

Compartiendo nuestros logros de Sustentabilidad de 2019

Conoce sobre los logros alcanzados en cada uno de los pilares que sostienen nuestra estrategia de sustentabilidad.

La evolución y la tecnología, claves para el crecimiento del programa Bienestar Social

Conoce el impacto positivo que ha generado nuestro programa en los colaboradores Telcel.

Respeto y tolerancia: claves en los nuevos tiempos

Empatizar con nuestros compañeros es crucial para seguir trabajando exitosamente en equipo.

en línea 81

revista digital

Edición Septiembre 2020



**NUESTRA GENTE,
NUESTRO ORGULLO**



Editorial

Sin duda alguna, 2020 ha sido un año de desafíos y oportunidades que nos han hecho crecer en todos los aspectos, tanto personales como profesionales. Precisamente eso refleja la edición 81 de la revista «EnLínea», que muestra algunas acciones con las que estamos construyendo el futuro en Telcel.

En este número, encontrarás el artículo «**El orgullo de Telcel**», en el que reconocemos el papel primordial de nuestro Capital Humano para que alcancemos las metas que nos hemos propuesto, incluso en medio de los retos que se nos presentan, porque en tiempos de transformación nos sentimos muy orgullosos de contar con colaboradores experimentados y talentosos.

Asimismo te invitamos a leer «**La transición a un nuevo entorno laboral**», donde planteamos algunas recomendaciones útiles para el regreso a nuestras actividades laborales, tomando en cuenta los aspectos sociales y de seguridad sanitaria indispensables en estos momentos. Esta visión se complementa con «**Respeto y tolerancia, claves en los nuevos tiempos**», donde describimos los valores que se convertirán en herramientas para construir un mejor entorno en la nueva normalidad.

En el área comercial y de servicios y productos, nos parece importante que conozcas más sobre «**Soluciones de Telcel Empresas**» y «**Nuestros Clientes encuentran en Telcel el plan que mejor se adapta a sus necesidades**», donde se describen productos, servicios y planes que nos convierten en la mejor opción que hay en el mercado para todos los estilos de vida.

Por otra parte, en esta etapa el programa de Bienestar Social de Telcel tomó un ritmo diferente, con una nueva modalidad que nos ayudó a estar más cerca de nuestros colaboradores a nivel nacional e integrar a nuestras familias en las diversas conferencias. Podrás encontrar la descripción de estas nuevas formas del programa y la opinión de sus Usuarios en «**La evolución y la tecnología, claves para el crecimiento del programa de Bienestar Social**».

También te recomendamos leer «**Compartiendo nuestros logros de Sustentabilidad de 2019**», que son aquellos reseñados en el Informe de Sustentabilidad de ese año, en materia de Código de Ética, igualdad de género, cultura de salud y seguridad, así como privacidad y anticorrupción.

Además, en cada una de las Regiones de Telcel se han realizado importantes esfuerzos por ofrecer proyectos de mejora continua para nuestros Clientes y para mantener una mejor operación. Al respecto, podrás encontrar en esta edición textos relacionados con Smart Car, pagos en *vending machine*, *Paperless*, venta de accesorios IoT, la plataforma tecnológica BES, las posibilidades que traerá la tecnología, Norton Family, Vo-WiFi, así como *live training* y la importancia de la capacitación digital ante la pandemia, en la que la tecnología ha destacado como herramienta para seguir conectados pese a la distancia.

Asimismo se desarrollaron materiales que dan cuenta de los esfuerzos al interior de la Empresa para continuar nuestras operaciones, crecer emocionalmente en tiempos de incertidumbre y reforzar la preparación de Telcel ante situaciones que pudieran parecer complicadas, pero que son una oportunidad de cambio y crecimiento colectivo.

Por todo esto, te invitamos a hacer de esta edición 81 de la revista «EnLínea» un material de consulta y ayuda para el regreso a tus actividades en el inicio de una nueva normalidad.

Tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros y nos ayudan a que nuestra difusión sea clara y relevante para ti en cada edición. Escríbenos a: comunicacion_interna@telcel.com.



CONÉCTATE 00 min.

Nuestra gente, nuestro orgullo

En Telcel, nos sentimos orgullosos del talento y la rápida evolución que han mostrado nuestros colaboradores aún en estos tiempos de contingencia.

Septiembre, 2020

En Telcel, nuestra gente es el activo más valioso con el que contamos y el talento de cada uno es lo que mantiene a flote la operación de la Empresa a lo largo y ancho de todo el territorio nacional.

La situación de emergencia por la que estamos atravesando es sin duda uno de los mayores retos al que nos hayamos enfrentado en los más de 31 años que tenemos operando y, sin embargo, con nuestro profesionalismo estamos demostrando que la unión y el trabajo en equipo nos fortalecen y nos orientan hacia el logro de nuestras metas.

Gracias al compromiso de cada colaborador, se ha mantenido la continuidad de nuestro servicio, declarado como esencial. Ante esta contingencia, hemos incorporado rápidamente el uso de diversas herramientas tecnológicas para brindar nuestro servicio sin interrupciones y seguimos conectando a más de 70 millones de Clientes con quienes son importantes para ellos, manteniéndonos atentos a sus dudas, solucionando sus necesidades de conexión y brindando una experiencia única.



Para ello, sabemos que contamos con el talento y experiencia de los **más de 24 mil colaboradores que se han adaptado y preparado para esta evolución tecnológica** y para las transformaciones por venir; de esta manera hacemos frente a los retos que se nos presenten, manifestando una actitud abierta al cambio, que nos ayudará a estar preparados para lo que venga e ir un paso adelante.

Ante un entorno cambiante y una competencia cada día más frontal y especializada, desafiaremos los obstáculos que se presenten usando nuestra mejor actitud, inteligencia, capacitación y entrenamiento; así mismo, con flexibilidad podremos adaptarnos a las demandas y necesidades de nuestros Clientes para ofrecerles una experiencia satisfactoria y única.

En Telcel, estamos convencidos de que la base más importante de la transformación es el talento de nuestra gente y para fomentarlo contamos con una red de profesionales que han demostrado estar comprometidos y preparados para tomar las mejores oportunidades y beneficios que la tecnología trae consigo.



Los procesos de Transformación Digital que ya habíamos iniciado tiempo atrás con diversos proyectos orientados a favorecer el desempeño en pro de un mejor servicio, ahora requieren de todo nuestro talento y empuje para verse reflejados en la mejora de nuestra operación y Atención al Cliente.

Este desafío viene acompañado del reforzamiento de habilidades y del desarrollo de nuestras capacidades para alcanzar logros exitosos y sostenibles.

**En este tiempo de transformación,
estamos orgullosos de contar contigo.**



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 00 min.

El “ganar ganar” en tiempos de la nueva normalidad

Continuar con nuestra vida en esta situación sanitaria ha sido un reto, uno que gracias a la tecnología lo hemos logrado de manera exitosa.

Septiembre, 2020



Hoy más que nunca, la tecnología se ha vuelto necesaria para resguardarnos, trabajar y vivir cómodamente desde nuestros hogares. Términos como **teletrabajo**, **videoconferencias**, **compras por Internet**, **live streaming** y **monitoreo en tiempo real** se han vuelto cotidianos y cada vez más recurrentes en nuestro día a día. Abrazar estos nuevos términos y descubrir las ventajas de interactuar con las personas y objetos ha sido necesario tanto en nuestro trabajo como en nuestra familia, ya que hemos tenido que desarrollar medidas de adaptación como cambiar rutinas y, primordialmente, familiarizarnos más con las nuevas tecnologías para mantenernos comunicados y sentirnos cerca los unos de los otros.

Por la situación sanitaria actual, estamos obligados a no bajar la guardia, sino continuar con las diferentes medidas preventivas como el distanciamiento social y las precauciones de higiene; esto ha provocado que sigamos realizando la mayoría de las actividades al interior de nuestros hogares, generando un cambio de hábitos necesario.

En la nueva normalidad, tenemos que seguir nuevas reglas e implementar diferentes rutinas para seguir conviviendo y trabajando aún en la distancia; el **monitoreo de elementos como el aire acondicionado y el nivel de calidad del aire**, así como la ejecución de las rutinas de limpieza y desinfección se vuelven imprescindibles para cuidar nuestra salud. Pensando en esto, preguntémosnos:

¿De qué manera la tecnología nos puede brindar un apoyo para adaptarnos y salir adelante en este nuevo ritmo de vida?

Una de las respuestas a esta pregunta se centra en el **Internet de las Cosas (IoT)** y el uso de la tecnología al interior de los lugares de trabajo o del hogar. Dentro de IoT, existen soluciones para el hogar u oficina que nos permiten monitorear lo que sucede en su interior y que ayudan a controlar la interacción con sus habitantes o usuarios.

Casa Conectada nace de la interconexión de dispositivos inteligentes que permiten monitorear y controlar lo que pasa **dentro y fuera del hogar u oficina**, en pocas palabras, es un caso de ganar - ganar y, para establecer este tipo de estrategia en esta nueva normalidad, debemos contar con herramientas estables y confiables que nos ayuden a saber el estado de los objetos al interior de nuestro hogar u oficina y a automatizarlos.

En Telcel contamos con las herramientas que te pueden brindar este apoyo. Por ejemplo, con el **Kit SmartThings de Samsung**, tú y todos nuestros clientes pueden monitorear lo que sucede en su hogar u oficina, así como controlar luces y electrodomésticos gracias a su HUB inteligente. Este kit cuenta con sensores multipropósito, una clavija inteligente y cámara con sensor de movimiento y visión nocturna que te ayudan a optimizar y simplificar tus días.

Con tu Kit SmartThings y la suscripción SmartThings IoT, puedes monitorear tu cámara en tiempo real y guardar hasta 30 GB de grabación, así como establecer rutinas para los dispositivos conectados con la leyenda “works with SmartThings”, y, lo más importante, con esta suscripción obtienes asistencia en caso de emergencias con Rescatel Plus, además de servicios de mantenimiento en el hogar con *Casa; así como cobertura de incendio de contenidos y gastos extraordinarios, entre otros... Un ganar - ganar.



Kit SmartThings de Samsung

Estamos seguros de que con SmartThings IoT, tú y todos nuestros Usuarios pueden encontrar formas creativas para abordar adecuadamente las medidas de prevención en esta emergencia sanitaria y adaptarse de la mejor forma a esta nueva normalidad.



Ximena Gabriela López Hernández
Depto IoT Masivo



Alexis de Jesús Lorenzo Moreno
Depto IoT Masivo



Gerardo Quiriz Córdova
Depto Capacitación y Comunicación SVA



CONÉCTATE 00 min.

La importancia de mantenerse conectados en el teletrabajo

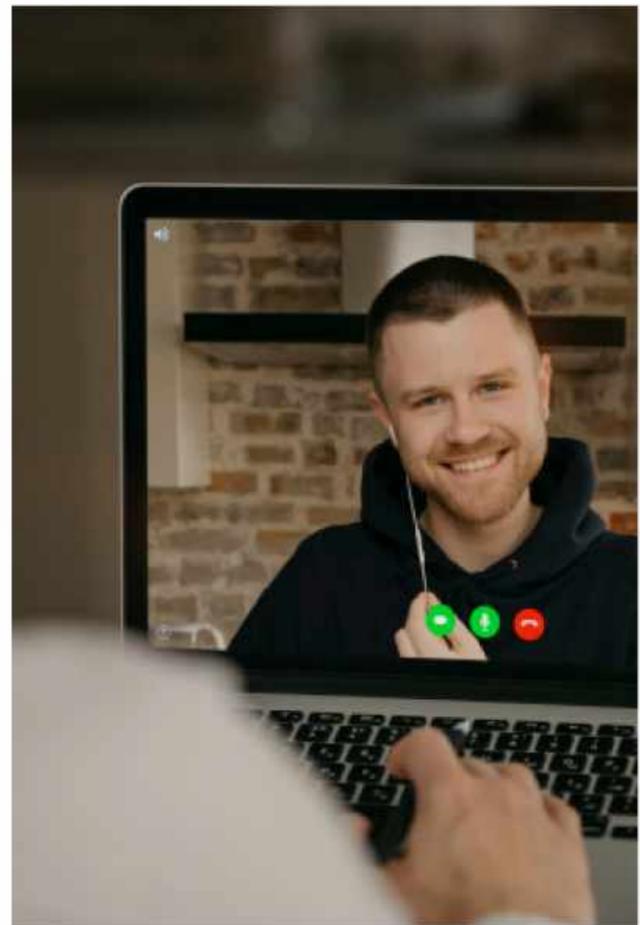
La tecnología ha impactado también en la forma que colaboramos. Conoce más sobre los beneficios de esta modalidad de trabajo.

Septiembre, 2020

Desde hace varios años, cobró importancia una de las prácticas que empresas de todo el mundo empezaron a implementar en sus centros de trabajo: la posibilidad de que la fuerza laboral se quedara en sus casas realizando las actividades para las cuales había sido contratada. En sus distintas modalidades y en diversos niveles de impulso, empresas y personas desarrollaron así sus actividades con diferentes resultados y objetivos.

Los promotores del teletrabajo argumentan que para las empresas esto significaba un ahorro de recursos: por ejemplo, disminución en los gastos por el uso de las instalaciones empresariales (consumo de agua, electricidad, mantenimiento de las áreas públicas, uso de estacionamiento, líneas telefónicas, muebles y herramientas de trabajo). Así mismo, para los empleados, el teletrabajo significaba la posibilidad de una mejora real en su calidad de vida, debida a un **ahorro en desplazamientos, mayor tiempo de convivencia con la familia y mayor productividad laboral**, al lograr más en menos tiempo, así como la posibilidad de generar formas creativas para comunicarse con la Empresa y sus Clientes.

Sin embargo, también se creía que las desventajas de esta modalidad laboral radicaban en que la falta de contacto físico podría causar una ralentización del ritmo de trabajo, que afectaría la comunicación interna, derivando en malos productos o servicios; así como una posible falta de control de la información generada desde y hacia la empresa.

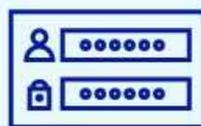


Independientemente incluso de la gran expectativa generada entre los empleados por la idea de evitar ir a la oficina, la realidad manifestada actualmente es otra: los horarios del teletrabajo se vuelven más frágiles, la interacción con los otros miembros de la familia también demanda tiempo y atención, además de la posibilidad de que la infraestructura personal para comunicarse y realizar las labores de oficina (escritorios, impresoras y una buena conexión a Internet) dificulte a nivel operativo el desarrollo de esta práctica.

Para contribuir a mejorar esa situación, Telcel ha pensado en ofrecer continuamente servicios para satisfacer este tipo de necesidades de nuestros Clientes y Usuarios. Hoy en día, cuando el teletrabajo se ha vuelto una realidad, es muy importante contar con herramientas que nos otorguen una buena calidad en la señal y que no limiten los procesos de comunicación con el resto de los miembros del equipo de trabajo, Clientes y proveedores.



1. Contrata



2. Regístrate



3. Navega

Con Internet en tu Casa, nuestros Clientes tendrán la posibilidad de mantenerse conectados, ya que incluye navegación ilimitada a nivel nacional y no necesita de instalaciones especiales ni de la visita de un técnico. **Solo se contrata, se conectan y se puede comenzar a navegar. Y lo que es mejor: Internet en tu Casa ha mejorado su experiencia para beneficio de sus usuarios mediante un sencillo registro y una fácil instalación.**

Si las labores de nuestros Clientes tienen que ver con el teletrabajo, Internet en tu Casa es la mejor opción para quienes quieren garantizar la conexión a Internet en su domicilio, utilizarla en zonas a las que la competencia no llega o convertirla en una línea de respaldo para asegurarse la conectividad, **Internet en tu Casa es la mejor opción.**

Con Telcel, siéntete seguro de que tendrás las mejores opciones para ofrecer a nuestros Clientes y seguir impulsándolos en sus labores diarias.



Kevin Joseph Díaz Ruiz
Depto Innovación de Servicios 1



Gerardo Quiriz Córdova
Depto Capacitación y Comunicación SVA



CONÉCTATE 00 min.

Respeto y tolerancia: claves en los nuevos tiempos

Empatizar con nuestros compañeros es crucial para seguir trabajando exitosamente en equipo, conoce dos valores que nos ayudan a lograrlo.

Septiembre, 2020

Los valores clave en los tiempos de contingencia que estamos viviendo son la empatía y la solidaridad, porque son fundamentales para empezar a comprender la nueva normalidad. Practicar la paciencia, el respeto y la tolerancia durante esta nueva etapa a la que nos estamos adaptando, nos permitirá transitar mejor hacia el logro de nuestros objetivos profesionales y personales.

Esta contingencia **nos ofrece la oportunidad de replantear nuestras vidas y dar un nuevo sentido a nuestras aspiraciones.** Y claro, no es la pandemia por sí misma la que brinda un nuevo sentido a las cosas: somos las personas, quienes debemos hallarlo para no dejarnos vencer por esta situación.

Como colaboradores e integrantes de la Empresa podemos ser más empáticos en todo momento con nuestros compañeros, contribuyendo a que se fomente una **red de respeto, amabilidad y consideración que se fortalezca día con día**, en la que todos aprendamos a adaptarnos y a hacer más sencilla la incorporación de nuevos hábitos de trabajo, convivencia y sanidad.



Tal vez muchos deseen volver a sus estilos de vida anteriores, sin cuestionar por qué ocurrió esta situación, ni qué nos exige; sin embargo, reflexionar sobre los nuevos tiempos y repensar con determinación los sentidos de nuestras vidas personales y colectivas, nos ayudará a reorientar nuestras metas.

Y aunque ni la pandemia ni la pospandemia nos traerán sentidos concretos o específicos, sí nos mostrarán señales de lo que hemos hecho bien y lo que nos hace falta trabajar...y en estos tiempos, saber ver y escuchar para replantear nuestras acciones es lo más sensato.



Además, es importante reinventar nuestros mecanismos para socializar con distanciamiento pero sin perder nuestra humanidad, benevolencia y alegría. Las formas de cortesía y saludo podrán cambiar, pero podemos orientarlas hacia la solidaridad, la empatía y el enriquecimiento como comunidad profesional.

La contingencia, además de significar un cambio en nuestras rutinas personales, también modificó nuestra alimentación, hábitos de sueño, formas de convivencia y de socialización, poniéndonos en una situación de vulnerabilidad en la que pudimos experimentar diversas sensaciones: ansiedad, tristeza, estrés agudo o agotamiento físico y emocional.



Es importante que nuestras metas sean replanteadas tomando en cuenta el contexto en el que cada uno está, ya que la realidad de cada quien puede ser diferente, ocasionando la necesidad de entender que los objetivos deben ser personales y congruentes con nuestras posibilidades.

Una forma de motivarnos en este momento es recordar experiencias pasadas y cómo hemos resuelto los problemas que se nos han presentado, **reconociendo nuestra capacidad para afrontar adversidades y adaptarnos para continuar nuestro camino.**

Valoremos nuestra vida personal, que hoy sabemos que es mejor con la asistencia, apoyo y ayuda de otros. Solo si somos una comunidad profesional empática y solidaria, podremos estar en mejores condiciones para enfrentar los retos que vienen. Quizá esta contingencia sanitaria sea una oportunidad para construir un mejor entorno, pero lograrlo dependerá de lo que haga cada uno de nosotros.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 00 min.

La transición a un nuevo entorno laboral

Es momento de regresar a una "nueva normalidad" y en Telcel, tomamos todo lo aprendido durante la situación de pandemia para innovar de ahora en adelante.

Septiembre, 2020

Ante la contingencia sanitaria y en la transición hacia una nueva normalidad, el entorno laboral, las dinámicas de convivencia e incluso nuestra forma de operar se están transformando. Por ello aquí te presentamos algunos elementos que recomendamos tomar en cuenta al reincorporarnos a nuestras actividades laborales:



Protección, seguridad y salud



Un aspecto importante es la protección. Dar relevancia a los seguros médicos es una medida que vale la pena tomar para asegurar nuestras necesidades de salud, así como hacer uso cotidiano del equipo de protección personal para disminuir riesgos, mantenernos saludables y activos; con ello podemos asegurar nuestro bienestar, ser eficientes y productivos en nuestro trabajo como colaboradores; además, con el chequeo periódico y prevención constante, estamos más conscientes del cuidado de nuestra salud. Nuestra protección y seguridad en los grupos más vulnerables también son una prioridad.

La buena alimentación, realizar ejercicio de manera regular, no consumir sustancias tóxicas o adictivas y realizar revisiones médicas con cierta periodicidad para prevenir o controlar posibles complicaciones forman parte imprescindible de los hábitos de este entorno. Sin duda alguna, la salud es uno de los elementos más importantes para el desarrollo y funcionamiento adecuado de la vida.

Dinámicas de trabajo



Globalmente, como respuesta a la emergencia sanitaria, hemos experimentado la efectividad y los beneficios del trabajo remoto, porque se flexibilizan y dinamizan sus formas de acuerdo con el programa de actividades y objetivos que cada área ha determinado y debe cumplir.

El uso de múltiples herramientas digitales, tales como videollamadas, mensajes y correos electrónicos, servicios de nube, entre otras, hoy son la forma de operar en la comunicación profesional. Esta modalidad de trabajo puede generar beneficios como una mayor productividad y ahorros tangibles, porque ayudan a acelerar los procesos y a hacer más efectivas nuestras labores.

Transformar nuestra actitud



La situación actual nos presenta una oportunidad para replantear y reinventar nuestras actitudes en torno al trabajo, para que estas nos ayuden a evolucionar nuestra forma de actuar y resolver. En la actitud y apertura de cada uno de nosotros se encuentra la fortaleza para hacerlo. Adquirir la habilidad necesaria, adaptándonos a las nuevas formas de trabajo con la convicción de desarrollar nuestras capacidades es nuestra decisión.

De acuerdo con estrategias y catedráticos de nuevos negocios y modalidades de trabajo, el desarrollo de nuevas habilidades y el liderazgo adaptativo se convierten en una oportunidad para crecer profesionalmente y mantenernos en la vanguardia que nos exigen la competitividad actual y los cambios en la nueva normalidad.

Innovación en las tareas



La coordinación innovadora y organizada de los equipos durante la contingencia ha dejado enseñanzas para la planeación y la adaptación entre muchos profesionales durante esta transición mundial.

La innovación en nuestros procesos de trabajo ayudará a reducir tiempos y a potenciar nuestro talento hacia una Transformación Digital con resultados exitosos.

Actualmente se requieren líderes con habilidades de comunicación remota que entablen una comunicación asertiva, efectiva e inspiradora.

La solidaridad y el respeto



Los especialistas en liderazgo coinciden en que nos encontramos ante un mundo con nuevas posibilidades, que seguirá transformándose de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores y la Empresa. El objetivo siempre debe ser mejorar y encontrar nuevas formas de realizar estos cambios en beneficio de las personas, el entorno y la economía mundial. En este contexto, la solidaridad y el respeto son los hábitos aliados del bienestar común, posibilitando una convivencia sana en un entorno de cuidado y prevención.

Los principios que dirigen el nuevo retorno de acuerdo con el gobierno federal y la Secretaría del Trabajo son:

- La salud y la vida como una prioridad
- La solidaridad
- Una economía moral y de eficiencia productiva
- Responsabilidad compartida (pública, privada y social)

*Publicado en el «Diario Oficial de la Federación» (página 29). Puede ser consultado en:

http://201.175.19.5/files/Acuerdo_Salud_290520_VES-1.pdf



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 00 min.

La evolución y la tecnología, claves para el crecimiento del programa Bienestar Social

Conoce el impacto positivo que ha generado nuestro programa de desarrollo integral en los colaboradores Telcel.

Septiembre, 2020



A más de cinco años de iniciar actividades a nivel nacional, el programa de Bienestar Social Telcel tiene el firme objetivo de promover activamente el desarrollo integral de los empleados y sus familias con temas de formación, salud, cultura y recreación, a través de conferencias, talleres, visitas guiadas y otros eventos.

Bienestar Social Telcel se ha caracterizado por la evolución y el desarrollo de sus actividades. En las diferentes ciudades donde el programa se ha impartido, hemos recibido una gran respuesta por parte de los empleados y sus familias. Ahora, ante la pandemia que estamos viviendo, el programa tomó un rumbo diferente y ascendente, pues su alcance y desarrollo evolucionaron notablemente; además, la participación de los colaboradores y sus familias creció a gran escala gracias a las facilidades que nos brinda la tecnología.

Con el propósito de seguir realizando actividades que benefician a los empleados y sus familias durante esta pandemia, el programa evolucionó, dando un giro a las actividades e implementando videoconferencias que se difunden por medio del correo comparte@mail.telcel.com

Con las videoconferencias se ha logrado un mayor alcance de participantes y cobertura total en el país llegando a localidades que antes resultaban más complejas de abarcar por su ubicación geográfica. Las actividades de formación, salud, cultura y recreación son los principales ejes que se han trabajado para llegar hasta la comodidad de los hogares y dispositivos móviles.

A continuación les presentamos los resultados alcanzados durante el periodo de enero a julio de 2020:

Subprograma	Cant. de eventos	Beneficiarios directos (colaboradores)	Beneficiarios indirectos (familiares e invitados)	Total de beneficiarios
Formación	28	2,087	694	2,781
Salud	10	886	264	1,150
Cultura y recreación	8	624	563	1,187

Durante los meses de **enero a marzo**, los eventos fueron **presenciales**, obteniendo como resultado:



18 eventos en total



474 empleados participantes



445 familiares e invitados



919 participantes totales

Para **mayo, junio y julio**, las conferencias se desarrollaron por medio de **videoconferencias**, con una capacidad de hasta 200 conexiones a nivel nacional, obteniendo como resultado:



28 videoconferencias en total



3,123 empleados beneficiados



1,076 familiares e invitados



4,199 participantes totales

Una característica muy importante del programa es la aplicación de evaluaciones digitales, con las cuales se mide el grado de cumplimiento de los eventos, permitiendo obtener una retroalimentación oportuna de cada uno de ellos, con el fin de dar seguimiento a sus comentarios, sugerencias y temas de interés para eventos futuros. Con las evaluaciones digitales se ahorra tiempo en la administración y recursos materiales como el papel, por lo cual es muy importante que todos nuestros participantes las realicen al finalizar cada evento.

Se espera que en el transcurso del año el programa siga creciendo y evolucionando para el beneficio de los empleados y sus familia, próximamente aumentaremos la capacidad de doscientas hasta quinientas conexiones, así como el número de eventos a llevarse a cabo, por lo que te invitamos a estar al pendiente de la difusión de los próximos eventos, ya que por el horario y la modalidad en línea podrás disfrutar de la mayoría de ellos en trayectos, en tu hogar y en compañía de tu familia.

Estos son algunos comentarios de los participantes sobre las videoconferencias:



“ENSEÑANDO A NUESTROS HIJOS EL MANEJO DE LA ADVERSIDAD (RESILIENCIA)”

CIUDAD DE MÉXICO, 15 DE JUNIO DE 2020

- Muy buenos los temas para estos tiempos.
- Excelente, de mucha ayuda en este tiempo de cuarentena.

Estas son algunas de las videoconferencias que se impartieron:



Videconferencia “Sana tus heridas y fortalece tu salud emocional”
11 de mayo de 2020

Videconferencia “La felicidad me acompaña en donde estoy (mi casa)”
13 de mayo de 2020



“LOS HÁBITOS DE LAS FAMILIAS FELICES”

CIUDAD DE MÉXICO, 16 DE JUNIO DE 2020

- De gran importancia para cada miembro de la familia.
- Excelente, muy buenos *tips* para la familia.



“EL DIÁLOGO PARA UNA SANA CONVIVENCIA”

CIUDAD DE MÉXICO, 17 DE JUNIO DE 2020

- Solo alentarlos para que continúen con estas buenas conferencias, ya que cada una nos deja aprendizaje o nos ubica, y al final todo lo podemos aplicar en nuestra vida y en el trabajo.
- Gracias por estos cursos, espero que sigan con más; aprendemos mucho, aquí es gratis, en otras partes cuesta. Gracias.



“EN TIEMPO DE CRISIS SER FELIZ ES UNA DECISIÓN INTELIGENTE”

CIUDAD DE MÉXICO, 24 DE JUNIO DE 2020

- Muchas gracias por estas conferencias, en estos tiempos de crisis nos ayudan mucho a tomar conciencia y cambiar nuestros pensamientos.
- Que bueno que se impartan estos cursos.



“HISTORIA DEL ARTE MEXICANO I”

CIUDAD DE MÉXICO, 25 DE JUNIO DE 2020

- Esta es mi cuarta videoconferencia y todas me han parecido excelentes y de mucha ayuda para el aprendizaje tanto emocional como físico y educativo.
- Pues no me queda más que agradecerles por organizar conferencias de historia como esta y lograr que personas tan preparadas expongan, nos den recomendaciones de libros, de museos, nos invitan a leer, a visitar los monumentos y zonas arqueológicas, iglesias, etcétera.



“ENSALADAS Y ADEREZOS”

CIUDAD DE MÉXICO, 8 DE JULIO DE 2020

- Todo excelente, gracias por darnos estos espacios que podemos disfrutar en cuarentena y en familia. Los cursos en línea han resultado una excelente opción, que esperemos que se mantengan aún en la normalidad laboral.
- Esto que están haciendo *on line* es perfecto. Porque estamos lejos y podemos aprender sin estar ahí en persona.



“SALUD EN MOVIMIENTO”

CIUDAD DE MÉXICO, 8 DE JULIO DE 2020

- Felicitaciones por la organización, el ánimo y el trato cordial.
- Tener la posibilidad de participar en línea me permite asistir a los eventos y que participe mi familia conmigo.



“ECOLOGÍA EMOCIONAL EN LA FAMILIA”

CIUDAD DE MÉXICO, 14 DE JULIO DE 2020

- Muy interesante, es un tema muy amplio.
- Vuelvo a decir que me encanta este formato de bienestar social. Gracias.



“ÁBRELE LA PUERTA AL CAMBIO”

CIUDAD DE MÉXICO, 15 DE JULIO DE 2020

- Gracias a Telcel y a Bienestar Social por traer estos temas de suma importancia. Muy agradecido.
- Me agrada la forma en que se realiza la dinámica de las conferencias, gracias.



“EXHIBICIÓN DE PINGÜINOS”

CIUDAD DE MÉXICO, 18 DE JULIO DE 2020

- De verdad agradezco mucho el esfuerzo que realizan para ofrecer estos eventos.
- Muy bonito evento, tanto para uno como para nuestros hijos.
- Me encantó conocer este espacio de Bienestar Social y el acuario. Gracias. Saludos desde Cancún.



“DILE ADIÓS A LAS TOXINAS Y TRAE BIENESTAR A TU VIDA”

CIUDAD DE MÉXICO, 21 DE JULIO DE 2020

- Excelente medio vía videoconferencia para el desarrollo de eventos que tienen un alcance para muchas más personas.
- Felicidades por la labor que realiza esta área. Las videoconferencias o talleres que programa son muy interesantes y de gran impacto para el participante. Gracias por permitirme participar.



“EL VALOR DE LA VIDA”

CIUDAD DE MÉXICO, 22 DE JULIO DE 2020

- Superinteresante y muy bien explicado, dio buenos conceptos para aplicar a la vida cotidiana.
- Muy valioso para el crecimiento espiritual.



“EL MIEDO: UNA EMOCIÓN POSITIVA”

CIUDAD DE MÉXICO, 23 DE JULIO DE 2020

- Muy bueno y se asocia mucho a lo que estamos viviendo.
- Muy interesante, muy constructivo y de mucha superación personal.

FORMACIÓN PERSONAL



Videoconferencia "El poder de los pensamientos positivos"

26 de mayo de 2020



Videoconferencia "¿Cómo afrontar los cambios de manera positiva?"

28 de mayo de 2020

FORMACIÓN PERSONAL



Videoconferencia "El diálogo para una sana convivencia en tiempos de contingencia"

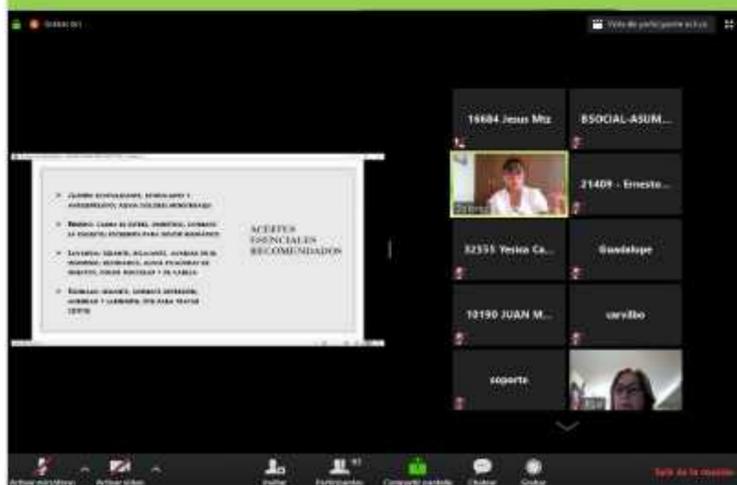
17 de junio de 2020



Videoconferencia "Usa tus fortalezas ante la crisis"

18 de junio de 2020

SALUD



Videoconferencia "Aromaterapia y masaje"

19 de mayo de 2020



Videoconferencia "Salud, respiración y movimiento"

21 de mayo de 2020

SALUD



Videoconferencia "Automasaje para el control del estrés"

2 de junio de 2020

CULTURA Y RECREACIÓN



Videoconferencia "Mitología clásica"

3 de junio de 2020



Videoconferencia "Historia del arte mexicano I"

25 de junio de 2020



VISTAZO 0:00 min.

SmartCar, el auto inteligente

SmartCar es la solución para convertir tu automóvil en un vehículo inteligente, cuyo rendimiento, actividad y ubicación, así como los hábitos de manejo del conductor, son monitoreados por el dispositivo y la aplicación, que además ofrece conexión WiFi hasta para cinco dispositivos simultáneamente.

Septiembre, 2020



WiFi en el auto

Mantenernos en la Red Telcel mientras circulamos en el auto es posible gracias a SmartCar, porque permite conectar hasta cinco dispositivos (ya sea *smartphones*, *tablets* o *laptops*) para disfrutar de todas las ventajas del WiFi a bordo. Navegar en Internet, ver películas y jugar en línea son algunas de las actividades que se pueden disfrutar para hacer los trayectos más amenos con este servicio.



Monitoreo del auto

Las notificaciones sobre los hábitos de conducción del Usuario, las alertas en caso de daño o perturbación mientras el vehículo está estacionado y el monitoreo de su ubicación en todo momento son solo algunas de las grandes ventajas que ofrece esta herramienta.



Diagnóstico a bordo

Además, el dispositivo SmartCar, conectado al puerto OBD-II, es también un mecánico virtual que notifica sobre posibles fallas.



¡No esperes más!

Ya puedes consultar los planes disponibles en tu Centro de Atención a Clientes Telcel más cercano y vivir la experiencia de tener un auto conectado con SmartCar.



Alejandra Gabriela García Cervantes
Depto MKT Empresarial & Roaming



VISTAZO 0:00 min.

En Telcel tenemos los mejores planes para cada uno de nuestros Clientes

Siempre ofrecemos soluciones y productos de calidad. Conoce los planes Telcel que ofrecen los mejores beneficios para nuestros Clientes.

Septiembre, 2020

Los requerimientos de comunicación y conectividad actual son diversos, por lo cual Telcel se ha ocupado de ofrecer planes que les permitan a nuestros Clientes permanecer conectados en todo momento y en cualquier lugar con quienes más aman: estando al día de los acontecimientos y disfrutando del entretenimiento las redes sociales sin límite.



Los planes que ofrece nuestra Empresa incluyen llamadas nacionales e internacionales, además de datos y servicios adicionales que proporcionan confianza, comodidad, tranquilidad, mayor cobertura, calidad y experiencias únicas de atención y servicio.

Conoce en esta tabla cuáles son los planes que actualmente comercializamos y que podemos promover entre nuestros conocidos. Estos, incluyen variedad de beneficios como redes sociales sin límite, doble de gigas y Uber al contratar un plan. Además, se pueden sumar Noches de Internet Sin Límite a partir del Plan 7000 y servicio de Claro Video en la contratación de Max Sin Límite 3000 o más.

PLANES TELCEL Max Sin Límite

	Max Sin Límite 1000	Max Sin Límite 1500	Max Sin Límite 2000	Max Sin Límite 3000	Max Sin Límite 5000	Max Sin Límite 6000	Max Sin Límite 6500	Max Sin Límite 7000	Max Sin Límite 8000	Max Sin Límite 9000	Max Sin Límite 12000
GIGAS INCLUIDOS en México, E.U.A. y Canadá ⁽¹⁾	1	1.5	2	3	5	7	8	10	11	13	15
GIGAS POR PROMOCIÓN ⁽²⁾	1	1.5	2	3	5	7	8	10	11	13	15
TOTAL GIGAS ⁽³⁾	2	3	4	6	10	14	16	20	22	26	30
UBER Sin Límite en México ⁽⁴⁾				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WHATSAPP Sin Límite en México, E.U.A. y Canadá ⁽⁵⁾				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Minutos y Mensajes SIN LÍMITE en México, E.U.A. y Canadá ⁽⁶⁾				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Noches de Internet Sin Límite ⁽⁷⁾				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Claro video ⁽⁸⁾				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RENTA MENSUAL	₱199	₱269	₱299	₱399	₱499	₱599	₱699	₱799	₱899	₱999	₱1299

SIN LÍMITE

Particularmente en este año, los servicios digitales se han convertido en una prioridad, por lo que hemos asegurado la opción de entrega de equipo a domicilio para nuevas contrataciones o renovaciones, gestionándola desde la tienda en línea o en telcel.com.

De esta manera, nuestros Clientes pueden disfrutar de forma sencilla y al máximo todos los planes Telcel, en la mejor Red y con la mayor cobertura, todo sin salir de casa.

¿Qué son los planes Telcel?



Son los planes que ofrecemos a quienes quieren usar el servicio de telefonía celular y datos a través de la modalidad de renta mensual con un cargo a su tarjeta de crédito. En Telcel nos hemos ocupado de ofrecer los mejores beneficios en pospago, lo que nos distingue al contar con un diverso portafolio de planes y servicios para que nuestros Clientes elijan de acuerdo a sus necesidades de conectividad y comunicación.



Gerencia de Comunicación Interna



Jackeline Contreras Robles
Gcia Pospago y Círculo Azul



VISTAZO 0:00 min.

Soluciones de Telcel Empresas

Telcel Empresas existe con la finalidad de ofrecer a nuestros Clientes soluciones que su negocio necesita para optimizar recursos, mejorar la comunicación con su equipo de trabajo y aumentar la productividad. Para cumplir con estos objetivos, hemos desarrollado un portafolio de servicios de colaboración y trabajo a distancia que te invitamos a conocer.

Septiembre, 2020

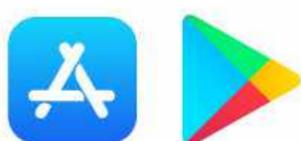


Conferencia Telcel

La forma más fácil de hacer audioconferencias desde un *smartphone*

Esta es la solución de comunicación digital que acerca a quienes intervienen en los procesos de negocio de una empresa a través de una comunicación sincrónica más sencilla y con el mayor ahorro de tiempo y dinero; permite la interacción con grupos de hasta 20 personas conectadas al mismo tiempo y con una calidad de audio que funciona a través de la Red celular de voz. Todo se puede gestionar desde un dispositivo iOS y Android. Además, se pueden agregar contactos móviles y fijos en México, Estados Unidos o Canadá y cuenta con un portal web para visualizar y administrar grupos.

Descarga la app y activa la versión sin costo



Sus funcionalidades:



Comunicación instantánea con grupos de hasta 20 personas seleccionadas previamente



Creación de grupos utilizando los contactos del *smartphone*



Inicio de llamadas desde un grupo, enlazando a todos los participantes al mismo tiempo



Visualización en tiempo real de los participantes conectados a la conferencia



Privacidad de los grupos creados (solamente los invitados pueden unirse a la llamada)



Grabación de llamadas con la posibilidad de descargarlas y compartirlas



Control Móvil Telcel

Optimización de los dispositivos móviles de una empresa

Control Móvil Telcel es una solución intuitiva que permite definir parámetros para el buen uso de los dispositivos asignados a los colaboradores de una empresa, con la posibilidad de administrar e incorporar límites y políticas de manera remota, para evitar descargas de *apps* y sitios web no deseados. Incluye la supervisión del consumo de datos por dispositivo, su geolocalización vía GPS, así como la seguridad y la protección de información.



Compatible con dispositivos Android versión 5.1 o posterior



Solución en la nube que no requiere infraestructura en sitio



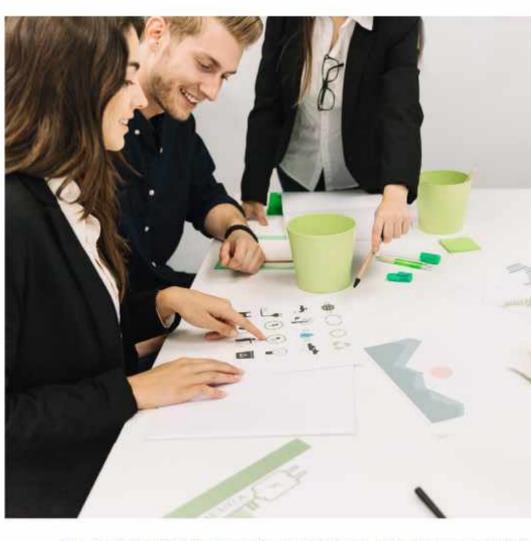
Compuesto por una aplicación Android y un portal de acceso a la información que genera el uso de los dispositivos



Tania Denisse Cortés Badillo
Depto MKT Empresarial & Roaming



Gerencia de Comunicación Interna



AMX 0:00 min.

Compartiendo nuestros logros de sustentabilidad de 2019

Conoce más sobre los logros alcanzados durante el 2019 en cada uno de los cuatro pilares que sostienen nuestra estrategia de sustentabilidad.

Septiembre, 2020

En América Móvil, la sustentabilidad ha sido clave en el fortalecimiento de nuestro liderazgo y éxito como Empresa: forma parte de nuestra estrategia de negocio y día a día nos impulsa a promover la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar en los países donde operamos.

Desde hace 10 años hacemos un balance de nuestras acciones más relevantes para ser una Empresa sustentable y de los compromisos que asumimos para crear un mundo mejor.



Este balance lo plasmamos en nuestro **Informe de Sustentabilidad**, que describe los logros con respecto al bienestar de nuestros colaboradores, el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente. Te invitamos a conocer el de 2019, donde podrás enterarte de lo que hemos hecho en el último año, en línea con nuestra estrategia «Sustentabilidad Inteligente».

Algunos de los logros más representativos en cada uno de los cuatro pilares de nuestra estrategia son:

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

COMPARTIENDO EL DESARROLLO

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA



CONECTANDO CON PRINCIPIOS



CÓDIGO DE ÉTICA

Capacitamos al **100%** de nuestros colaboradores a través de un curso digital enfocado en aplicar nuestros principios éticos en el trabajo diario.

ÁREA DE CUMPLIMIENTO

Creamos esta área para fomentar una cultura de cumplimiento en todas nuestras operaciones, con el fin de mejorar la gestión de riesgos de una forma más integral. En 2019, nos enfocamos en mejorar nuestras prácticas de privacidad, anticorrupción, prevención de lavado de dinero y seguridad social.



DIVERSIDAD

Promovemos la **igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres**.

Actualmente contamos con un **34.3%** de mujeres en posiciones gerenciales y un **45%**, en posiciones gerenciales con un rol comercial.

CULTURA DE SALUD Y SEGURIDAD

Buscamos minimizar el riesgo de accidentes y prevenir lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Nuestra meta es lograr la certificación ISO: 45001 en todas nuestras operaciones, para asegurar nuestra alineación a las mejores prácticas de seguridad y salud en el trabajo.



ACTIVANDO LA SEGURIDAD



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD

De nuestras operaciones, el **44%** cuenta con la **Certificación ISO 27001 de seguridad de la información**.

Durante 2019, no tuvimos incidentes que derivaran en sanciones en materia de seguridad de la información.



COMPARTIENDO EL DESARROLLO



REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

Seguimos avanzando en nuestro compromiso de utilizar nuestra tecnología y recursos para **ayudar a transformar la vida de las personas**.

ELIMINACIÓN DE LAS BARRERAS A LA EDUCACIÓN

Lo logramos a través de nuestra plataforma **Aprende.org**, en colaboración con Fundación Carlos Slim y los programas **Capacitate para el empleo, PruebaT y Khan Academy**.

Avanzamos un 95% en nuestro objetivo 2020 de **aumentar en un 20%** el número de **usuarios** dentro de nuestras diferentes plataformas de aprendizaje, manteniendo un promedio de al menos **2.5 cursos por usuario**.



SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA



REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GEI

Monitoreamos constantemente las emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones, fomentando la protección al medio ambiente.

Nos hemos comprometido a **reducir las emisiones de GEI de nuestra operación en un 52%** y las emisiones de **GEI en nuestra cadena de valor, en un 13.5%** para 2030, con respecto a 2019.

REDUCCIÓN DE HUELLA AMBIENTAL

Trabajamos para minimizar la generación de residuos en nuestras gestiones. Aquellos que sí generamos, los gestionamos de manera responsable a través de la **reutilización, el reciclaje y el confinamiento controlado de residuos**.

En 2019, reutilizamos **3 mil 247 toneladas** de desechos tecnológicos.



Todos estos logros fueron posibles gracias al esfuerzo que realizamos cada uno de los que integramos América Móvil, ya que con nuestro trabajo diario reafirmamos que somos una Empresa sustentable que mejora la calidad de vida de las personas.



REGIONALES 0:00 min.

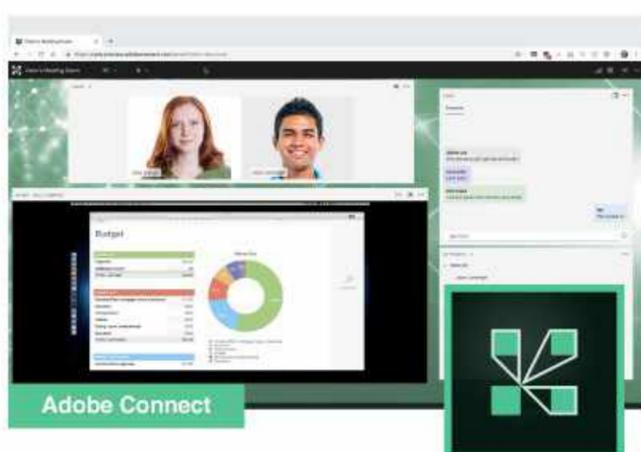
REGIÓN 6

La Capacitación Digital como herramienta de ventas

Las Aulas Virtuales, así como otras herramientas, han sido imprescindibles durante esta pandemia para fortalecer aún más a nuestra Fuerza de Ventas.

Septiembre, 2020

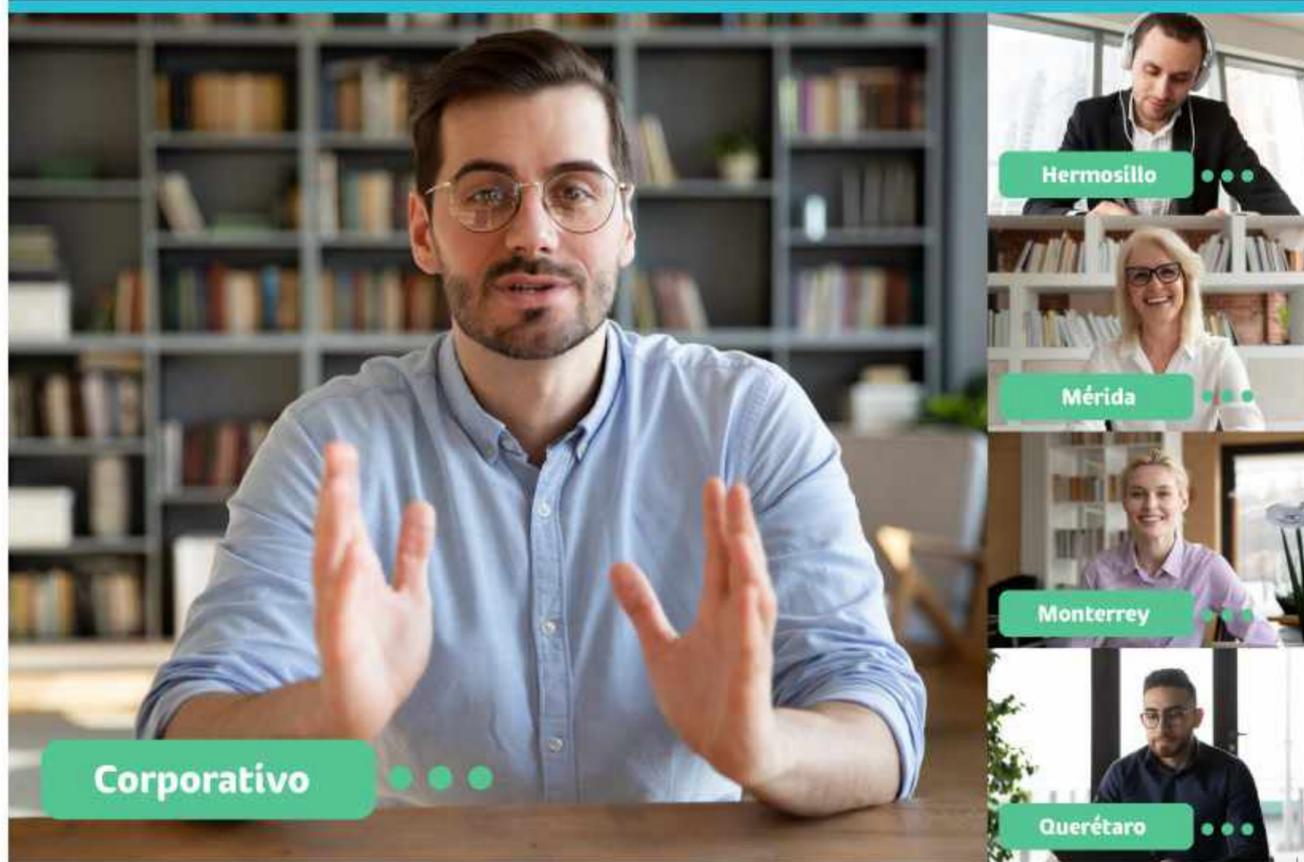
La capacitación para nuestra Fuerza de Ventas siempre ha sido un factor primordial para mantener al día al personal con la oferta comercial más actual y los beneficios que nuestra Red proporciona a todos los Clientes. Hoy en día, sin embargo, es difícil poder realizar esta labor de manera presencial, por lo que tenemos que apoyarnos en las herramientas virtuales que, en un inicio, fueron consideradas como un soporte adicional para la capacitación, un instrumento adicional al método tradicional.



Manuel Corona, Jefe de Capacitación Comercial en R6, nos comentó que las Aulas Virtuales del **software Adobe Connect** hoy en día «se han convertido en la única herramienta para seguir en contacto, actualizando y para mantener el flujo de información con nuestra Fuerza de Ventas a pesar del distanciamiento social, de tal manera que no descuidemos la calidad de información que le debe estar llegando a nuestros Clientes y Usuarios». Ahí reside la importancia de las Aulas Virtuales. La información y actualización de productos y servicios debe fluir de forma rápida y eficaz a todos los canales de venta, pues de estos datos depende la ventaja competitiva a la hora de cerrar una venta.

Las herramientas digitales con las que se cuenta forman parte primordial para alcanzar uno de los objetivos del Plan de Negocios 2020, que indica:

«Anualmente, capacitar sobre la oferta comercial al menos al 90% de la base de vendedores reportados por el área de Operación Comercial de cada Región. Considerar al menos cuatro cursos obligatorios al año por vendedor, con un mínimo aprobatorio del 90%. Pospago, Prepago, Portabilidad y Dispositivos Conectados».



Este objetivo, a su vez, aporta a los Objetivos Institucionales de Crecimiento y Liderazgo, pues tener una Fuerza de Ventas actualizada permite entregar a nuestros Clientes lo mejor de nuestra oferta, atraer nuevos Clientes de otros operadores y ofrecer los productos y servicios de vanguardia que solamente Telcel brinda.

La capacitación virtual ha permitido llegar a sitios que eran complicados de alcanzar o que requerían de muchos recursos por parte de la Empresa, ha logrado aumentar los cursos impartidos y, en palabras del jefe de capacitación: «Podemos confirmar que Telcel se mantiene a la vanguardia en temas de comunicación y tecnología, respondiendo de una manera impecable ante situaciones que se presentan aparentemente como un reto, se convierten en un estándar y se cierra la cadena virtuosa con un trabajo en equipo que hace posible el cumplimiento de objetivos y resultados esperados ante cualquier situación».

¡Felicidades equipo!



Alfonso Berrios Morales
Depto Mercadotecnia y Publicidad Qro



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 7

Cuando una puerta se cierra, una ventana se abre...

La llegada de la pandemia no solo nos impulsó a transformarnos como personas, sino también los procesos de trabajo, capacitación y aprendizaje.

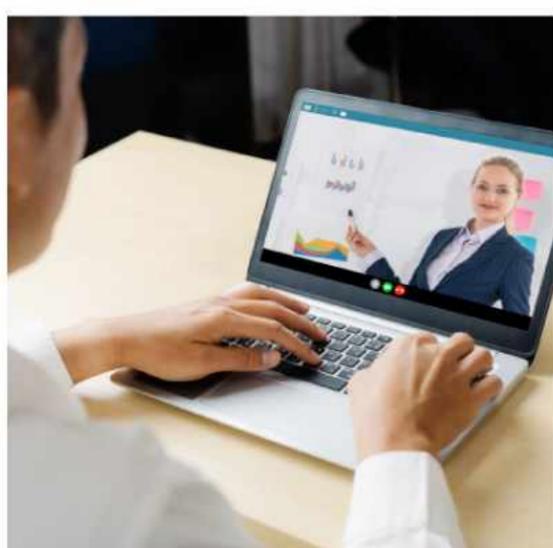
Septiembre, 2020

«Los cambios en el entorno han de ser entendidos como oportunidades, no como amenazas».

– Blanco, 2007

Desde el inicio de año y antes de tener presente la pandemia como tal, el Departamento de Capacitación Comercial Región 7 se planteó dos grandes retos para el 2020: el primero era encontrar nuevas formas de llegar a más vendedores y personal de Distribuidores Autorizados para mantenernos más cercanos y capacitados, y el segundo gran reto que se nos planteaba era la reducción de los costos de la capacitación que en ese momento era más presencial que virtual.

Para ser honestos, no imaginábamos que un virus cambiaría de manera tan radical nuestras actividades cotidianas, laborales y personales; sin embargo, estos dos grandes retos nos habían preparado un poco para lo que se aproximaba en marzo: el distanciamiento social físico.



+2,000
vendedores en tres meses

En nuestro caso, el COVID-19 fue el catalizador que necesitábamos para echar a andar un programa de Certificación de Vendedores Telcel Regional impartido de forma on-line. Dicho programa se llevaba a cabo de manera presencial durante tres días, con una duración total de 24 horas, y ahora teníamos la tarea de llevarlo a cabo en cuatro sesiones de una hora y media, impartiendo la inducción a la Empresa, su oferta comercial, activaciones y un seminario de ventas avanzado para los participantes. Esto nos llevó a desarrollar materiales más eficientes y concretos, pero a la vez entendibles.

Esta modificación al **Seminario de Certificación de Vendedores** ha permitido profesionalizar a más de 2 mil vendedores en tres meses, los cuales, además de aprender la oferta comercial, reciben motivación para hacer frente a las objeciones de los Usuarios y mejorar nuestra cultura de Calidad y Servicio.

Asimismo, aprovechamos para incorporar temas que pudieran apoyar al DAT (Distribuidores Autorizados Telcel) y a su Fuerza de Ventas para tomar nuevas oportunidades que surgirían por los cambios en los hábitos de consumo y necesidades de los Usuarios. Por esta razón, desarrollamos dos cursos de ventas por redes sociales: uno para dueños y otro para vendedores, con enfoques distintos, pero con el mismo objetivo: mantenerse cerca de los Usuarios y no perder ventas, sino abrir nuevos canales de contacto y venta para los vendedores. Incluso incorporamos al temario cursos para adaptar un sistema de Entrega a Domicilio y de Telemarketing, y así asesorar a nuestros Distribuidores de una manera integral que les permitiera adaptar sus negocios a las nuevas condiciones.



Antes de que el ánimo de la Fuerza de Ventas y del Personal Interno y Externo se viera afectado por el confinamiento y las medidas de distanciamiento social, aprovechamos para impartir cursos adicionales a los de la oferta comercial, a fin de reforzar la actitud de los participantes, tales como: **“Vence al miedo y triunfa”**, **“Para de quejarte”**, **“Empresa Virtuosa”**, **“NPS, el servicio es tarea de todos”** y **“Liderazgo Radical Visión 2020”**. Con ellos, logramos expandir el pensamiento de los participantes y prepararlos para los momentos más duros de la contingencia por la que atravesamos.

En este sentido, otro cambio en nuestro departamento es que incorporamos a otras áreas de la Empresa, pues no hay nada mejor que compartir nuestra visión con otros compañeros de otras áreas para integrarnos, pero sobre todo para desarrollarnos y aprender de sus experiencias y conocimiento.

En total, en la Región se han impartido más de 422 aulas, contando con más de 31 mil participantes desde el inicio de esta cuarentena hasta el primer semestre de 2020, siendo la oferta comercial un tema recurrente para mantener actualizada y vigente a la Fuerza de Venta.

La interacción personal se ha modificado, pero esto no nos detuvo, al contrario, nos sirvió para renovar nuestros procesos normales y para buscar formas más creativas de interactuar con nuestros participantes. Afortunadamente, contamos con las herramientas tecnológicas necesarias para seguir conectados con la Fuerza de Venta y poder atender las solicitudes y demandas de las áreas a las que damos servicio. Nuestra prioridad es estar al alcance de los Distribuidores y su personal, independientemente de las áreas a las que pertenezcan, con la información necesaria para mantener al día y en la misma línea no solo a los dueños y encargados de las distintas distribuidoras, sino a las áreas que dan servicio en ellas, por lo que la invitación a nuestras aulas diarias siempre está abierta.

La pandemia también nos empujó a experimentar la creación de nuevos contenidos de capacitación, como unboxing y presentación o lanzamiento de equipos a través de las redes sociales mediante transmisiones en vivo, con lo que hemos alcanzado más de 20 mil reproducciones e interacciones con nuestros seguidores, y a últimas fechas incluso con seguidores de otras regiones.

La pandemia nos ha obligado a reinventarnos y, por esta razón, en Capacitación Comercial decidimos empezar a usar este «grito de guerra»: **«¡Nada nos detiene!»**.



Gerencia de Desarrollo



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 1

¿Se puede hacer experiencia laboral en tiempos de pandemia?

Incluso ante la situación sanitaria que vivimos, todos nuestros esfuerzos se reflejan en la vida de nuestros Clientes y nos alienta a seguir preparándonos.

Septiembre, 2020



Adaptación

Al pensar en este tema, lo primero que se me viene a la mente es la palabra «adaptación», relacionada con integrarse a los cambios que trae la vida, a las nuevas condiciones para realizar las actividades más comunes o «normales», en el trabajo, el hogar, la convivencia social, etcétera. En este caso, me enfocaré en lo laboral, aunque al final los cambios impactan en todos los aspectos.

En mi experiencia, este cambio inesperado atribuido a la pandemia del COVID-19 me forzó a salir de mi zona de confort: tenía que reaccionar y adaptarme rápidamente de la mejor manera, no solo por mí, sino por todo mi equipo de colaboradores, a quienes había que coordinar adecuadamente ante esta nueva realidad, siguiendo la metodología establecida por la Empresa para que el cambio fuera asimilado y ordenado.



Reto



Ya dado el cambio, el objetivo principal es lograr los resultados esperados empleando esta nueva forma de trabajar. Gran parte del personal entró así en el llamado *home office* (oficina en casa o trabajo en casa), lo que implicó un reto adicional, debido a que esta manera de trabajo no está tan desarrollada en México (bueno, no lo estaba hasta antes de la pandemia); la dificultad de esta modalidad radica, entre otras cosas, en habilitar un espacio en casa y contar con recursos como acceso a Internet, equipo de cómputo, herramientas de *software*, entre otros. Pero otro elemento muy importante de la nueva dinámica de trabajo en casa es la convivencia con familiares, el respeto a horarios y espacios, el guardar silencio, controlar las teleconferencias... El *home office* parece sencillo, pero no lo es, sobre todo para personas con espacios reducidos.

Sin embargo, otros compañeros, como el equipo de Servicio a Clientes, de cajas y de almacenes, siguieron operando con medidas de seguridad específicas desde su lugar de trabajo, debido a la naturaleza de su labor y merecen un reconocimiento muy especial por ello.



Actitud

Para avanzar en estas circunstancias, es muy importante la actitud, así como el esfuerzo que realizó la Empresa para pagar nuestras remuneraciones de manera íntegra y cabal, ante lo cual lo menos que se espera es que los colaboradores tengamos una actitud de cooperación para alcanzar los objetivos; además, el trabajo en equipo, que ha sido fundamental, es algo que nos caracteriza en Telcel. Es poco probable que alcancemos un objetivo si no nos mantenemos unidos y trabajando en equipo.



Perspectiva



El cambio nos ha hecho mejores, hemos encontrado nuevas formas de alcanzar objetivos, nuevas rutas para realizar tareas; las reuniones *via online* son más eficientes, con menos inversión de tiempo. Nos hemos visto en la necesidad de generar nuevos indicadores diarios para medir y monitorear operaciones sensibles de la Empresa, como el flujo de efectivo, de Clientes, etcétera; para una toma oportuna de decisiones, se han realizado ajustes a la operación (ahorros) para mejorar la eficiencia, los planes y el alcance de metas a corto plazo, todo enfocado para mantener y fortalecer la sustentabilidad de la Empresa.

También nos da la oportunidad de reflexionar para realizar un plan integral con base en esta experiencia, para enfrentar eventos similares en el futuro y estar mejor preparados.



César Ángel Rodríguez Alcaraz
Gcia Admon y Finanzas Tij



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 4

Paperless, innovando en nuestra forma de trabajo

Con la finalidad de eficientar nuestros procesos internos y el servicio al cliente, implementamos una nueva iniciativa. ¡Conócela!

Septiembre, 2020

Proyecto: "Uso del Paperless"

La innovación en nuestra labor diaria es una constante dentro de Telcel, generándonos un sentido de Empresa Socialmente Responsable ante nuestros Clientes, lo cual permite una mejora significativa en su satisfacción, en la **disminución en el tiempo de atención durante los trámites realizados en CAC, DAT o CVT**; en la continuidad de la Empresa como líder, a través de la vanguardia tecnológica; en la reducción de costos y gastos operativos; y en el establecimiento de la mejora continua en nuestros procesos.

Pensando en mantener esta innovación, hemos planteado el proyecto de lograr la realización del **95% de nuestros trámites a través de Paperless**, entre los cuales destacan:



Las áreas involucradas directamente en el desarrollo del proyecto a nivel regional son la Dirección Regional, las Gerencias de Operaciones, Comerciales y de Servicio a Clientes Personalizado, a través de los 47 CAC y ocho CVT, y la fuerza de ventas de los DAT que conforman la Región Noreste.

La idea del proyecto surge por la necesidad constante de innovación tecnológica que tiene nuestra Empresa dentro de sus procesos, productos y servicios, con la finalidad de mejorar internamente en beneficio de nuestros Clientes.

Paperless es una de las iniciativas definidas como proyecto de innovación tecnológica que representa un paso importante hacia la digitalización en Telcel, el ahorro de papel, la automatización de contratos, firmas y manejo de documentos, entre otras ventajas, todas enfocadas en la experiencia del Cliente.

El resultado generado a través de la implementación del proyecto Paperless en la Región generó resultados positivos que a día de hoy se pueden visualizar en un 96% de eficiencia, posicionando a la Región Noreste como líder.

Por otra parte, el impacto que este proyecto ha tenido en la Empresa se ve traducido en:



Una mayor satisfacción del Cliente, la cual ha alcanzado niveles superiores al 80%



La implementación de un sistema automatizado que permite el ahorro en el control de costos y gastos, logrando un 96% en eficiencia operativa



La conservación de un archivo digital de nuestros procesos para un manejo eficiente de la información

Pero además debemos considerar los retos que hemos enfrentado durante la implementación del proyecto, entre los que destacan:



Perfilamiento de la puesta en marcha a través de equipos de trabajo como agentes de cambio en cada Región, contando con 25 empleados clave por cada una.



Utilización del proveedor externo IBM, que funge como guía durante la implementación.



Asignación de equipo y herramientas necesarias en cada CAC, CVT y DAT; por ejemplo: tabletas, software, permisos y licencias. Configuración a través de nuestro personal de Analistas de Equipo Terminal en los CAC, como equipo de soporte en configuración.



Capacitación de todo el personal interno y externo de Servicio a Clientes, tanto virtual como presencial: para Gerente, Jefes Coordinadores, Jefes, Supervisores, Asesores y Analistas de CAC, a través de SAVI, del 8 de febrero al 3 de marzo de 2017.



Inicio de Paperless en Región 4, con el 100% de los CAC el día 27 de febrero de 2017.



Incorporación de los DAT de la Región en esta implementación.

La excelente logística, coordinación y trabajo en equipo en la Región fueron ingredientes fundamentales para lograr el objetivo de implementación en tiempo, así como también la sinergia que se realizó con las diferentes áreas del Corporativo, proveedor externo y personal de capacitación regional, que hoy **nos llevan a tener el liderazgo en eficiencia en el cumplimiento del objetivo**.

La calidad ha sido un factor determinante en la implementación del proyecto: desde los softwares utilizados, los equipos y herramientas destinados al personal, la capacitación, el seguimiento y la supervisión realizados por todas las áreas involucradas; todo esto conforma el factor de éxito que hasta el día de hoy contribuye a la total satisfacción del Cliente, en la reducción de costos y gastos que antes se generaban y en la disminución en los tiempos de atención y espera que pasan nuestros Clientes.



Alma Diana Guajardo Garza
Gcia Servicio a Clientes MT



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 9

Bienvenidos a BES.

La poderosa plataforma que unificará todos los procesos internos de Telcel

Septiembre, 2020

La transformación digital ha ido creciendo exponencialmente en los últimos años, a medida que la tecnología avanza. Este sólido crecimiento es una gran oportunidad para lograr una mejor satisfacción del Cliente y de los colaboradores de la Empresa.

Todo proceso de transformación digital trae consigo un cambio estructural en las organizaciones, dando un papel esencial a la tecnología. En este sentido, es indispensable simplificar y automatizar muchos de nuestros procesos para tener mayor productividad, competitividad y, lo más importante, ofrecer una **experiencia omnicanal, homogénea y única** a nuestros Clientes.

BES (Business Enabling System) es un **proyecto revolucionario a nivel nacional** que sostiene una plataforma tecnológica con una infraestructura flexible que hace posible la **digitalización de nuestros procesos**, manteniendo comunicación entre los sistemas internos e integrando todo el universo de trámites, productos, soluciones y promociones, para que la atención en el punto de venta sea más eficiente y ágil. Estos son algunos de los **beneficios** que ofrece:

 Digitalización y homologación de los procesos internos	 Infraestructura flexible y versátil
 Experiencia de servicio ágil y eficiente a nuestros Clientes	 Entorno colaborativo
 Mejoras en nuestros productos y servicios	 Mayor productividad
 Comunicación entre los sistemas internos	 Apertura y transparencia

«Para el colaborador, esta solución presentará una vista 360° de nuestros Clientes, con el fin de ofrecerles los servicios más adecuados a sus necesidades y mejorar la atención que les brindamos. Para el Cliente, BES se traducirá en elevar la experiencia de venta y servicio posventa en nuestros canales y le permitirá acceder a nuevos productos y soluciones futuras que convivan mejor con la plataforma», comenta Edgar Alberto Reyes Aguilar, actual líder de Negocio R9 y vínculo con el resto de las áreas para las definiciones operativas, del proceso de venta de este ambicioso sistema.

BES también es conocido entre los colaboradores como *Full Stack* o *nuevo facturador* y es producto del esfuerzo de diferentes áreas internas y socios comerciales de Telcel. El pasado 3 de junio de 2020, la plataforma se liberó comercialmente para algunos Centros de Atención a Clientes en todo el país, con el despliegue de la oferta Pospago para Mercado Masivo.



Algunos de los trámites que ya estamos operando en los CAC:

 Líneas nuevas y portabilidad	 Modificación de información del Cliente	 Financiamiento	 Alta o baja de servicios adicionales	 Cambio de forma de pago
 Reimpresión de factura	 Cambio de SIM	 Domiciliación	 Reporte de robo o extravío	

«Hemos mejorado la ejecución de los trámites al integrar en un solo sistema las ofertas, promociones y servicios. Además, buscamos que el Cliente reciba una mejor asesoría y experiencia durante la atención brindada», indica Claudia Nelly Hernández Ángeles, Jefe Coordinador de Servicio a Clientes R9, quien gestiona las acciones estratégicas de BES en los Centros de Atención a Clientes de la Región.

El desarrollo y evolución de BES se sustenta en la presencia de **colaboradores clave** que apoyan y facilitan el **cambio**, en la **sinergia de esfuerzos compartidos**, la **participación activa** y una adecuada **comunicación** entre los líderes del proyecto y los socios comerciales.

«El recurso humano ha sido fundamental durante el desarrollo de este proyecto, todo un equipo de **embajadores digitales** que trabajan tanto en la implantación de la estrategia como en los planes de acción y seguimiento, con una gran disposición para que las cosas sucedan», en palabras de Verónica Walls Martínez, quien coordina las áreas de negocios para definir soluciones en común y asegurar que los equipos comerciales estén informados y preparados para la nueva plataforma BES.

Vivimos en un entorno en el que las **tecnologías disruptivas** deben emplearse para que la persona que tiene que tomar una decisión de negocio disponga de la información adecuada a tiempo. Centrarse en la nueva experiencia del Cliente, quien cada vez está más informado, nos ha permitido evolucionar y desarrollar una **cultura digital**, así como procesos y operaciones más ágiles de trabajo. Actualmente, la plataforma BES se encuentra en el diseño de la siguiente fase, que sumará los Planes Mixtos / Consumo Controlado, la oferta Pospago para el mercado Corporativo y el segmento Prepago.

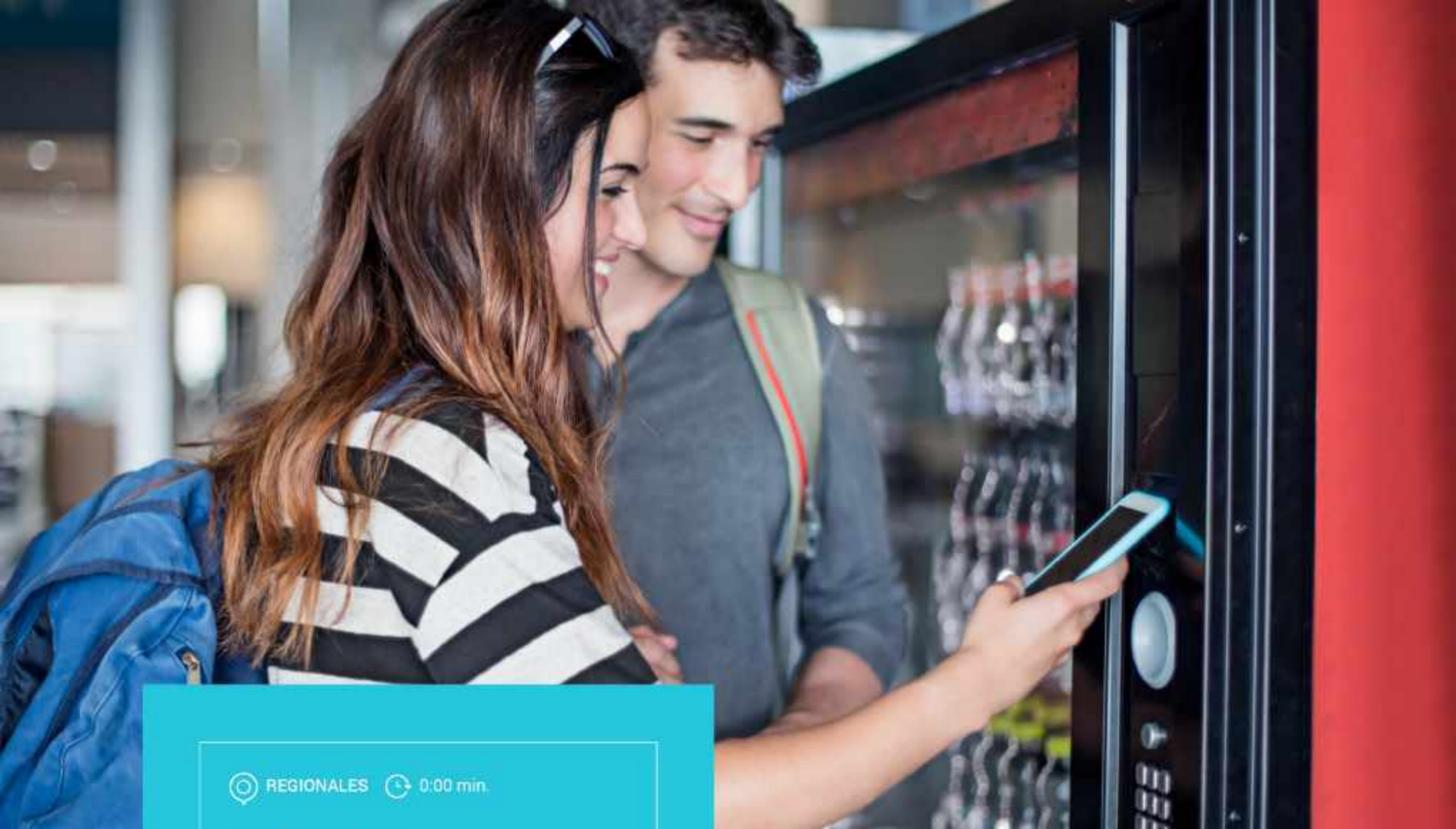


México es el país más avanzado en Latinoamérica en lo que se refiere a la transformación digital y aún hay mucho por hacer. En Telcel nos gusta ser **innovadores**, comprometidos con la **calidad** de los productos y servicios que ofrecemos y, además, disfrutamos **reinventarnos** constantemente para dar lo mejor de nosotros como Empresa. La evolución de diferentes sistemas ha sido parte de **nuestra historia** y hemos logrado el **éxito** con la participación de todos cuando se trata de buscar objetivos comunes y en beneficio del Cliente.

La transformación digital ya está aquí y requiere de la colaboración de toda la familia Telcel, para seguir siendo una compañía líder, mejorar las acciones futuras y centrarnos en brindar una experiencia de servicio memorable a nuestros Clientes.

 Daniel Armando Camacho Chávez.
Gcía Comunicación y Entrenamiento Comercial

 Jocelyn Mejía Álvarez.
Depto Comunicación Comercial



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 3 NORTE Proyecto de pagos en vending machines con LTE CATM1

Conoce más acerca de cómo colaboramos e influimos en la innovación de nuevas funcionalidades tecnológicas que benefician a nuestros Clientes.

Septiembre, 2020

Desde el año 2009, Telcel ha estado cerca de la empresa **VCL desarrollos y sistemas**, buscando colaborar en la automatización del proceso de operación y mantenimiento de las *vending machines* a nivel regional y nacional, así como en otros países de Latinoamérica. Sin embargo, el pequeño margen de utilidad que dejan los productos comercializados con este modelo de negocio y la ingeniería de las máquinas existentes dificultaban una inversión que justificara la obtención de información en tiempo real y la posibilidad de diagnosticar y actuar de manera remota al interrumpirse su operación.

Con el tiempo, nuestro Cliente pasó de ser primordialmente un operador de máquinas *vending* a ser un desarrollador de soluciones integrales en tecnología y operación de este canal de distribución (*autovending*), convirtiéndose en el socio principal para una de las mayores empresas de elaboración de golosinas y productos panificados de todo el mundo, así como de otras empresas.



Por esto, desde el verano del 2019, comenzamos pláticas para hacer evolucionar el concepto y poder no solo conectar la operación y mantenimiento de las máquinas, sino también dotarlas de un módulo de pago en línea, encontrando en nuestra nueva Red de Internet de las Cosas (IoT) LTE CATM1 la tecnología de transmisión adecuada para pensar en una inversión de largo plazo que tecnológicamente pudiera ser sostenible.



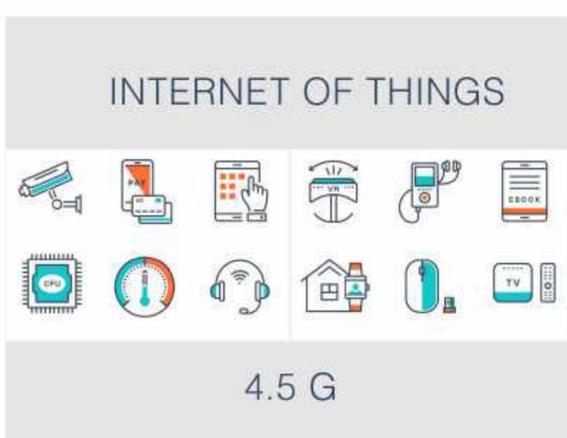
Para lograr esto, el **trabajo en equipo** fue un factor importante, ya que había que conseguir un *hardware* adecuado y compatible con nuestra Red, así como hacer pruebas, integraciones y análisis del tráfico adecuado para poder asegurar la funcionalidad y confiabilidad necesaria.

Considerando esto, sumamos a un proveedor de módulos CATM1 ya homologados con Telcel y colocamos sobre la mesa nuestra nueva plataforma de Centro de Control (IAP) como elementos que ofrecieran al Cliente versatilidad y control del despliegue del proyecto y su puesta a punto.

Esto ha representado la activación de 300 servicios de 2 mil requeridos para este primer semestre del 2020, con un potencial de crecimiento de 30 mil en los próximos meses, lo que nos convierte no solo en un proveedor de servicios de conectividad, sino de administración de servicios de movilidad para nuestros Clientes, con una Red diseñada especialmente para IOT.

Las áreas colaboradoras en el proyecto son el **Departamento de Ventas Datos de la Ciudad de Chihuahua**, a cargo del Ing. Víctor Hugo Navarrete, dentro de la Gerencia de Ventas de Aplicaciones de Datos y SVA R3, a cargo de un servidor; y, por supuesto, las **Subdirecciones de Dispositivos Conectados IOT, y de Ventas Corporativas dentro de DEUR**, así como la **Dirección de SVA**, en específico el **Departamento de IoT Corporativo**.

Este tipo de proyectos será cada vez más frecuente y constituye una oportunidad para que nuestro equipo de trabajo conozca toda la curva de aprendizaje de estas nuevas funcionalidades, por lo que debemos aprovechar las oportunidades que el mercado nos muestre para ya no solo ofrecer la tradicional transmisión de datos, sino también funcionalidades más complejas, que puedan aprovechar la mejor cobertura disponible en el país, con la tecnología 4.5G de Internet de las Cosas, y prepararnos para la realidad que llegará en los próximos meses con el despliegue de 5G.



Con estos proyectos, caminamos en el rumbo correcto.



German Wilfrido Orrantía Calderón
Gcía Ventas Aplicaciones de Datos y SVA CHI



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 4

Mejorando la vida de nuestros Clientes con Accesorios IoT

Descubre los retos a los que se enfrenta el Internet de las Cosas, para así cumplir su objetivo de satisfacer las necesidades de conectividad de nuestros Clientes.

Septiembre, 2020

Proyecto: Venta de Accesorios IoT (Internet de las cosas)

La innovación en la diversidad de productos y servicios que Telcel ofrece a sus Clientes ha sido la columna vertebral en la cual basamos la preferencia que hemos generado, gracias a la cual hemos logrado el liderazgo en el mercado de las comunicaciones inalámbricas, fortaleciendo la conectividad y el desarrollo en el uso de nuevas tecnologías para nuestros Clientes.

A lo largo de la trayectoria de Telcel se han experimentado grandes cambios que en esta nueva era han sido más notables: la presencia de dispositivos de conectividad y el concepto llevado a la vida diaria de nuestros Clientes han significado un éxito a través del Internet de las Cosas.

El alcance del proyecto de Venta de Accesorios IoT ha sido de suma importancia en el desarrollo, comodidad y productividad de las actividades que realizan nuestros Clientes, pues les ha permitido estar a la vanguardia en tecnología y cultura, mejorando su calidad de vida y elevando sus niveles de productividad, dependiendo de las labores que realicen o la necesidad que deseen cubrir.



En el desarrollo de este proyecto se han involucrado diversas gerencias y áreas, entre las cuales se encuentran:



Gerencia de Datos y SVA



Gerencia Comercial



Gerencia de Desarrollo Comercial



Gerencia de Servicio a Clientes Personalizado y Telefónico



Áreas de Soporte

La idea del proyecto surge con el fin de cubrir las necesidades de conectividad de nuestros Clientes a través de las diferentes redes que la actualidad ofrece, lo que implica la comunicación y generación de resultados deseados por medio de accesorios o máquinas que trabajan con total autonomía, sin la intervención humana, facilitando la vida, trabajo y desenvolvimiento de nuestros Clientes.

Los tres componentes claves en la arquitectura de IoT son sus dispositivos, a través de los cuales se lleva a cabo la conectividad de manera alámbrica o inalámbrica, por medio de una Red que genera una base de datos en lo que conocemos como «nube». El trabajo conjunto de estos tres elementos permite generar el **Big Data**, que colabora en el análisis de miles o millones de puntos de datos, con el fin de aprender, entender o controlar algo de mejor manera. Considerando esto, algunas de las áreas en las que pueden ser aprovechados los dispositivos IoT son:



NEGOCIOS Y MANUFACTURA



SALUD



COMERCIO



SEGURIDAD



TRANSPORTE

La venta de accesorios IoT en Telcel permite brindar todas estas opciones de conectividad a nuestros Clientes para mejorar su vida diaria en cada aspecto mencionado, generando para la Empresa mayores ingresos, los cuales contribuyen a mantener nuestra participación de mercado, a incentivar un mayor uso en la eficiencia de nuestra Red, a brindar satisfacción a nuestros Clientes que adoptan estas nuevas tecnologías y, con ello, a mejorar su calidad de vida.

Pero eso no es todo, la venta de accesorios IoT también representa retos, tales como:



Cambiar la mentalidad de nuestra fuerza de ventas a fin de llevarla a migrar al ofrecimiento de soluciones a través de estos dispositivos o accesorios;



Posicionar nuestra imagen como la de una Empresa innovadora y con tecnología de vanguardia en los productos que ofrecemos



Adaptar a la vida diaria de nuestros Clientes alternativas de solución, según sus actividades y necesidades cotidianas.

El trabajo en equipo y la coordinación de esfuerzos en el ofrecimiento de los accesorios IoT fueron claves para la difusión, exhibición y venta de dispositivos en nuestros Centros de Atención a Clientes, Centros de Venta Telcel y Distribuidores Autorizados, procurando que estuvieran al alcance de la mano de nuestros Clientes masivos y corporativos.

La calidad de los productos y las alianzas estratégicas realizadas por la Empresa con las diferentes marcas proveedoras de estos dispositivos fue clave en la satisfacción de los Clientes, quienes a día de hoy se multiplican cada vez más, buscando apoyarse en las nuevas tecnologías para mejorar su calidad de vida en temas como el aprendizaje, la seguridad, la productividad y la eficiencia; así como mantenerse vigentes en la demanda de utilización de la información a su alcance de manera óptima, segura y rápida.



Alma Diana Guajardo Garza
Gcía Servicio a Clientes MTY



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 8

Las empresas y su comunicación digital para captar a nuevos consumidores

Conoce cómo es que se sigue manteniendo la comunicación con los clientes y contactando nuevos a pesar de la situación sanitaria que atravesamos.

Septiembre, 2020

Hoy los tiempos han cambiado. La situación actual del mundo no permite el libre tráfico y deambulación para hacer nuestra vida «normal» en los estilos de vida, hábitos de consumo, frecuencias de compra, etcétera. El confinamiento nos obliga a permanecer el mayor tiempo posible en casa.



Estos cambios, por consecuencia, han obligado a las empresas a adaptarse e ir descubriendo qué están haciendo y necesitando los clientes y prospectos actuales, qué están viendo y escuchando, así como dónde y por cuánto tiempo. Si bien asumimos que al permanecer más tiempo en casa existe un mayor consumo de los medios, también es cierto que se necesita identificar cuáles se están consumiendo, para así realizar la selección adecuada y establecer el porcentaje de inversión en cada uno.

Con el confinamiento, los medios digitales se han visto favorecidos, al fungir como un canal que permite a mucha gente mantenerse informada, entretenida e incluso realizando compras. Es por ello que las empresas necesitan volverse atractivas en sus contenidos para que los visitantes encuentren sus intereses y búsquedas, y, para lograrlo, dos cosas son muy importantes en la comunicación digital de cada empresa:



Redes sociales propias



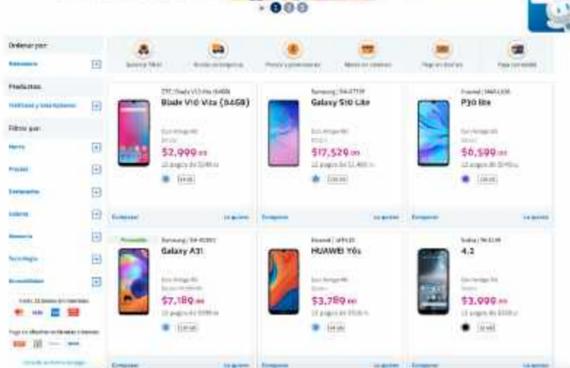
Donde se puede estar mostrando con imágenes o videos los beneficios, funciones, lanzamientos y promociones de cada producto o servicio que se ofrece.



Tienda en línea



Donde se exhibe el catálogo de productos existentes y las distintas opciones de pago para que puedan concretarse las ventas desde la comodidad de un celular. Un servicio complementario para la tienda en línea será la entrega a domicilio.



Ambos medios deben fortalecerse con inversión en publicidad digital para aumentar la visibilidad y el tráfico, opción de inversión posible de realizar desde las mismas redes sociales y en buscadores como Google.



Las empresas que en estos tiempos puedan (1) conocer los cambios en los hábitos y consumos de sus clientes, (2) emplear medios digitales para mantener una comunicación efectiva, y (3) concretar ventas y entrega de servicios y productos a domicilio, tendrán muchas posibilidades de mantenerse y crecer en su mercado.

Los cambios son constantes y las empresas necesitan adaptarse a su ambiente. Y hoy es prioridad hacerlo en un tiempo aún más breve.



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 5

Live Training: una propuesta de capacitación en 2020

Es importante que sigamos preparándonos, incluso en línea, para ofrecer siempre la mejor calidad en nuestro servicio y productos.

Septiembre, 2020

Este proyecto nació por la necesidad de presentar una propuesta diferente a los vendedores, principalmente a los que trabajaban en *home office*, con el objetivo de mantener un **Plan de Capacitación permanente durante la contingencia por Covid-19**, generando sesiones virtuales de una forma innovadora tanto para este personal como para el que se encuentra en puntos de venta; así mismo, se busca fusionar la participación de marcas en estas sesiones lo cual nos permitió obtener los siguientes resultados.



Al día de hoy nuestro alcance ha sido beneficiado con un incremento en la base de vendedores y en la plataforma de Capacitación Virtual (Adobe Connect); nuestro objetivo fue alcanzar a 600 personas, considerando las seis sesiones del proyecto, en cada una de éstas se contó con la presencia del Ing. Hugo León Gastélum, Director Regional, y del Lic. Rodolfo Neyra Aldana, Subdirector Comercial, quienes inauguraron cada sesión dirigiendo unas palabras de bienvenida.

El universo de capacitación está comprendido por Vendedores del canal distribuidor, Promotores de Cadenas Comerciales, Vendedores de CVT, Asesores de CAC, Personal Interno y Promotores de Cambaceo.

El resultado fue una asistencia total de 929 personas, por lo que todas las sesiones superaron la capacidad esperada por sesión, que era de 100 personas o conexiones, con un crecimiento del 55%.

09 junio	09 junio	16 junio	18 junio	23 junio	25 junio
12 pm					
LIVE TRAINING					
156	176	146	148	160	143
332		294		303	
929					
56%	76%	46%	48%	60%	43%



El impacto del proyecto para la Empresa fue el siguiente:

Crecimiento en ventas con el Canal Distribuidor junio vs. mayo, con un 27.26% en Tarifarios; en Kits, con un 30.56%, dando en totales una variación del 100.06% mes contra mes;

Crecimiento en ventas con el Canal Cadenas Comerciales junio vs. mayo, con un 33.89% en Tarifarios; en Kits, con un 37.27%, dando en totales una variación del 126.28% mes contra mes.

Los retos enfrentados en el proyecto principalmente consistieron en utilizar dinámicas virtuales que pudieran correr con la plataforma, de modo que los asistentes no tuvieran inconvenientes en sus dispositivos, lo cual se logró sin ningún problema, haciendo pruebas previas con las marcas y nosotros se implementó la dinámica del juego Jeopardy entre otras con gran éxito.

Las dinámicas realizadas en el proyecto por Capacitación Comercial y Marcas invitadas fueron:

Capacitación Comercial

Se utilizó como herramienta en el departamento el juego de Jeopardy, en éste se incluyeron preguntas de la oferta comercial y promociones vigentes, así como de cultura general, lo cual permitió que fuera una sesión interactiva y divertida para todos los integrantes. En cada pregunta que seleccionaba el participante, se daba una pequeña explicación para fortalecer el tema con los asistentes o aclarar sus dudas; al finalizar se premió a los ganadores algunos obsequios patrocinados por las marcas participantes, entre ellos, equipos de las marcas ZTE y LG.



Habló de los modelos Y5p, Y6p, Y7p, P40 lite, P40 pro y HMS, cerrando con una dinámica de ruleta de premios, regalando cuatro band 3e de Huawei y cuatro *selfie sticks* de Huawei.



Habló sobre los principales puntos clave de la serie K2020 y realizó una dinámica de encuesta vía Google forms. Sus premios consistieron en un equipo y 10 libretas.



Resaltó sus fortalezas como marca e impulsó su portafolio 2020, concluyó la sesión con una dinámica de preguntas.



Habló de beneficios y *tips* de los equipos, al final se tuvo una dinámica vía Quizz con los participantes.



Inició con los temas de cómo superar la pandemia y cómo organizar un viaje, buscando lograr en los asistentes pensamientos positivos; posteriormente, habló de su portafolio de equipos y cerró con una dinámica de rompecabezas. Los regalos fueron mochilas, morrales, plumas, libretas y colgantes.



Ofreció el tema «Cada vez mejor» y posteriormente habló de la oferta comercial de su portafolio de equipos para concluir con una dinámica especial de memorama digital.



Habló sobre los beneficios de sus equipos, resaltando algunos *tips* de venta, y finalizó con un juego vía Quizz.



Expuso sobre la actualidad de Xiaomi, luego impulsó su producto de Mi casa conectada y nueve lanzamientos con Telcel, cerrando también con una dinámica de Quizz.



Promovió el SmartFix, haciendo mención de cómo sacar provecho al kit de seguridad; mostró su portafolio comercial y concluyó con sesión de preguntas y respuestas.

El trabajo en equipo contribuyó al 100% del éxito del evento, con la coordinación previa de cada sesión con las marcas participantes, así como la actualización en todas las sesiones con la batería de preguntas que incluía el juego de Jeopardy, generando al cierre del evento buenos comentarios de todos los asistentes, los cuales se reflejaron en nuestra encuesta de salida, cuyos resultados los compartimos con ustedes:



De esta manera, logramos sumar información valiosa a los vendedores, buscando mejorar nuestros cierres de venta, con la finalidad de obtener una mayor certeza de que nuestros Clientes reciben la mejor y más completa información, que satisfaga sus necesidades con los productos de Telcel.