

Caso de éxito: **i-new** x **skinny**

Skinny por **Spark** de Nueva Zelanda



inew
Unified Mobile Solutions

Proveedor de servicios móviles y fijos en plataforma dedicada a la marca B y OMVs.

Datos clave

Skinny es una marca sin adornos de Spark, destacado proveedor de telefonía móvil y fija en Nueva Zelanda. Su marca B se enfoca en productos diseñados para los usuarios jóvenes que buscan precios competitivos.

Spark decidió integrar el BSS/OSS de Skinny con nuestra plataforma independientemente en lugar de un BSS/OSS tradicional, permitiendo al operador dar soporte a otros OMVs. Nuestra integración ha permitido a Skinny ofrecer nuevos productos diferenciadores con una excelente experiencia al cliente. Esto ha allanado el terreno hacia el éxito de su marca B. Durante los últimos 3 años su servicio al cliente fue galardonado con el Premio Canstar Blue a los Clientes Más Satisfechos con un NPS de mercado superior a +40 puntos.



Skinny, la Marca B de Spark

En un mercado móvil maduro y competitivo como el de Nueva Zelanda Spark NZ es una de las empresas de telecomunicaciones más grandes, teniendo una red de banda ancha de fibra óptica a nivel nacional. Spark tiene una cuota de mercado aproximada del 45% y ofrece servicios de telefonía móvil, banda ancha, transmisión de deportes en línea y otros productos.

Skinny, la submarca de Spark NZ, complementa la marca principal ofreciendo una alternativa de servicios móviles y de banda ancha económica. Con una cuota de mercado aproximada del 7% se enfoca en productos dirigidos a usuarios jóvenes que buscan un buen precio. Ambas marcas representan la mayor cuota en telecomunicaciones. Spark buscaba innovar y llegar a nuevos segmentos con una segunda marca, al mismo tiempo protegiendo la identidad de su marca principal. Esta estrategia busca maximizar la necesidad del mercado, sin dejar de lado a posibles clientes, minimizando la presencia de marcas para sin competir por la captación de clientes. En 2019, Skinny cambió su aspiración para convertirse en una marca dirigida al mercado masivo con un enfoque en precios competitivos. Originalmente, como submarca de Spark tiene un estilo desenfadado enfocado en las debilidades del segmento prepago dirigido a un público joven y Auckland. La oferta era una opción económica para este mercado.

Plataforma de Soluciones BSS/OSS i-new

Desde recargas a crédito hasta datos compartidos con dispositivos en promoción, nuestra plataforma ininterrumpida brinda a los operadores una gama completa de características y servicios únicos integrados que generan ingresos incrementales, al tiempo que ofrece una experiencia digital genuina para sus clientes. Obtenga más información aquí acerca de lo que nuestra plataforma puede hacer por su negocio.

Operando con la Plataforma BSS/ OSS i-new

Buscando optimizar recursos y desarrollar soluciones personalizadas específicas para el mercado elegido, Spark decide unir esfuerzos con i-new para alojar el BSS/OSS de Skinny como plataforma separada en lugar del BSS/OSS tradicional. El exitoso proyecto permitió a la marca implementar rápidamente características de servicio adicionales, reduciendo al mínimo la necesidad de compatibilidad con versiones anteriores. Nuestra plataforma y sus capacidades evolucionaron para adaptarse a la creciente base de clientes del operador móvil brindando flexibilidad y escalabilidad a medida. Desarrollando sus servicios con la plataforma BSS/OSS de i-new, Spark ha podido abrir la plataforma a otros dos OMV, ampliar su cartera mayorista y flujos de ingresos. Los OMV comenzaron como proveedor de banda ancha fija y servicios de electricidad de nivel 2 para complementarlos con una oferta móvil, lo que se traduce en mayor retención de sus clientes y la capacidad de captar flujos de ingresos en servicios para "todo el hogar".

Una plataforma que garantiza una experiencia al cliente excepcional

Nuestra solución integrada punto a punto ha permitido a Skinny ofrecer valor excepcional a sus clientes con niveles sobresalientes en servicio al cliente. La simplicidad y la confiabilidad de nuestra solución, y su habilitación de autogestión, han hecho destacar a Skinny en su servicio al cliente con costos de atención significativamente más bajos que los estándares de la industria ofreciendo un completo espectro de características y beneficios adicionales:

- La facturación prepago brinda a sus clientes flexibilidad y simplicidad en su experiencia, minimizando los riesgos de deuda. Renovaciones automáticas, recargas y facturación aseguran la estabilidad del flujo de caja como proveedor.
- La integración de productos promocionales por periodos genera (producto "Data Binge") un flujo de ingresos significativo adicional al permitir a los clientes el uso Internet Ilimitado bajo demanda.
- El CRM integrado proporciona una completa y sencilla visión de los clientes, permitiendo al equipo de Atención al Cliente de Skinny alcanzar puntajes líderes de NPS de mercado en sus interacciones.
- Las tarifas diferenciadas permiten a Skinny ofrecer una experiencia única para los tipos de clientes con propuestas específicas, lo que aumenta la adquisición y el crecimiento del ARPU del cliente.

"En un entorno tan competitivo tenemos la gran ventaja de usar el producto de i-new permitiéndonos ser extremadamente ágiles y primeros en el mercado. Además permite desarrollar excelentes soluciones que los clientes demandan."

Management de la marca en Skinny

Reseña

El valor y el servicio al cliente de Skinny han producido un NPS de mercado de la marca constante por encima de +40 puntos durante los últimos 3 años. Además, Skinny y su servicio han sido repetidamente reconocidos por las principales agencias de investigación de satisfacción del cliente en Nueva Zelanda. Ha ganado el Premio Canstar Blue al Cliente Más Satisfecho en la categoría de Prepago Móvil durante los últimos 6 años consecutivos, y es el único proveedor en obtener una calificación de Cinco Estrellas. También está acreditado como "Fiable al Consumidor" por Consumer NZ y ha sido votado como la "Elección del Pueblo" durante los últimos 4 años consecutivos.

¿Le interesa trabajar o asociarse con nosotros?

Contactenos ahora:

office@cyansecurity.com
www.i-new.com

i-new Unified Mobile Solutions GmbH

ICON Tower 24, 16th Floor
Wiedner Gürtel 13
A- 1100 Vienna