

Realimentación al Desempeño: Seguimiento a compromisos

La etapa más significativa ha comenzado y con ella, las acciones que nos permitirán alcanzar las nuevas metas trazadas.

Todos hacemos posible la sustentabilidad en América Móvil

Trabajamos para ser siempre una Empresa comprometida con el entorno y bienestar de nuestros Usuarios.

Telcel Bot y ¿Cómo ingreso a Telcel Bot?

Conoce al asistente virtual que ofrece a nuestros Usuarios una experiencia de servicio mejorada y única.

en línea 80

revista digital

Edición Julio 2020

JUNTOS TRANSFORMAMOS EXPERIENCIAS





Editorial

La edición 80 de la Revista Enlínea contiene artículos relacionados con diferentes temáticas orientadas a conocer el acontecer general de la Empresa durante el primer semestre del año. Aquí podrás encontrar, por ejemplo, información acerca de las **campañas de Transformación Digital**, con la finalidad de continuar nuestro crecimiento en materia de evolución tecnológica. Te invitamos a leer **«Realimentación al Desempeño: Seguimiento a compromisos»**, donde se explican los avances y la vigencia de este programa que nos lleva a establecer un plan de acción en el terreno profesional y personal.

También te sugerimos la lectura del artículo **«Todos hacemos posible la sustentabilidad de América Móvil»**, en el que se explica la importancia de la estrategia para, a través de nuestras actividades diarias, mejorar la calidad de vida de las personas y brindar a nuestros Clientes la posibilidad de mantenerse conectados. Además, continuamos fortaleciendo nuestra actitud de mejora, con textos que nos inviten a hacer del cambio una constante en nuestras actividades, como en esta ocasión nos muestra el artículo **«Una transformación colaborativa frente a las crisis»**, donde explicamos cómo podemos estar más atentos a lo inesperado y aplicar una estrategia basada en métodos en que la gestión del cambio sea una prioridad.

Es importante conocer las actividades que se han realizado en las diferentes Regiones de la Empresa y que mantienen la operación de Telcel en **materia tecnológica, en conocimiento de nuestra trayectoria a través de una breve historia de la evolución de la SIM card, servicios de valor agregado e innovaciones del Internet de las cosas**, así como **nuevos sistemas de atención personalizada y digital como el Telcel Bot**.

También consideramos proyectos para medir el **tráfico de datos, el desempeño de la Red, así como de su cobertura y alcance; las acciones de entrenamiento comercial a través de herramientas y aulas digitales; las actividades de promoción para fortalecer el top of mind de la marca**, y el esfuerzo de cada uno de los colaboradores para mantener activa la operación de la Empresa a través del **trabajo remoto y guardias presenciales durante la contingencia sanitaria**.

Te invitamos a hacer de la edición número 80 de la Revista Enlínea tu material de consulta. Recuerda que tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros y nos ayudan a afinar la difusión de esta publicación, que deseamos que sea clara y de interés para ti en cada edición. Escríbenos a: comunicacion_interna@telcel.com.



CONÉCTATE 00 min.

Juntos transformamos experiencias. Una campaña de comunicación hacia la evolución digital

Julio, 2020

T Transformamos experiencias

Hemos diseñado una estrategia de comunicación que apoya la difusión de lo que significa la Transformación Digital para nuestra Empresa y que responde a nuestra experiencia operativa y a la preferencia de las personas hacia nuestro servicio.



Ocupamos la primera posición en Usuarios de **smartphones** por habitante en el país. Más del **72%** de la población mundial posee un dispositivo que requiere respuestas y soluciones de excelencia en los **micromomentos de los Clientes**.

En Telcel, la Transformación Digital implica el uso de nuevas tecnologías, procesos innovadores y el talento de nuestro Capital Humano para el perfeccionamiento de nuestra operación y formas de trabajo; todo, con la finalidad de colocar al Cliente en el centro de cada una de las actividades, brindarle la mejor experiencia de servicio, evolucionar de acuerdo con los estándares y demandas del mercado, relacionarnos con Clientes y Usuarios de una manera más simple, transparente, ágil, flexible y única, así como afianzar la preferencia de los mexicanos para continuar encendiendo las emociones de las personas.



Por estas razones, hemos definido nueve áreas de Transformación Digital con objetivos específicos:



1 Nuevos **modelos de negocio homologados** que brinden una solución desde el primer contacto.



2 Plataformas de **comercio electrónico automatizadas** para una entrega óptima de nuestros productos y servicios.



3 Canales de **Marketing Digital** que nos impulsen a brindar una experiencia única de servicio.



4 Digitalización de **procesos** para mejorar la operación y el modelo de negocio.



5 Una estrategia eficaz en **seguridad de la información** que brinde **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de los datos.



6 Infraestructura **segura, escalable e inteligente** que permita el incremento y optimización constante de nuestra Red.



7 Migración de **procesos a la nube** para **reducir** tiempos de entrega y **desarrollar** nuevas aplicaciones.



8 Inteligencia de **negocio** para lograr un **mejor conocimiento** de nuestros Clientes y la **personalización** de la satisfacción de sus necesidades de conectividad.



9 Talento **digital** mejor preparado, que inspire el desarrollo de **competencias digitales ágiles y colaborativas**.

Con una estrategia clara en toda la Empresa, se busca maximizar el valor de lo que ofrecemos en todos nuestros puntos de contacto, para generar una experiencia sorprendente: un recuerdo positivo que se transforme en un acompañamiento cercano basado en emociones cálidas, seguras y dinámicas, con soluciones sencillas y satisfactorias.

En Telcel, nuestro reto es encender las emociones de las personas y afianzar su preferencia.



Para la difusión de esta estrategia que incluye temáticas como **Experiencia del Cliente (Customer experience)** y **diseño de prácticas ágiles**, hemos creado materiales que ya puedes observar en nuestros canales de comunicación interna, cuyo objetivo es continuar nuestro camino hacia la Transformación Digital, de una manera más homologada con el trazo de esquemas que permitan comprender la importancia de la incorporación en nuestras actividades diarias.

Estamos convencidos de que la tecnología es el catalizador que acelera el cambio, por lo que nuestra actitud facilita el desarrollo de competencias digitales y promueve una cultura de innovación permanente.

Con tecnologías nuevas, el talento de nuestro Capital Humano y procesos innovadores, estamos transformando la operación y forma de trabajo en Telcel.

¡Juntos transformamos experiencias!



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 00 min.

Realimentación al Desempeño: Seguimiento a compromisos

Julio, 2020

2020 Realimentación al Desempeño

“El compromiso es la base de nuestro crecimiento, utiliza esta evaluación para continuar, durante estos meses, alcanzando nuevas metas”.

El proceso de Realimentación al Desempeño 2020 continúa vigente y su etapa más significativa ha comenzado: el **Seguimiento a los Compromisos** establecidos.

Es momento de poner especial atención a los resultados que obtuvimos en la evaluación que nuestro jefe realizó a inicios de este año y de analizar –a partir de las fortalezas y áreas de oportunidad detectadas– cuáles acciones podemos emprender para mejorar nuestras habilidades.

Tomemos este momento como un factor de motivación para trabajar en el fortalecimiento integral de nuestra persona, recordemos que el resultado de desempeño equivale a las conductas mostradas y al logro de los objetivos alcanzados durante el periodo recientemente evaluado. Nuestros avances en el desarrollo de estas competencias seguramente se verán reflejados en el proceso de realimentación del siguiente año.



» En pro de mover el talento »

Te exhortamos a dar seguimiento a los compromisos acordados, pues solo así lograremos que lo sugerido para nuestro desarrollo no quede solo en buenas intenciones. Establece un plan de acción a partir de las competencias sugeridas: cada objetivo o reto de mejora podrás dividirlo en pequeñas acciones para que estas metas sean más manejables y fáciles de alcanzar. La continuidad que se dé al avance de cada aspecto establecido permitirá el fortalecimiento paulatino de las competencias observadas para mejorarlas.

Seguimiento a compromisos
16 junio al 31 diciembre

Notarás que después de esta etapa de seguimiento a los acuerdos, comenzarás a fluir con mayor facilidad en los procesos que desempeñas día con día, no solo en el ámbito laboral sino también en el personal; la Realimentación al Desempeño contribuye a la evolución integral de las personas.

Así que no lo pienses más, analiza tus resultados y pon en práctica tu plan de acción para incrementar el desarrollo de tus habilidades.



Claudia Bautista Montiel
Depto. Desarrollo y Comunicación



VISTAZO 00 min.

TelcelBot

Julio, 2020

Es un Asistente Virtual que cuenta con información actualizada de Telcel, para mejorar el servicio al Usuario final a través de una experiencia diferente y única.

Beneficios



- Acceso a la información de Telcel de una forma rápida y práctica sin salir de casa.
- Contenido actualizado.
- Base de conocimientos única a nivel nacional.
- Disponibilidad de TelcelBot los 365 días del año, las 24 horas del día.
- Transferencia con un asesor, los 365 días del año, en horario de 07:00 a 22:00 h (hora de la Ciudad de México).
- El uso de los componentes de TelcelBot no genera consumo de datos móviles.

Base de conocimientos



Posee un repositorio único de conocimientos.



Tiene un motor de inteligencia que ayuda a optimizar la interacción y la operación de canales internos y externos.



Aprende constantemente de la información que el Usuario pregunta y el entrenamiento que Telcel hace en esta plataforma.

Contenido actual en el Bot

Presenta un menú inicial con los siguientes temas:



El contenido también presenta formatos de infografías y videos

Por el momento solo cuenta con un caso transaccional, que es Consulta de Saldo. Puedes solicitar a TelcelBot tu saldo actual y encontrarás la siguiente información de tu línea:



Si no se encuentra información dentro del Bot, el Usuario puede decidir ser transferido con un asesor del Chat en línea.

Evolución del Bot



Motor conversacional en texto (voz, en una siguiente fase)



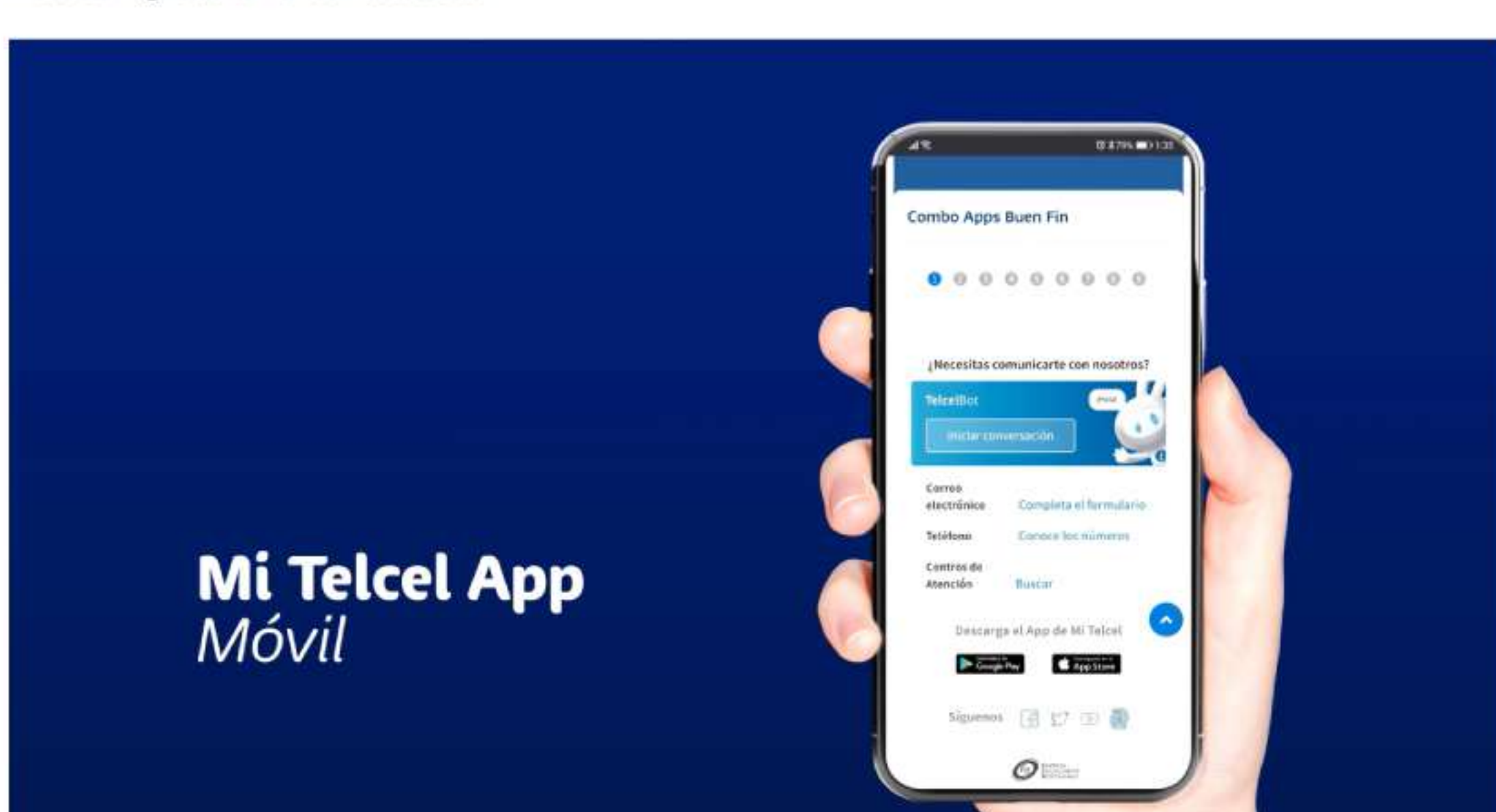
En varios idiomas (porque es un proyecto para todos los países en que América Móvil opera).



Unificará los canales de atención internos y externos.

Accesos

Puedes ingresar a TelcelBot desde:



Ruta de escalamiento

Atención a Clientes Telefónico / Miniswitch (R9) / Soporte Microsoft

Proyecto América Móvil



El proyecto del Bot está dirigido a todos los países de AMX.

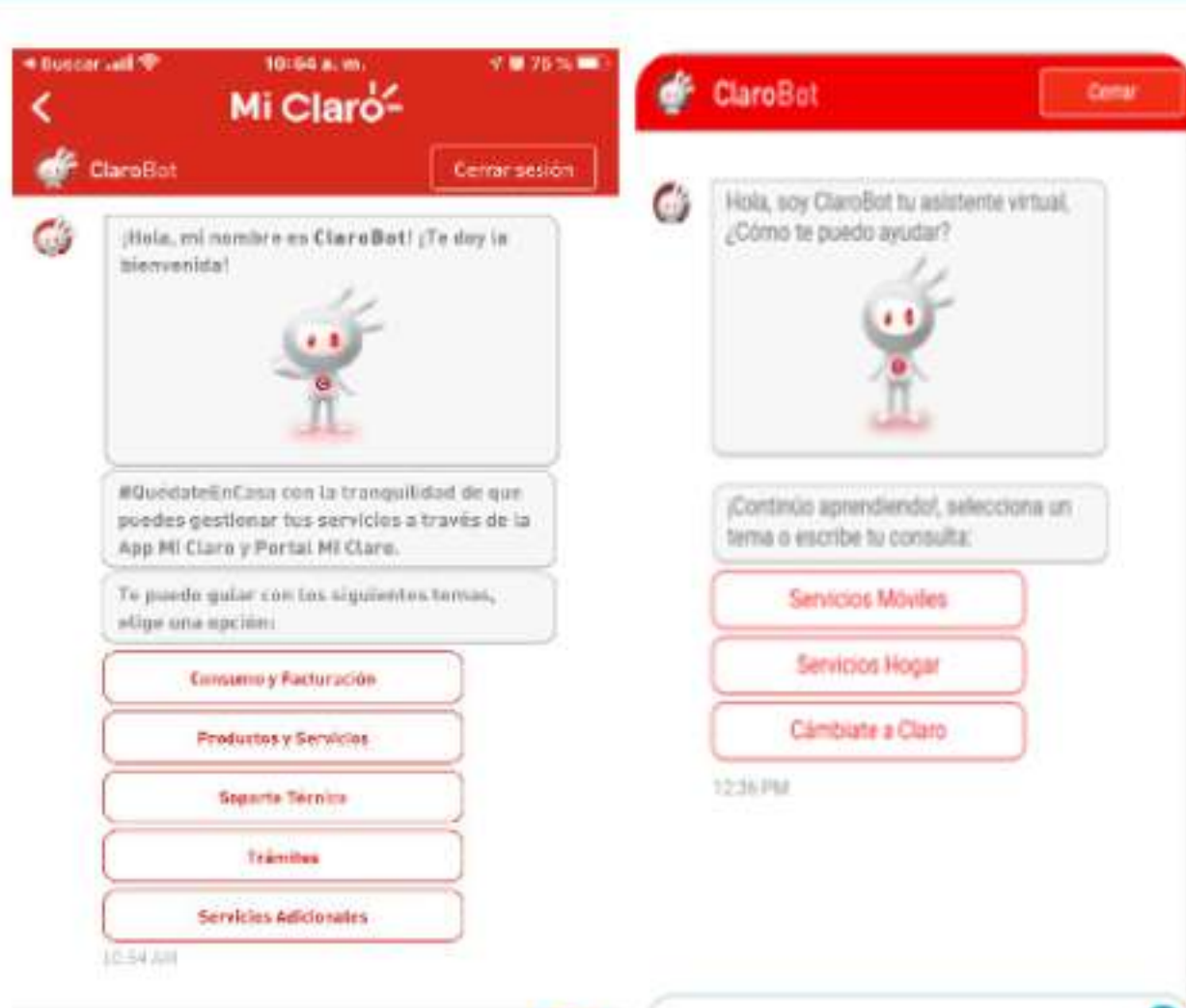


El primer país en que se liberó fue México, con TelcelBot.



Avatar de los Claros.

Segundo País: Colombia, con ClaroBot. Y le han seguido: Ecuador, Chile, Puerto Rico y Perú



*Cada país decide su menú inicial.

Telcel Bot tiene por objetivo

Brindar a nuestros Usuarios información homologada y confiable, atención personalizada para ofrecimiento de oportunidades comerciales de acuerdo con su uso y beneficio para Telcel, así como comunicación correcta y unificada para Atención a Clientes y empleados de nuestra Empresa.



Diana Mendoza Haro
Depto. Canales de Atención a Clientes SVA





Todos hacemos posible la sustentabilidad en América Móvil

Julio, 2020

En América Móvil, estamos comprometidos con seguir siendo un agente de cambio que promueve inclusión, crecimiento económico y bienestar en los países donde operamos; un compromiso para beneficio de nuestros Usuarios y que cumplimos siendo una Empresa sustentable.

La sustentabilidad se ha ido convirtiendo en un tema central para la operación y planeación de América Móvil, y forma parte de nuestra estrategia como Empresa, pues nos permite seguir generando desarrollo y bienestar para nuestros Usuarios, además de continuar siendo líderes en el mercado.

En los últimos años, hemos realizado grandes esfuerzos por fortalecer la estrategia de sustentabilidad de la Empresa, asegurando que estamos a la vanguardia y alineados a las mejores prácticas. De esta forma, nuestra estrategia "Sustentabilidad Inteligente" está fundamentada en los siguientes cuatro pilares:

- | | | |
|----------|-------------------------------------|---|
| 1 | Compartiendo el Desarrollo. | Los productos y servicios que ofrecemos son un importante catalizador e impulsor de la actividad económica de las comunidades y el desarrollo de las personas. |
| 2 | Activando la Seguridad. | Nuestras soluciones ayudan a mejorar la seguridad de las personas y comunidades de manera directa e indirecta. |
| 3 | Subiendo la Calidad de Vida. | Nuestros productos y servicios ayudan a las personas a gozar de una mayor cantidad de tiempo y una mejor salud, así como a estar más conectadas con sus seres queridos. |
| 4 | Conectando con Principios. | La gestión de la ética y nuestros valores corporativos fortalecen la buena reputación de nuestra Empresa. |



Estos pilares orientan nuestras acciones y decisiones para alcanzar los nueve **Objetivos de Sustentabilidad 2020** que nos hemos trazado, mismos que están alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

- Energía responsable**
 1. Utilizar el 50% de energía limpia y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía en general.
- Capital Humano**
 2. Evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores.
 3. Mejorar el resultado de clima laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%.
- Educación**
 4. Incrementar en un 20% el número de Usuarios en las diferentes plataformas de educación del grupo, manteniendo el promedio de 2.5 cursos por cada uno.
- Servicio al Cliente**
 5. Incrementar en 1% en promedio el NPS de marca en cada país en el que operamos.
- Cadena de valor**
 6. Lograr que el 35% de nuestros proveedores se encuentre alineado con nuestro Código de Proveedores.
 7. Conseguir que el 100% de nuestros proveedores Tier 1 esté evaluado en sustentabilidad.
 8. Lograr que el 30% de nuestros proveedores locales haya sido capacitado.
- Salud y Seguridad**
 9. Lograr 0% de fatalidades.

¿Qué tiene que ver mi trabajo con esta Estrategia de Sustentabilidad y sus objetivos?

El trabajo que realizamos cada uno de los que integramos América Móvil es fundamental para que, como Empresa, podamos mejorar la calidad de vida de las personas, brindando a nuestros Usuarios la posibilidad de estar cada vez más y mejor conectados a través de nuestras redes, centros de datos, nubes, satélites, cables submarinos y soluciones de IoT.

Y para hacer que esto suceda, es necesario que usemos responsablemente recursos como la energía, que sigamos los lineamientos de nuestras políticas y el Código de Ética, que nos preparemos y trabajemos en un entorno seguro, saludable y agradable, que garanticemos la satisfacción de los Usuarios y que promovamos que nuestros proveedores se sumen y sean parte de nuestra estrategia de sustentabilidad.

Solo así, realizando nuestro trabajo con calidad, entrega y profesionalismo, contribuiremos a mantenernos como una Empresa líder y sustentable en el largo plazo.



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 4

Haciendo frente a la emergencia por COVID-19

Julio, 2020

La situación por la que el mundo está pasando actualmente no es para tomarse a la ligera.

Nuestro compromiso siempre ha sido mantenernos conectados y, hoy más que nunca, nuestra misión es esencial.

Gracias a nuestro servicio, miles de familias mexicanas se mantienen unidas en medio de la adversidad; por eso el nuestro es considerado como uno de los negocios esenciales para el país.



Para nosotros, la seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad. Por ello, para poder seguir operando durante esta crisis, hemos implementado medidas para proteger la salud de nuestro personal y de nuestros Clientes en todo momento; algunas de ellas son:



Utilizar caretas de acrílico en puntos de venta y cubrebocas en oficinas corporativas.



Ajustar los horarios de operación de nuestros CAC y CVT.



Guardar distancia entre Clientes y asesores de ventanilla, así como establecer marcas en líneas de caja.



Colocar dispensadores de gel antibacterial tanto en oficinas como en CAC y CVT.



Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas más transitadas.



Fomentar el uso de la aplicación Mi Telcel, así como el *111 o *264 para pago de facturas, y otros servicios de forma remota.

Es momento de cuidarnos entre todos y mantenernos unidos a través de las posibilidades que solo la tecnología nos ofrece. Hoy reafirmamos que somos la mejor Red, la que mantiene a todo México conectado, y no hay duda de que trabajando juntos saldremos adelante.



Gerencia de Desarrollo Comercial



REGIONALES 3:40 min.

DEUR

Breve historia de la Evolución del SIM CARD

Julio, 2020

Conforme la tecnología de las Telecomunicaciones evoluciona, hemos visto y experimentado cambios no solo en dispositivos o funcionalidades, sino también en ciertos componentes que permiten estas mejoras tecnológicas. Sin duda, uno de los casos más importantes de este tipo en la tecnología celular es la tarjeta SIM... sin embargo, para contarte su historia, primero es importante definir qué es.

Definición

Chip desmontable que identifica una línea móvil dentro de una red celular. Está enlazada con el dispositivo y sirve también para almacenamiento de información, como contactos o mensajes.

Creación

Alemania, 1991.

Su nombre

SIM son las siglas en inglés para *Subscriber Identification Module* (Módulo de Identificación de Usuario).

Pero, ¿para qué sirve una SIM card? Para almacenar información importante en su interior, identificar a qué red y a qué país pertenece el usuario, así como su tecnología, si se encuentra en roaming, etcétera. Todo esto está concentrado en un ID único llamado IMSI (*International Mobile Subscriber Identity*: Identidad Internacional del Suscriptor Móvil) y gracias a este código las llamadas que realizamos pueden ser enlazadas y tasadas.

Y... ¿cómo funciona? Es una pequeña pieza de plástico que contiene un chip hecho de silicón bañado en oro u otros metales. Posee un procesador, memoria y circuitos de seguridad que son leídos por el dispositivo móvil cuando es insertado en la ranura.

Conforme ha evolucionado la tecnología, también se ha ido modificando la tarjeta SIM, cuyo principal cambio es su tamaño físico y de memoria, ya que, como los teléfonos móviles, se ha hecho más pequeña y delgada.

- Mini SIM: 1996
- Micro SIM: 2010
- Nano SIM: 2012
- eSIM: 2020



eSIM, el presente de la telefonía celular

Su nombre también es una sigla para *embedded SIM Card* (SIM Card Incrustada). Es en tamaño solo una fracción de la Nano SIM y con ella nos olvidamos del plástico, ya que ahora será solo un pequeño chip dentro de nuestros teléfonos o dispositivos, convirtiéndose en un dispositivo más seguro, más veloz y más fácil de usar, porque ya no se requiere manipular el chip, por lo que no se corre el riesgo de daño o desgaste; además, cuenta con mayor espacio de memoria, lo que la hace más rápida y capaz de guardar más información.

En Telcel ya estamos preparados para darles a nuestros Clientes los beneficios de la eSIM y el primer dispositivo en incorporarla es el Motorola RZR, el más nuevo lanzamiento de la marca. Sin embargo, muy pronto también tendremos esta tecnología en muchos más dispositivos.



Lizeth Gabriela Pérez García
Depto Coordinación Capacitación R1 a 8



REGIONALES 00 min.

DEUR

Aulas Virtuales, una solución de Telcel para mantenernos cerca de nuestra Fuerza de Ventas

Julio, 2020

En los últimos años, en el área de capacitación comercial de las Regiones 1 a 8, se ha explotado el uso de las Tecnologías de la Información para cumplir con los objetivos de capacitación de la Fuerza de Ventas. Más específicamente, el uso de la herramienta de las Aulas Virtuales, la cual ha cobrado mayor relevancia en los últimos meses debido a la contingencia por la que atraviesa el país.

Dichas capacitaciones se realizan en tiempo real, cumpliendo con una fecha y horario específico, en el cual los asistentes se conectan a través de un dispositivo con acceso a Internet (computadora, *tablet* o *smartphone*) y por medio de un *link* entran a la sesión, identificándose previamente para ingresar.

Básicamente, el instructor interactúa con la audiencia, ya sea a través de video o solo con su voz, exponiendo un tema en particular que es visible para todos; además, los asistentes pueden hacerle preguntas o incluso debatir, haciéndolo mediante la activación de su cámara, su micrófono o escribiendo en el chat, involucrando así al resto de los asistentes, lo que hace más dinámico este tipo de capacitaciones que un curso en línea.

Utilizar este tipo de herramientas para la capacitación tiene muchos beneficios, tanto para la Organización como para el personal que es capacitado por esta vía; aquí te mencionaremos algunos:



Interactividad entre el participante y el instructor a través de una pantalla compartida o una presentación, así como acceso a chat, micrófono, cuestionarios, etcétera.



De fácil acceso, pues al eliminar los desplazamientos por parte de los participantes a un auditorio, salón o sala de juntas, se logra reunir en un mismo sitio a personas dispersas geográficamente pero con un interés por temas en común; así, a través de esta herramienta se puede llegar a personas en áreas remotas o de difícil acceso.



Participación totalmente abierta con el instructor, de manera que se pueden resolver dudas surgidas en el momento de la capacitación, aumentando la interacción y atención de los participantes.



Reducción de costos, al no necesitar trasladar a los asistentes ni al instructor para reunirlos; con todos los costos que esto implica, hay un ahorro considerable, permitiendo optimizar los recursos de capacitación disponibles.



Flexibilidad. Este recurso está disponible en cualquier momento y en cualquier lugar, lo que permite a las áreas organizar cuándo y dónde realizan su capacitación. Todo lo que necesita el asistente es acceso a Internet y estará listo para iniciar.



Aprendizaje homologado. Contar con distintas sesiones con temas, horarios y días diferentes asegura que los asistentes reciban el mismo entrenamiento de una manera consistente y precisa, con la ventaja de que podrán acceder a todos los materiales vía electrónica, archivarlos en sus dispositivos personales y tenerlos a su disposición en cualquier momento.



Reforzar el aprendizaje, pues además, permite que las sesiones se graben en la nube para que, una vez concluida la capacitación, se comparta el *link* a través del cual se pueden reproducir de nuevo, permitiendo reforzar los conocimientos o aclarar dudas.

Adicionalmente, nos ayuda a generar información estadística sobre el uso de la herramienta, que nos permite cumplir con otros objetivos comerciales, como por ejemplo:

- Reuniones más activas en los últimos 30 días.
- Reuniones con más participación en los últimos 30 días.
- Grabaciones más vistas durante los últimos 30 días.
- Informes generales de reuniones, que muestran datos como nombre, horario, duración, número de asistentes.
- Descargar los resultados de las encuestas realizadas en las aulas.
- Descargar el registro de asistentes (de acuerdo con su acceso al aula).

Sin importar las barreras de tiempo y lugar, gracias a la tecnología y conectada a la mejor Red Telcel, nuestra Fuerza de Ventas tiene hoy acceso a este tipo de herramientas que permiten una capacitación en línea de calidad y oportuna, lo que mejora el desempeño y desarrollo profesional de nuestros vendedores y asesores.

Si tienes la oportunidad, no dudes en unirse a esta herramienta de capacitación y mantén tus conocimientos al día.



Lizeth Gabriela Pérez García
Depto Coordinación Capacitación R1 a 8



REGIONALES 00 min.

REGIÓN 6

La emergencia COVID en Telcel

Julio, 2020

A raíz de la situación que se comenzó a vivir a mediados de marzo en México por la pandemia declarada de COVID-19, el pasado 30 del citado mes se tuvo una reunión en telepresencia con el Ing. Salvador Cortés, Director Ejecutivo de Unidades Regionales.

En ella, el Ing. Cortés hizo mención especial sobre la app de Monitoreo de Salud de la Fundación Carlos Slim, a través de la cual todos los empleados podemos hacer registro de síntomas y condiciones, con el fin de medir la condición de avance de la enfermedad en el equipo humano de nuestra Empresa. Este registro se debe llevar a cabo dos veces al día y ahora ya es extensivo a familiares cercanos de los empleados. Es destacable el hecho de que, como empleados de Grupo Carso, podamos tener una herramienta de seguimiento que nos dé apoyo en este tipo de situaciones.



Durante la conferencia, el Ing. Cortés fue enfático en que a través de la unidad y el trabajo en equipo sacaremos adelante a nuestra Empresa y al país. Si bien es cierto que este escenario es difícil, el Director de Unidades Regionales reforzó la intención de la Empresa de mandar a la mayor parte de los empleados, cuya labor así lo permita, a trabajar desde sus casas para, de esta manera, aportar a que el sistema sanitario no se vea rebasado en el tema de contagios.

Tener la posibilidad de hacer teletrabajo es una responsabilidad mayúscula, cuya importancia radica en que la Empresa siga dando el servicio que nuestros Clientes conocen, aun mientras sus empleados trabajan vía remota. Para ello, se han puesto a disposición herramientas como los accesos VPN, Microsoft Teams y Transparent Business. Todo ello nos da a los empleados la posibilidad de ser productivos y no perder de vista los objetivos de la Empresa, aun en estos tiempos complicados.



En Región 6, se tuvo también un espacio de plática de la situación de Telcel ante la pandemia de COVID-19 con el Ing. Arturo Javier Huerta Trejo, Director de Operaciones de Telcel R6. Durante esta conferencia, se destacó la rápida respuesta que la Empresa ha tenido hacia la transformación al teletrabajo y la posibilidad de mantener la calidad en los procesos internos y externos, enfatizando el hecho de que esto representa una gran oportunidad, pero también una responsabilidad para todos nosotros.

El Ing. Huerta comentó que esta situación significa un gran reto para Telcel, pero que se tiene la confianza de salir adelante mediante el apoyo de todos los que conformamos esta gran Empresa que, siendo su actividad declarada como esencial, tiene la obligación y responsabilidad de mantener comunicados a sus Clientes y dar el mejor servicio posible.



Alfonso Berrios Morales
Depto Mercadotecnia y Publicidad Qro



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 9 Iniciativas de entrenamiento

Seguimos trabajando para nuestra
Fuerza de Ventas en un momento
de grandes desafíos

Julio, 2020

La pandemia del COVID-19 que estamos enfrentando como sociedad es insólita y nos ha impulsado a adaptarnos a un entorno digital, por lo cual, en estos tiempos complejos y respetando las medidas preventivas de seguridad, seguimos trabajando para nuestra Fuerza de Ventas de Región 9, cuyo desarrollo profesional continuamos impulsando, manteniendo a los colaboradores informados en todo momento a través de las herramientas digitales que tenemos disponibles.



Esta adaptación nos ha hecho trabajar más unidos para ofrecer una serie de iniciativas temporales, que ayudarán a los vendedores a mantener su nivel de preparación, sembrando en ellos un entrenamiento más dinámico que les permita seguir creando experiencias de servicio a nuestros Clientes.

App Entrenamiento R9



Es la aplicación donde se pueden consultar de forma rápida y sencilla los materiales digitales de entrenamiento en **tiempo real**, como manteletas, guías rápidas, videos, promociones y además, la posibilidad de capacitarse en línea con el portafolio de cursos comerciales y de Mesa de Control disponibles.

La app cuenta con un portafolio que contempla más de **80** contenidos digitales. Además, la navegación dentro de ella no tiene costo.

Asesorías virtuales



Como acción temporal, desde el mes de abril hemos dado orientación comercial a nuestros vendedores, con apoyo de un Instructor Telcel a través de la plataforma Cisco Webex Meetings, con la finalidad de complementar su **autoaprendizaje**.

Cápsulas tutoriales



Para mantener informada a nuestra Fuerza de Ventas en su operación diaria y como medida temporal, se implementó una serie de videos cuyo contenido contempla los lanzamientos más recientes que tenemos en Telcel, así como dispositivos IoT, eSIM, Internet Telcel, promociones vigentes y técnicas de venta.

Correo electrónico



A través de los canales oficiales de comunicación en Región 9, informamos y brindamos la orientación necesaria para el desarrollo profesional de nuestros vendedores.

comunicacion9@mail.telcel.com


Difundimos contenidos digitales como guías rápidas, manteletas, Guía de Ventas y comunicados de la Región.

entrenamientor9@mail.telcel.com

Atendemos las dudas relacionadas con cursos, así como temas relacionados al entrenamiento e incentivos.

Nos hemos adaptado a una nueva forma de trabajo y aprendizaje, en donde la tecnología es nuestra mejor aliada para brindar acceso a un entrenamiento de calidad. Queremos que estas circunstancias difíciles sean una **oportunidad para estar más cerca**.

El bienestar y la seguridad de nuestros Clientes y colaboradores son nuestra prioridad, por lo que, hoy más que nunca, nos aseguraremos de mantener actualizado a nuestro equipo de vendedores, quienes generan la confianza a nuestros Clientes para que **permanezcan conectados con lo que más quieren a través de la mejor Red**.

 **Daniel Armando Camacho Chávez**
Gerencia de Comunicación y
Entrenamiento Comercial

 **Jocelyn Mejía Álvarez**
Departamento Comunicación
Comercial



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 5 Presencia popular de Telcel a través del Jumbotron

Julio, 2020

La mercadotecnia de una marca como Telcel exige acciones en múltiples y variadas plataformas para igualmente variados públicos. Una marca del alcance de la nuestra toca la vida de personas de todos los perfiles sociodemográficos; por ello, las acciones que implementamos son casi omnipresentes. Una de esas interesantes maneras de contactar con la gente es acudir a los eventos masivos y populares.



Desde las fiestas patronales hasta los conciertos multitudinarios, pasando por los eventos deportivos, los desfiles o los carnavales, estas son enormes oportunidades para que nuestra marca conecte con nuestros Clientes e incluso con los que no lo son.

Uno de los recursos más útiles para acercarnos al centro de esos eventos es el **Jumbotron de Telcel**. Con nuestra megapantalla móvil, entramos al centro de la diversión popular, aportando alegría conectando con la gente.

En nuestra Región Occidente, la población es alegre, festiva y le encanta disfrutar de los espacios abiertos, así como de las abundantes maravillas de la naturaleza; por ello, para Telcel es de gran valor asociarse con estas actividades y emociones: la alegría, el optimismo, la unión familiar y el contacto respetuoso con la naturaleza, por lo cual participamos constantemente integrándonos a las distintas comunidades. Ejemplo de ello son cuatro eventos que referimos en seguida.

Fiestas de octubre en Guadalajara

Una de las ferias populares más grandes del país arranca cada año en los primeros días de octubre, con un magno desfile que recorre el centro de la ciudad, ahí el Jumbotron de Telcel está presente, logrando miles de impactos positivos.



Gira del globo por la Región

Igual que el Jumbotron, el Globo Aerostático es el ícono de los cielos de nuestro país y parte de nuestra imagen corporativa, por lo que hemos acompañado con el Jumbotron las giras del Globo Telcel por distintas ciudades, como en la feria regional de Tepatitlán, en noviembre.

Carrera Panamericana

Uno de los eventos históricos del automovilismo que a su paso por Morelia convocó a miles de personas, contó con la presencia de nuestro Jumbotron, con lo cual conectamos con nuestro público y a sus familias y amigos; esto a mediados de octubre.



Carnaval de Chapala

En muchas ocasiones, la presencia de nuestra megapantalla se integra a los atractivos de pasatiempos, al activar juegos, concursos y retos, con premios y regalos para las familias.

En la mezcla de medios de toda la estrategia de mercadotecnia, la actividad de exteriores logra los mayores niveles de eficacia, por lo que nuestra megapantalla seguirá recorriendo nuestra Región, aportando diversión, alegría y, sobre todo, reforzando la presencia de la marca Telcel en la mente del conjunto de la población.



Adolfo Camarena Cuellar
Depto Jumbotron GDL



REGIONALES 00 min.

REGIÓN 4 Innovación IOT

Julio, 2020

Tal vez hayas escuchado sobre el Internet de las Cosas y, al oír sobre él, te vino a la cabeza la idea de que representa las cosas cotidianas conectadas a Internet; sin embargo, el concepto va más allá de eso.



El origen de los objetos conectados data de los albores del siglo 19, cuando científicos franceses instalaron dispositivos de información meteorológica con radios de onda corta, en el que fue considerado uno de los primeros experimentos de telemetría. Más de un siglo después, específicamente en 1999, el término quedó acuñado por un británico, al conectar a Internet las etiquetas de identificación en las cadenas de suministro por radiofrecuencia (RFID).



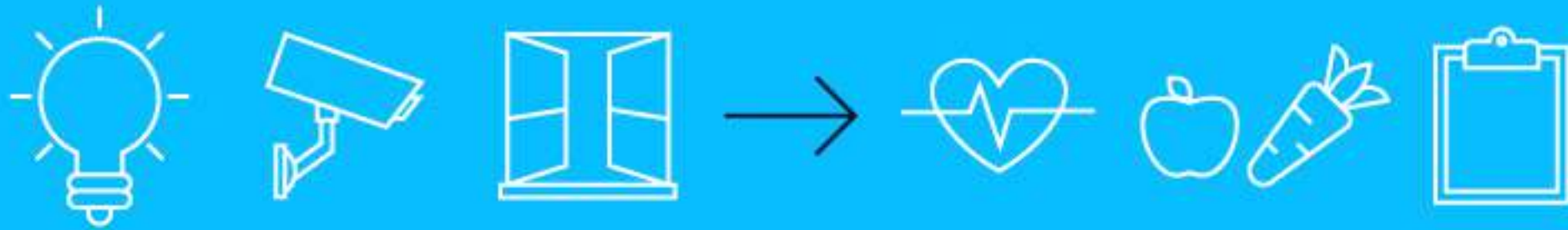
Pero eso fue solo la punta del *iceberg*, ya que la era moderna traería consigo las comunicaciones punto a punto con módulos de hardware integrados y redes conocidas como M2M (máquina a máquina), las cuales evolucionarían hasta conectar millones de dispositivos a la vez. El IoT (o Internet de las Cosas) interconecta objetos del mundo físico al virtual mediante sensores, actuadores y tecnología de comunicación encaminada hacia una gran variedad de ámbitos como la industria, salud y energía, pues cada uno de esos objetos tiene una IP específica, mediante la cual pueden recibir instrucciones, contactar con un servidor externo y enviar los datos que recoja, algo similar a un ente inteligente e inanimado dispuesto a obedecernos desde cualquier ubicación.



El *boom* del IoT vino de la mano de la popularización de los *smartphones* y el WiFi, a inicios del siglo 21, cuando llegaría un crecimiento desmedido de dispositivos conectados a Internet, a los que las grandes empresas tecnológicas les sacaron provecho y poco a poco se empezó a tejer una red en la nube que analizaba vastas cantidades de datos: el Big Data, una herramienta utilizada para identificar individuos y categorizarlos en grupos con otros similares. Así, las empresas fueron capaces de hacer ofertas diferenciadas para cada persona y nichos específicos o seguimientos a compras previas del Cliente, observando sus hábitos de consumo e incentivando una compra a la medida.



Otras empresas tecnológicas dieron el salto a la modernidad e integraron el IoT en la vida diaria de sus consumidores. Así lo hicieron Telcel y América Móvil, ofreciendo una amplia gama de dispositivos inteligentes que facilitan la interacción con el entorno, por ejemplo, los *smartwatch*, ideales para mantener la comunicación con las personas que más le importan al usuario, al igual que su ubicación, la de sus mascotas y sus más preciados objetos. Por otro lado, el SmartCar es otra de las innovaciones que, a través de un dispositivo, diagnostica y monitorea el rendimiento de tu carro, además de dar conexión WiFi de alta velocidad a los pasajeros.



Con *SmarThings*, puedes controlar las luces de tu casa y electrodomésticos, así como automatizar rutinas y observar lo que ocurre en una habitación de forma remota desde tu celular. Además, próximamente podremos recibir alertas sobre nuestro estado de salud, consejos de nutrición y opiniones médicas sin necesidad de salir de nuestro hogar.

La historia del IoT tiene para mucho. Nos encontramos en plena efervescencia evolutiva y las tecnologías existentes se están rescribiendo con nuevas redes, protocolos y dispositivos que conectarán al mundo. Estamos en una fase de coexistencia y de crecimiento que poco a poco terminará por ser parte de la vida de la gente.

De momento, quedémonos con la innovación que ha llevado a la telemetría y al Internet a confluir en lo que hoy conocemos como el IoT.



Gerencia Datos y SVA R4



REGIONALES 00 min.

REGIÓN 7

Proyectos de la Gerencia de Ingeniería de Calidad del Servicio y Optimización

Julio, 2020

Una medición de la capacidad por celda en LTE* para manejar el tráfico total de datos cursado. En la ecuación se involucran indicadores de calidad en el servicio, como la velocidad de navegación, entre otros. Su valor más importante es guiar el esfuerzo de Telcel regional para atender las prioridades necesarias de expansión de la Red para lograr mejorar la experiencia del Usuario final.



Proyecto Radar Regional

Es un proceso de calificación (del uno al 10) basado en un tabulador de cinco rangos para identificar el buen o mal desempeño de una celda en determinado KPI.

Utilizar el proceso de calificación de Radar sirve para generar nuestras propias mediciones a diferentes niveles de agrupación de celdas (estados, municipios, ASL, clúster regional, vectores regionales, sitios padre, etcétera). Su principal aportación es brindar datos estadísticos de desempeño que acompañen al interés de la Dirección Regional y a la Subdirección Comercial, en mercados o grupos de ciudades principales para la toma de decisiones de estrategias en crecimiento de Clientes o promociones especiales.

Estadística Radar Regional: Evidencia de su aportación

Teniendo como cimientos nuestra base de datos relacional se facilitó la generación de las estadísticas a varios niveles de agrupación en tablas y para un mayor acceso a dicha información se desarrolló un módulo en la aplicación del departamento de tráfico (Tráfico Web) donde cualquier persona puede consultar el Radar Regional.

Información de históricos

Aplicación	Tipo Datos	KPI	Fecha Inicio	Fecha Final	Consultar
Tráfico	Tráfico R7	U Data	1/1/2020	1/31/2020	Consultar

No.	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data
1	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Información por semana

Aplicación	Tipo Datos	Fecha	Consultar
Tráfico	Tráfico R7	1/1/2020	Consultar

No.	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data	U Data
1	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Proyecto Cobertura Ideal

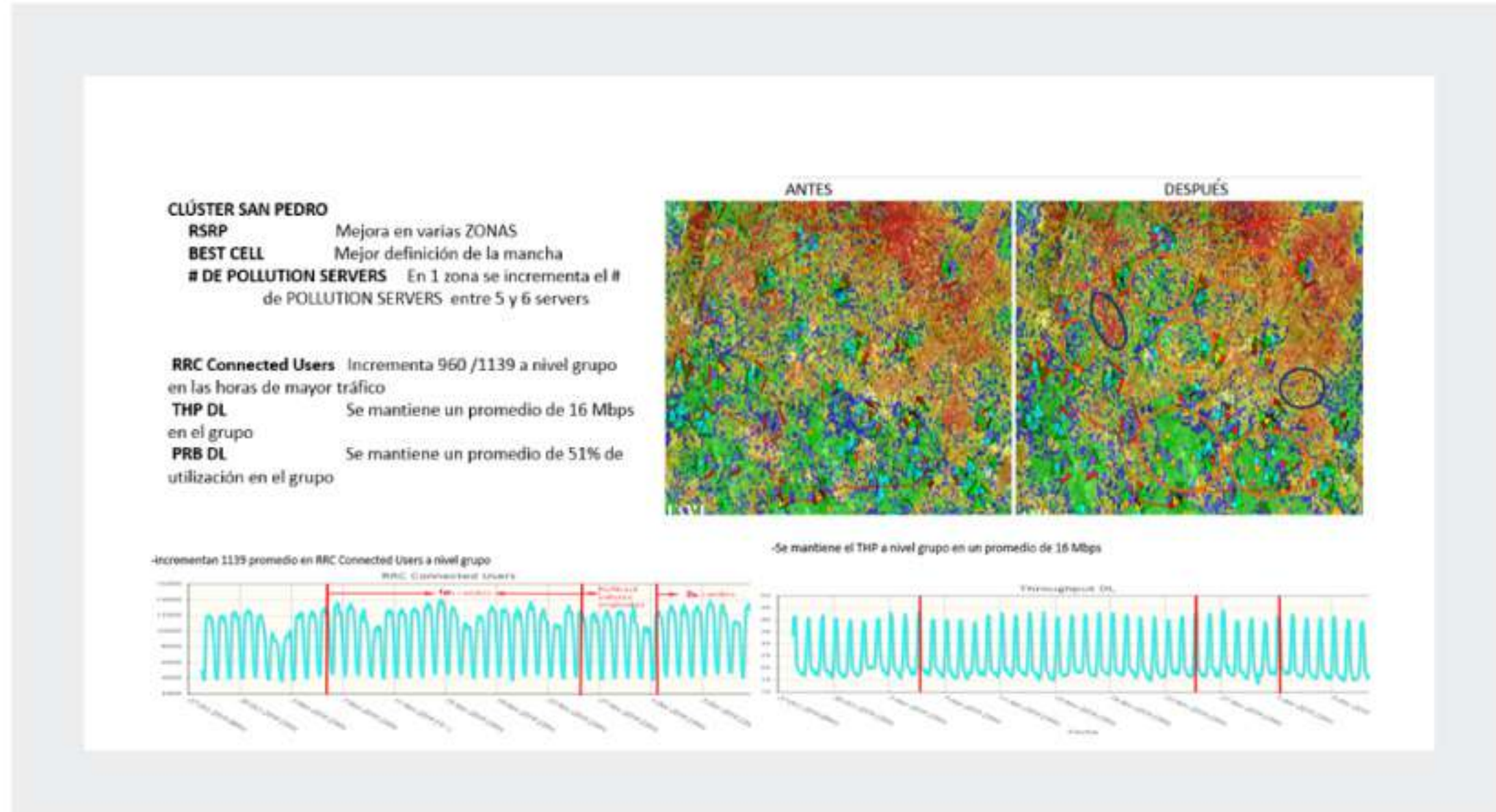
Este proceso combina dos procedimientos de cálculo de propagación para determinar los parámetros de inclinación ideales para un clúster seleccionado. Estos procedimientos son los siguientes:

-Tilt Ideal Total: Es un cálculo trigonométrico que utiliza como factores los resultados de una ecuación de propagación probada en ambientes reales de Servicio, que define las distancias con niveles de mejor óptimos, de acuerdo con la banda utilizada y la morfología de la zona, así como el despliegue físico de la red, altura de la estructura, distancia celular, frecuencia de la portadora, inclinaciones mecánicas, terreno y propiedades eléctricas de los sistemas radiantes. Este cálculo es matemático y estático, por lo que no debería variar, a menos que cambiara el entorno externo de la zona.

-COI Interpolado: Es un cálculo dinámico que utiliza como *input* la información de la Red, operando para tomar decisiones de inclinación eléctrica (Propagación, Cantidad de tráfico, Cobertura actual, COI, etcétera). Este cálculo adecúa la propagación de la celda según el comportamiento del tráfico, teniendo la virtud de adaptarse a cambios propios de la Red viva.

De esta manera, el proceso de **COBERTURA IDEAL** toma en consideración ambas herramientas y las conjunta en un orden lógico para lograr una configuración de inclinación eléctrica que permita el mejor desempeño de la Red para el beneficio de los Usuarios.

Cobertura Ideal: Evidencia de su aportación



Generadores de proyecto:

- UDATA** **Lucrecia Nohemí Machorro Moreno**
Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño de PTA Pue
- Radar Regional** **Mario Pedraza Flores**
Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño de PTA PUE
- Cobertura Ideal** **Luis Ángel Mateos Juárez**
Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz Pue
- Roberto Carlos Reyes Hinojosa**
Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz Pue



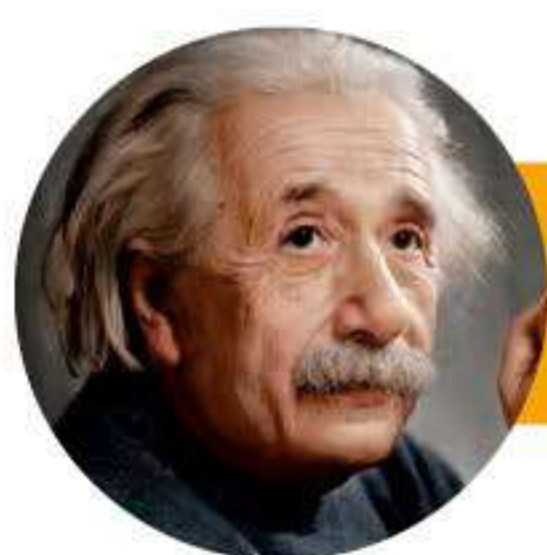
REGIONALES 00 min.

REGIÓN 1

Oportunidades de mejora ante una contingencia

Julio, 2020

Los acontecimientos en la reciente contingencia de salud que vivimos a nivel mundial han dejado en claro la necesidad de mantener un enfoque en los riesgos que podrían llegar a afectarnos como individuos, Organización y sociedad. Este es un buen momento para citar al gran físico Albert Einstein, que se refirió a las crisis como oportunidades para ser creativos y dijo:



“Es en las crisis que nace la inventiva, los descubrimientos y las grandes estrategias”.



Esta crisis nos ha obligado de manera inmediata a tomar medidas de mitigación, las cuales se están reflejando en el trabajo remoto comúnmente llamado *home office*, que nos obliga a acelerar el uso de técnicas que posiblemente en un ambiente normal nos llevaría más tiempo implementar; por ejemplo, el trabajo colaborativo con metodologías ágiles, tableros *kanban*, uso de métodos *scrum*, mantener la comunicación y cohesión en los proyectos de equipo por medio de videoconferencias, y agreguemos a la ecuación la infraestructura tecnológica necesaria tanto en hardware como en software para proveer a los equipos de trabajo las herramientas para mantener el nivel de productividad.



Telcel logró cumplir con el reto. Es cierto, la afectación de esta contingencia sigue presente, sin embargo, la forma de afrontarla es lo que nos fortalece. Tomar decisiones a tiempo y enfrentar los retos tecnológicos nos permitió, en menos de una semana, establecer plataformas de tecnología para poder enviar a *home office* a un promedio del **65% del personal** a nivel nacional, con la seguridad de la continuidad de las operaciones sin mayor afectación.

Es el momento en que la gran familia Telcel está demostrando el arraigo de los principios y valores que seguimos como Organización. Se ha demostrado claramente el compromiso de cada integrante en la creación y seguimiento de las estrategias para mantener las operaciones de Telcel y a nuestros Centros de Atención a Clientes en funcionamiento, que es el otro frente de batalla, el restante 35% del personal que está en guardia, dando la cara al Cliente, así como el personal administrativo y de ingenierías, a quienes, por la naturaleza de sus tareas, no les es posible el *home office*; ellos merecen un reconocimiento especial por continuar al frente de la operación y por mantener nuestro liderazgo como Empresa.



Esto aún no termina, vienen nuevos y mayores retos, de los cuales lograremos salir con éxito como siempre, con trabajo en equipo y mejorando continuamente para sostener nuestro liderazgo indiscutible en telecomunicaciones. “Quien supera la crisis se supera a sí mismo sin quedar superado”, dijo Albert Einstein.

Un merecido reconocimiento a todas las áreas que conformamos la gran familia Telcel, por la dedicación y compromiso demostrado ante esta contingencia, lo cual se ve reflejado en la constante atención y satisfacción de nuestros Clientes, que nos permitirá continuar con nuestro liderazgo, porque “Telcel es la red de tus emociones”.



Jaime Alberto Arbizo
Depto Informática Tij



REGIONALES 3:40 min.

REGIÓN 3

Nuevas formas de llegar a nuestros Clientes

Julio, 2020

Durante abril, llegó el súbito cambio que representó el confinamiento y las medidas de precaución, debido a la emergencia sanitaria por la presencia del SARS (COVID-19) en nuestro país.

Ignoro cuál será la situación que prevalece en nuestro país al momento en que estés leyendo este artículo: si ya llevamos semanas instalados en la "nueva normalidad", si aún tenemos crisis de presencia de contagios en las diferentes partes del país o si cada vez podemos ver más este episodio de la primavera 2020 como un trago amargo que se va alejando de nuestro día a día y va quedando en las anécdotas.



Cualquiera de los tres escenarios nos deja en claro una enseñanza: la pandemia nos cambió la forma de trabajar en lo individual y de operar como Empresa en la nueva realidad de bajo contacto (*Low Touch Economy*). Lo súbito del cambio nos obligó a pensar de manera creativa y rápida sobre cómo responder a semanas críticas para seguir atendiendo a nuestros Clientes, promoviendo nuestros productos y respetando las condiciones impuestas tanto por la autoridad como por la alta dirección de la Empresa.

Regionalmente tuvimos el reto de aprovechar promociones interesantes, tanto en los segmentos de tabletas como en uno de los productos estrella de la familia de soluciones IOT, que es ZEEK MI AUTO. Ambos productos son parte de los indicadores a los que se les da seguimiento (KPI) por parte de la Empresa. Sin embargo, tenemos baja afluencia en los Centros de Atención a Clientes, Tiendas Propias, puntos de ventas de los Distribuidores Autorizados Telcel y una instrucción de disminuir el gasto en publicidad tradicional.

Es por esto que dentro del equipo a mi cargo decidimos iniciar con sesiones de *webinars* en la página de Facebook/Telcel Norte, dirigidas al público en general y fuerzas de ventas acerca de beneficios y ejemplos de uso de nuestra oferta comercial. Iniciamos con el «*Webinar para padres: aprendemos y jugamos con mi tablet Telcel*», donde mostramos maneras de ayudar a nuestros Clientes con el uso de las tabletas en casa, a raíz de la decisión de volver a clases en línea, que tomó por sorpresa a los padres de familia y se convirtió en una oportunidad de mercado en la última semana de abril.



En esta primera transmisión, tuvimos un alcance de más de **22 mil personas** y más de **2 mil reproducciones** del video en Facebook, así como la participación en vivo de más de **100 personas** en la plataforma Zoom y en Facebook Live.



Para la semana siguiente, transmitimos el «*Webinar: ¿Te preocupa la seguridad de tu automóvil?*», en el que nos enfocamos en el uso y las ventajas de nuestra solución ZEEK MI AUTO, con un alcance de más del doble que el *webinar* anterior.

La meta de estos *webinars* es generar información útil para la audiencia y no tanto con la idea de vender directamente, sino de que se descubra el beneficio de productos que son complicados de explicar al Cliente potencial y que se usan como herramienta de apoyo para la fuerza de ventas. Recordemos que la mayoría de nuestro personal en el área comercial estaba trabajando desde casa y requería contenido para compartir y difundir desde sus propias redes sociales para continuar ofreciendo y vendiendo sin tener que depender de un piso de ventas.



Algo que se debe destacar es que estas transmisiones en Facebook Live fueron decisiones que se tomaron aprovechando la realidad inmediata del mercado, tuvieron un costo muy bajo y se aprovecharon como herramienta de capacitación para las fuerzas de ventas, ya que las dinámicas e información que presentamos se quedan guardadas en la página de Facebook, al alcance de quien quiera repasar un tema en especial o compartirlo a sus Clientes o prospectos.

Todo esto se realizó con el trabajo en equipo de la Gerencia de Ventas Aplicaciones de Datos y Desarrollo Comercial, en donde se demuestra la importancia de que cada uno de nosotros domine las herramientas de comunicación a distancia y, sin importar el puesto, tenga capacidad de hablar en público y transmitir ideas y conceptos de manera efectiva, generando valor a la audiencia.

Esta experiencia nos mostró que Telcel tiene en su equipo de trabajo el talento y disposición para hacer frente a los retos que la nueva realidad de mercado nos pide en los tiempos posteriores a la pandemia.



Germán W. Orrantía Calderón
GCIA Ventas Aplicaciones de Datos y SVA CHI



REGIONALES 3:30 min.

REGIÓN 6

Innovación y vanguardia

Julio, 2020

Telcel es, sin lugar a duda, la Empresa de Telecomunicaciones en México que apuesta más a la vanguardia y la innovación. Muchas veces este enfoque se orienta a los equipos que se comercializan y a la tecnología que ven los Clientes en los aparadores de nuestros Centros de Atención a Clientes Telcel y Distribuidores Autorizados Telcel.

Hay otro aspecto, sin embargo, que el Cliente no percibe físicamente pero ahí está y es una de nuestras grandes fortalezas: nuestra Red. Hablando de indicadores, la cobertura se sigue percibiendo a nivel de nuestros Usuarios como la más grande.



Para este 2020, en Región 6 se tienen contemplados diferentes avances de la Red, que representarán grandes beneficios para nuestros Usuarios. Uno de ellos tiene que ver con el despliegue de la Red 5G, ya que el primer paso se dio el pasado mes de abril, cuando se dejó operando el primer sitio de esta nueva tecnología en la Región, en cuya cabecera se plantea tener instalados 17 sitios 5G este año. Posteriormente, según se vayan definiendo los siguientes pasos, se dará lugar a las demás ciudades de la Región.

Nuestra Red contempla también que este año se puedan instalar en la Región los equipos necesarios para 137 sitios, cuya importancia es que 70% de ellos podrá dar cobertura a 49 poblaciones nuevas, es decir, a lugares en los que ninguna compañía había podido entrar. Estas localidades tienen menos de 2 mil habitantes y la entrada de Telcel a ellas había sido limitada por temas de legislación gubernamental.



Es destacable que somos la única Empresa con el despliegue tecnológico suficiente para comunicar a estas personas que antes no tenían servicios y que ahora podrán conectarse a la mejor Red.

Además, en la Región se tiene contemplada la mejora de la Red LTE 850, la cual ofrece una mejor experiencia al Usuario optimizando recursos, es decir, podremos lograr una mejor penetración. Todo esto ofrece nuevas alternativas a los Usuarios que ya tenemos y que navegan en la Red LTE.

De acuerdo con esto, podemos observar que los esfuerzos de la Empresa se centran en la experiencia del Cliente al momento de usar la Red y en buscar la manera de que esta experiencia sea la mejor, lo cual nos mantendrá a la vanguardia y buscando ser siempre la mejor Red, con la mayor cobertura.



Gerencia de Desarrollo Comercial R6