

CONSULTORÍA IA & DATA

Customer Discovery

¿CÓMO TE AYUDAMOS DESDE TELEFÓNICA TECH?

Customer Discovery permite definir e implementar la mejor estrategia de *social listening* para comprender a los consumidores y las tendencias de primera mano.

Aunque para la mayoría de las organizaciones es fundamental poner al consumidor y a los usuarios en el centro, no todas disponen de las herramientas necesarias para escucharlos, ponerse en su lugar y sintonizar directamente con sus comportamientos y opiniones.

El *social listening* es la herramienta perfecta para integrar una nueva fuente de información con contenido valioso y de alta calidad para la organización.

En **Telefónica Tech** te ayudamos a llevar este proceso un paso más allá. Te acompañamos desde el inicio, identificando la mejor plataforma de *listening* del mercado y definiendo los casos de uso más adecuados.

Posteriormente, nuestro equipo de consultores configurará la herramienta de escucha de manera óptima, en función de las necesidades definidas, y traducirá los resultados en *insights* y palancas de activación alineadas con tus objetivos de negocio.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE SERVICIO?



Organizaciones de tamaño medio que requieren un socio para acceder a información valiosa, **reduciendo** al mismo tiempo **los costes asociados a la contratación de personal y la compra de tecnología**.



Grandes organizaciones con capacidades en comunicación, marketing digital y *business intelligence*, que buscan externalizar el **volumen de trabajo y la formación necesaria para realizar una monitorización online y escucha adecuadas**, permitiendo que sus equipos se centren en actividades estratégicas de valor.



Empresas que desean **desarrollar sus capacidades internas de social listening a largo plazo**, eligiendo crecer y aprender de un *partner* de confianza.

Nuestro servicio

El servicio cuenta con módulos y un modelo de contratación flexible (*one shot*, recurrente o continuado) para adaptarse a tus necesidades, permitiendo incluso la paralelización de varios casos de uso en un mismo proyecto para obtener la mejor estrategia.

El análisis, liderado por un equipo de consultores, se lleva a cabo mediante un *software* en la nube que permite el

rastreo y procesamiento de datos públicos y abiertos en tiempo real, basados en una serie de palabras clave. Los datos extraídos pueden cruzarse y analizarse de forma integrada con otras fuentes externas o internas del cliente (*customer care*, encuestas, **NPS**, etc.).

¿Qué te permite?

- › **Análisis de grandes tendencias sectoriales:** nuevas necesidades de los consumidores, prioridades de los usuarios, patrones de consumo y comportamiento.
- › **Análisis reputacional** de una marca, organismo o concepto y su posicionamiento frente a la competencia.
- › **Análisis de comunidades** alrededor de un concepto/ marca: caracterización, detección de nuevos nichos, identificación de **key opinion leaders y microinfluencers**.
- › **Análisis del impacto** y las opiniones de los usuarios sobre campañas de comunicación y marketing.
- › **Identificación de puntos de contacto** en el proceso de compra, entendiendo las motivaciones y el sentimiento de los usuarios.

Beneficios del servicio

Respuesta rápida a los cambios del mercado y a las acciones de la competencia

Identificación de nuevos actores en la conversación, nuevas tendencias y oportunidades. Capacidad de anticiparse a posibles crisis de reputación.

Mejora del *customer experience*

Optimización del servicio de atención al cliente, mejorando la agilidad y eficacia de la respuesta. Disminución de reseñas negativas y reducción del riesgo en el lanzamiento de nuevos productos/servicios o en innovaciones de los actuales.

Mejora de la efectividad en las campañas

Optimización de la comunicación con la audiencia, gracias a la selección adecuada de contenidos, canales y momentos de comunicación.

Valor diferencial de Telefónica Tech



Te acompañamos en tu estrategia de datos, integrando una nueva y valiosa fuente de información centrada en el usuario.



Vamos más allá de un simple compendio de datos y gráficos sin cualificar, que no aportan todo el valor esperado.



Priorizamos la extracción de conclusiones accionables alineadas con tus objetivos de negocio.

EQUIPO Y LOGROS

Nuestros equipos

- › **400 profesionales** dedicados a IA para clientes empresariales y de Administración pública.
- › **10 centros especializados** en **España** (Madrid, Barcelona, Valencia y Valladolid), **Reino Unido** (Londres), **Europa Central** (Eslovenia y Austria), **Brasil** (Sao Paolo) y la región de **Hispan** (Santiago de Chile y México D.F.).
- › **+150 certificaciones** de nuestros expertos en Inteligencia Artificial.

Logros

- › **+1000 proyectos** ejecutados.
- › **+200 clientes.**
- › Proyectos **en más de 25 países.**

MODELO COMERCIAL

Es un **servicio completo llave en mano**, que incluye la licencia del *software* necesario para el acceso y procesamiento de datos sociales, así como los informes acordados con los principales indicadores cualitativos y cuantitativos, junto con las conclusiones de negocio extraídas del análisis.

Consigue que tu estrategia de datos dé un salto de calidad, incorporando la voz de los consumidores y usuarios en tu toma de decisiones.

Insights de Movilidad

Esta solución permite a las empresas validar y enriquecer los casos de uso relacionados con la optimización de infraestructuras, planificación de servicios o estrategias comerciales. Se pueden implementar de manera más efectiva, ajustando la oferta de servicios o las estrategias de marketing según los flujos de personas y maximizando el retorno de la inversión.



AI & Data Academy

Ofrece formación específica a los equipos comerciales y de marketing sobre cómo aprovechar los *insights* generados y adaptarlos en tiempo real a las estrategias comerciales. Esto asegura que el conocimiento obtenido se traduzca en acciones efectivas dentro de la organización.



Dynamics 365

Tanto como CRM (para gestionar relaciones con clientes) como ERP (para optimizar los recursos empresariales), facilita la implementación de los casos de uso en el día a día de la empresa, optimizando la gestión de las relaciones con los clientes y los procesos internos de negocio, a través de una plataforma centralizada y altamente flexible.



Contáctanos para empezar la transformación digital de tu organización.

