_Priorización de **despliegue de fibra** y Valoración de **Emplazamientos de Antenas**
- \_Optimización en el **apagado de las redes legacy**



...y así nos reconoce el Mercado a Nivel Mundial

# Nuestra Propia Digitalización

“Telefónica se ha consolidado como la mayor Telco Europea en Transformación Digital”

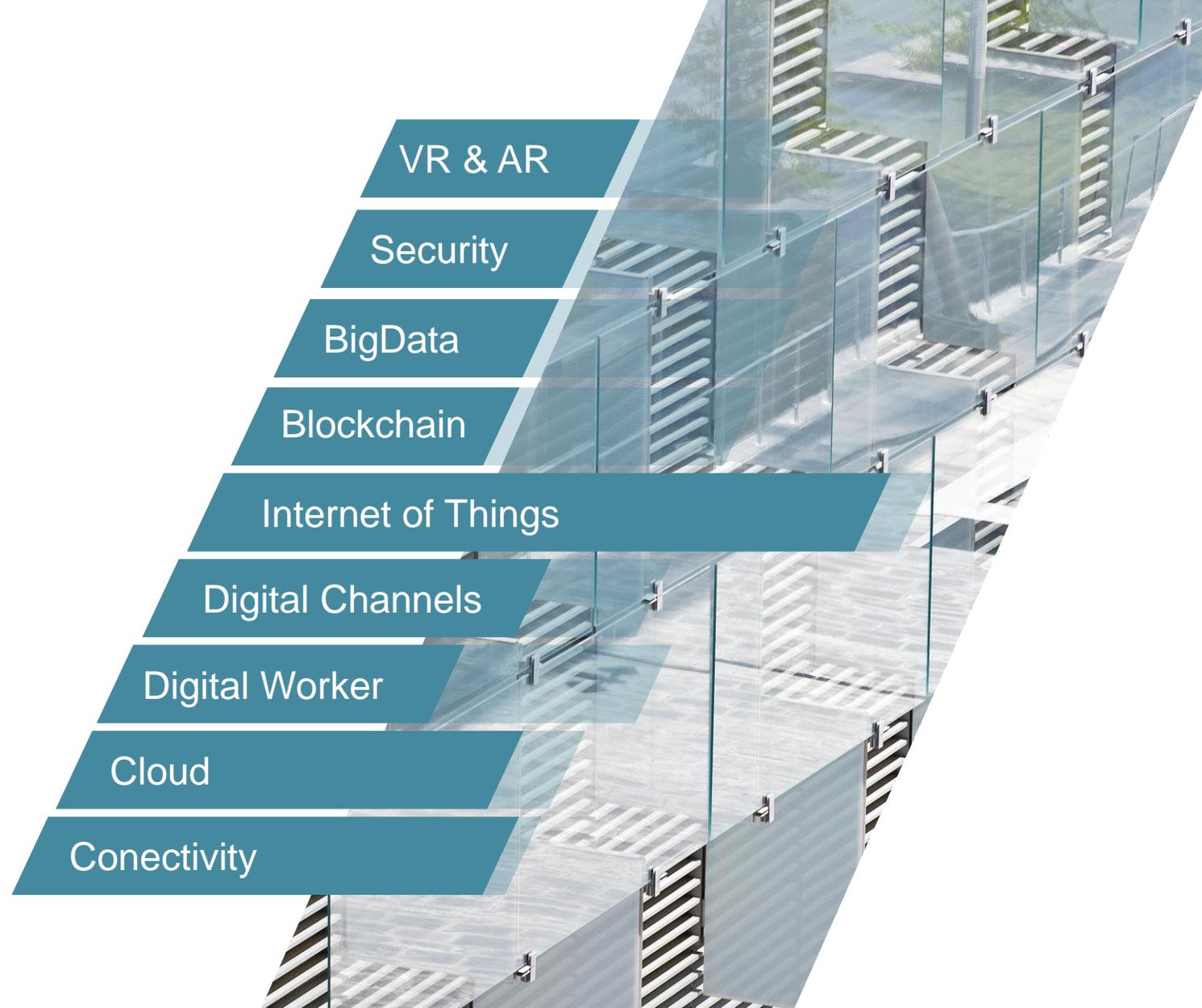
2018

- 2 de cada 3 Clientes con Factura Electrónica
- 6 de cada 7 Contactos con Clientes a través de Canales Digitales
- 1 de cada 4 Ventas Online
- 5 de cada 6 Incidentes resueltos Remotamente



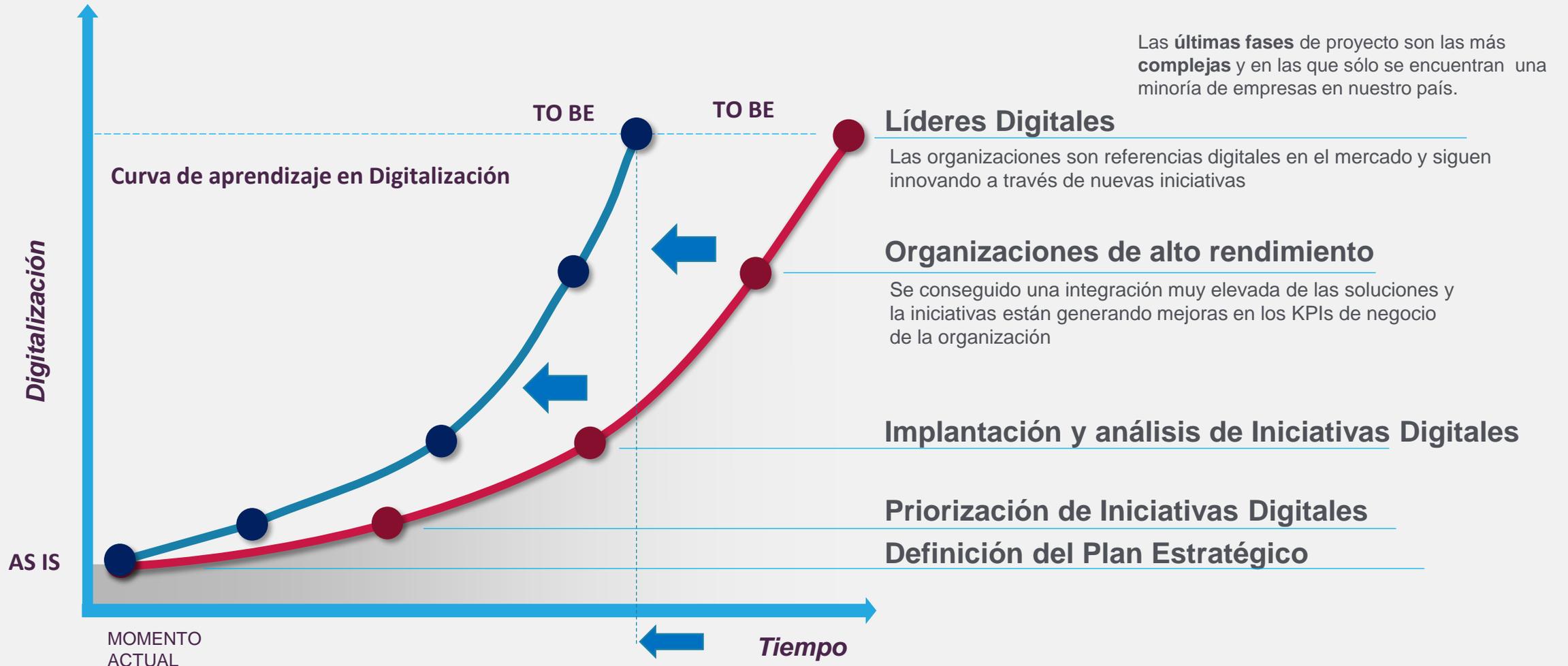
# Partner Tecnológico

Somos el Partner Referente en los  
Procesos de Transformación Digital  
por nuestra Propia Experiencia



# PASOS HACIA LA DIGITALIZACIÓN...

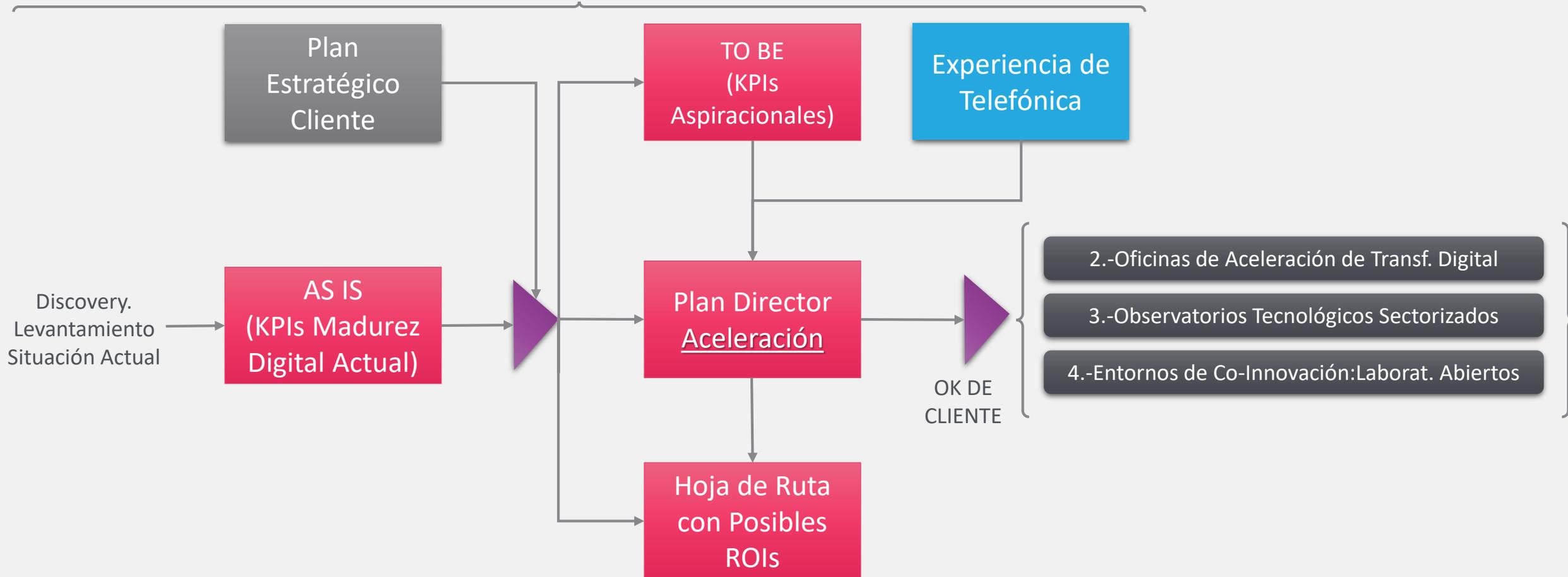
Los clientes pueden encontrarse en distintas fases en el proceso de digitalización



# PASOS HACIA LA DIGITALIZACIÓN...

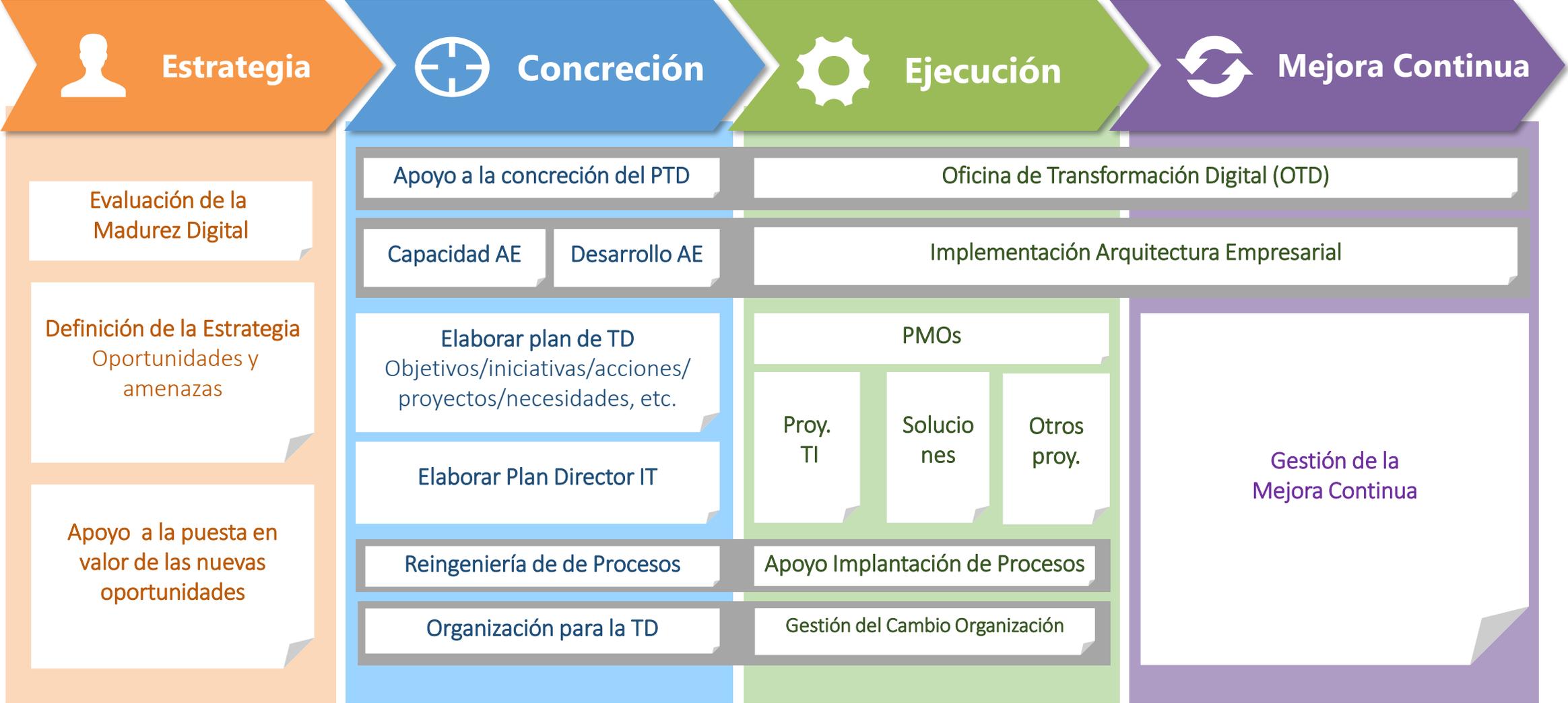
1.-Consultorías de Aceleración deTransformación Digital

5.-Asociación de Transformación Digital



# TIPOS DE PROYECTOS DE ACELERACIÓN DIGITAL

En Telefónica nos embarcamos en distintos proyectos de cliente según la fase y madurez en la que se encuentre



*Telefonica*

**EMPRESAS**

**PARTNER INTEGRAL EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

