



## DOSSIER DE SERVICIOS CCM/CXM

# Telecomunicaciones

Facturas inteligentes que retienen, alertas que no irritan y comunicaciones de upsell que convierten.

Las telcos envían millones de comunicaciones al mes: facturas, alertas de consumo, notificaciones de planes y campañas de retención. SOA Professionals ayuda a operadores a convertir cada comunicación en una oportunidad de negocio sin saturar al cliente.

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

## RETOS DE LA INDUSTRIA

# Comunicaciones en Telecomunicaciones: los retos que conocemos

Las telcos envían millones de comunicaciones al mes: facturas, alertas de consumo, notificaciones de planes y campañas de retención. SOA Professionals ayuda a operadores a convertir cada comunicación en una oportunidad de negocio sin saturar al cliente.

Reto	Descripción
<b>Facturación compleja</b>	Facturas con cargos variables, consumos detallados, descuentos y promociones que varían por plan y cliente.
<b>Churn y retención</b>	Identificar el momento correcto para comunicar una oferta de retención antes de que el cliente se vaya.
<b>Regulación de comunicaciones</b>	OSIPTEL, IFT, SUBTEL y reguladores locales exigen texto legal específico en facturas y comunicados.
<b>Volumen y velocidad</b>	Millones de facturas y alertas generadas en ventanas de tiempo muy cortas con cero tolerancia a errores.
<b>Upsell contextual</b>	Convertir facturas y alertas en canales de venta sin generar rechazo en el cliente.

## CASOS DE USO

# Cómo lo resolvemos

Soluciones concretas para los retos más frecuentes del sector.

<b>01</b>	<b>Factura inteligente con upsell</b> <i>Factura personalizada con oferta contextual basada en consumo y perfil del cliente.</i>
<b>02</b>	<b>Alertas de consumo proactivas</b> <i>Notificaciones en tiempo real cuando el cliente se acerca al límite de su plan.</i>



<b>03</b>	<b>Comunicaciones de portabilidad</b> <i>Flujo de comunicaciones para retener clientes en proceso de portabilidad.</i>
<b>04</b>	<b>Onboarding de nuevos servicios</b> <i>Secuencia de bienvenida y activación para nuevos productos contratados.</i>
<b>05</b>	<b>Campañas de renovación de contrato</b> <i>Comunicaciones personalizadas con propuesta de valor antes del vencimiento.</i>

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍA

## Stack tecnológico recomendado

Seleccionamos la plataforma correcta para cada contexto. Nunca una solución única para todos.

- OpenText Exstream
- Precisely EngageOne
- NexUx (alertas SMS/WhatsApp/Push)
- Integración con BSS/OSS y CRM

IMPACTO DE NEGOCIO

## Lo que cambia cuando trabajamos juntos

Resultado	Qué significa
<b>Reducción de churn</b>	Comunicaciones de retención en el momento correcto con oferta personalizada.
<b>Conversión de upsell</b>	Facturas inteligentes que generan revenue adicional sin esfuerzo de ventas.
<b>Satisfacción del cliente</b>	Alertas proactivas que eliminan sorpresas en la factura y reducen llamadas al call center.
<b>Eficiencia</b>	Automatización de facturación masiva con cero errores y cumplimiento regulatorio.

## ¿Listo para transformar las comunicaciones en Telecomunicaciones?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar todo. Sin compromiso.

<a href="mailto:contacto@soapros.pe">contacto@soapros.pe</a>	<a href="https://www.soapros.pe">soapros.pe</a>
--	---