

# Pepephone

Approaching new ways of  
doing Telco



an NTT DATA Company

pepephone  
.com

# Pepephone

Approaching new ways of doing Telco

¿Cuál era la necesidad?



an NTT DATA Company

## Pepephone

---

Corporación industrial quiere lanzar nuevos negocios apalancados en una orientación al cliente diferente, con un modelo de negocio claro, sencillo y honesto. Encuentran en el negocio de las telecomunicaciones el candidato perfecto para llevar al mercado un nuevo concepto.

# Pepephone

Approaching new ways of doing Telco

## Nuestro reto



an NTT DATA Company

## Nuestro reto

- Huir de una aproximación tradicional, cuestionando todo lo hecho hasta el momento en el sector.
- Crear un operador desde cero en un período récord de 9 meses, con los más altos estándares de calidad y consistencia.
- Trasladar al mercado un mensaje creíble, sustituyendo grandes inversiones en marketing por la oportunidad de sorprender a los potenciales clientes con un diálogo digital basado en redes sociales y el Word of mouth.

# Pepephone

Approaching new ways of doing Telco

## Impacto

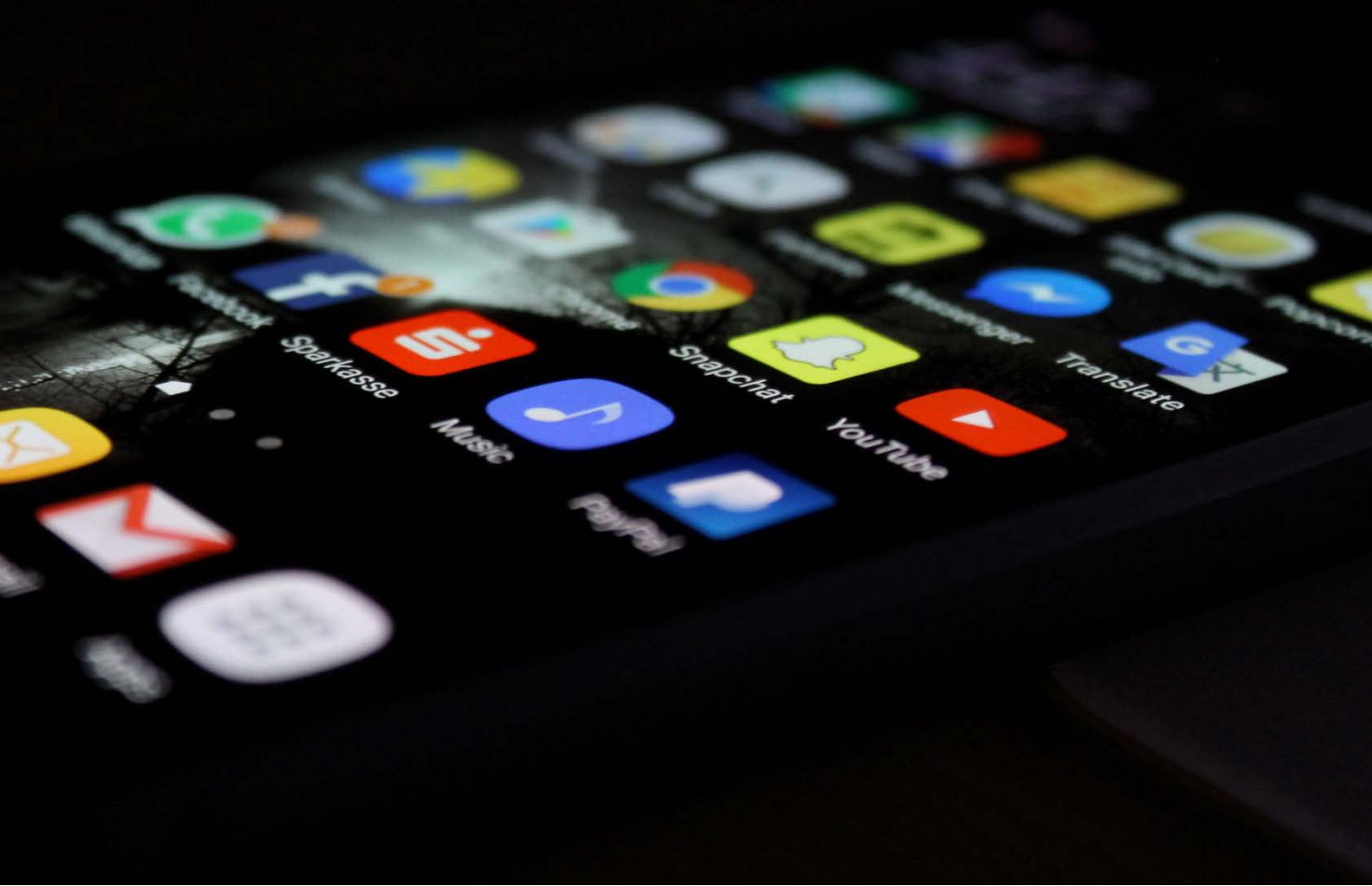
## Impacto

- Constituimos un equipo único y 100% integrado de lanzamiento que no seguía estándares de consultoría, promoviendo la máxima horizontalidad y agilidad en la toma de decisiones. Esta horizontalidad se trasladó posteriormente a la estructura orgánica que desarrolló la exitosa evolución del operador, incorporando también una visión multisectorial.
- Colaboramos en el diseño de un modelo disruptor al incorporar dos máximas intocables con los clientes: transparencia y reciprocidad.
- Tomamos decisiones arriesgadas a la hora de capacitar tecnológicamente el negocio, apostando por soluciones ágiles versus best of breed.

# Pepephone

Approaching new ways of doing Telco

## Resultado



an NTT DATA Company

## Resultado

- La compañía móvil se ha convertido en el operador más reconocido en términos de calidad y experiencia de cliente, siendo reconocido como best practice del sector en Europa, y marcando tendencia en grandes operadores.
- Ha conseguido un segmento de clientes de alto valor y altamente fidelizado que multiplica continuamente el valor de la compañía.



# Pepephone

Approaching new ways of  
doing Telco



an NTT DATA Company

pepephone  
.com