

Capgemini brinda nuevas experiencias digitales online y en tiendas físicas a Celcom, en un proyecto de transformación digital de varios años

- *Las iniciativas lideradas por Capgemini han supuesto más de 1,6 millones de nuevos usuarios únicos al mes de aplicaciones móviles de Celcom, un aumento del 91% en contrataciones online en menos de un año y un incremento del 13% en su Net Promoter Score¹.*
- *Un desarrollo de un año de portales web y nuevas aplicaciones móviles ha permitido una experiencia de cliente mejorada y una transformación cultural y organizativa para Celcom.*

Madrid, 5 de agosto de 2019 - [Capgemini](#) ha anunciado hoy la implementación satisfactoria de nuevos canales digitales front-end para [Celcom](#), uno de los grupos de telecomunicaciones líderes en Asia, que ha impulsado un incremento de los ingresos online de más del 60% para la marca. Celcom, el primer operador móvil de Malasia, es miembro de Axiata Group Companies, que presta sus servicios a 9 millones de usuarios en toda la Malasia peninsular, Sabah y Sarawak.

Durante el último año, Capgemini ha simplificado los procesos existentes de Celcom y ha optimizado su forma de trabajar para garantizar que la marca pueda relacionarse con sus clientes de forma rápida y más eficaz. Capgemini también ha apoyado a Celcom en la adaptación de nuevas formas ágiles de trabajar, donde la implementación es crucial para estimular su posicionamiento como la empresa digital más inspiradora para 2022.

El trabajo de Capgemini con Celcom en sus iniciativas de transformación digital durante varios años ya ha dado como resultado nuevos canales que han mejorado significativamente la experiencia del cliente de telecomunicaciones online, eficiencias en tienda y procesos internos. Durante los próximos cinco años, el proyecto de transformación digital general ayudará a Celcom a seguir aumentando sus ventas en línea y a proporcionar contenido hiperdirigido y ofertas a sus clientes de forma eficiente, con unos ahorros previstos de aproximadamente 6 millones de dólares.

«En nuestra aspiración por convertirnos en la empresa digital más inspiradora para 2022, Celcom estimula de forma continua su capacidad de abrir el camino para ofrecer a los consumidores y negocios soluciones digitales de última generación, para satisfacer sus necesidades de voz, datos y adaptarse a su forma de vida —explica Idham Nawawi, consejero delegado de Celcom Axiata Berhad—. Por lo tanto, un partner adecuado es un elemento crucial para garantizar que vamos por buen camino. Estamos muy contentos de que, con la compañía de Capgemini en nuestro recorrido digital, supimos identificar lo que teníamos que ofrecer para dar la mejor experiencia digital, tanto online como offline, en nuestras

¹ El Net Promoter Score es un índice que va del -100 al 100 y mide la disposición de los clientes a recomendar los productos o servicios de una empresa a otras personas. Se utiliza como indicador para estimar la satisfacción general del cliente con el producto o servicio de una empresa y su lealtad a la marca.

tiendas, y asegurarnos de que lo cumplíamos para proporcionar una experiencia del cliente excelente. La colaboración demuestra nuestro compromiso constante con la innovación y con nuestros clientes, donde el progreso ha sido posible gracias a la flexibilidad y aptitud de Capgemini para aportar soluciones únicas, a gran escala y de primera categoría».

«Celcom se dirigió a nosotros con un plan atrevido para transformar todas las partes de su negocio, incluida su forma interna de trabajar a través de la automatización robótica de procesos de ciertas funciones, la manera en la que los clientes se relacionaban en línea con la marca y en la tienda y cómo fluía la información por la empresa —explica Gaurav Modi, director general de Capgemini en el Sudeste Asiático, Hong Kong y Taiwán—. Celcom ha trabajado codo con codo con nosotros para funcionar como un equipo coordinado y fluido, para ofrecer a sus empleados y clientes una experiencia superior».

Los canales digitales aportan ventajas concretas a los clientes y empleados

Capgemini ha desarrollado e implementado una suite de canales digitales frontend modernos para Celcom que han optimizado las operaciones en canales online y offline. Estos han incluido el desarrollo de una serie de portales web y aplicaciones móviles en menos de un año sin interrumpir los rápidos procesos empresariales de Celcom. Entre los desarrollos se encuentran:

- Un nuevo portal web centralizado que incentiva una mayor relación de Celcom con una base de clientes más diversa y que aporta capacidades mejoradas para conocer rápidamente el contenido sobre planes y dispositivos en un formato más accesible.
- El desarrollo de una nueva aplicación móvil, «Celcom Life», que consolida a la perfección dos aplicaciones móviles de retail existentes en una sola experiencia, con la simplificación del recorrido del cliente y funcionalidades avanzadas.
- La creación de una tienda online para permitir un mayor enfoque en el *e-commerce*, al facilitar el mejor conocimiento de productos y servicios junto con una rápida experiencia de compra.
- Una nueva aplicación móvil para operaciones comerciales, «Celcom Pulse», que ofrece una experiencia de ventas significativamente mejorada junto con la capacidades administrativas para los outlets y distribuidores Celcom bluecube² de todo el país.

Si quiere saber más sobre el proyecto, haga clic [aquí](#).

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2018, registró unos ingresos mundiales de 13.200 millones de euros.

² Los Celcom bluecubes son locales comerciales que ofrecen a los clientes una experiencia en tienda emocionante e innovadora, al combinar novedades como impresoras 3D y dispositivos expuestos con un estilo industrial y moderno.



Más información en www.capgemini.com/es-es/

People matter, results count