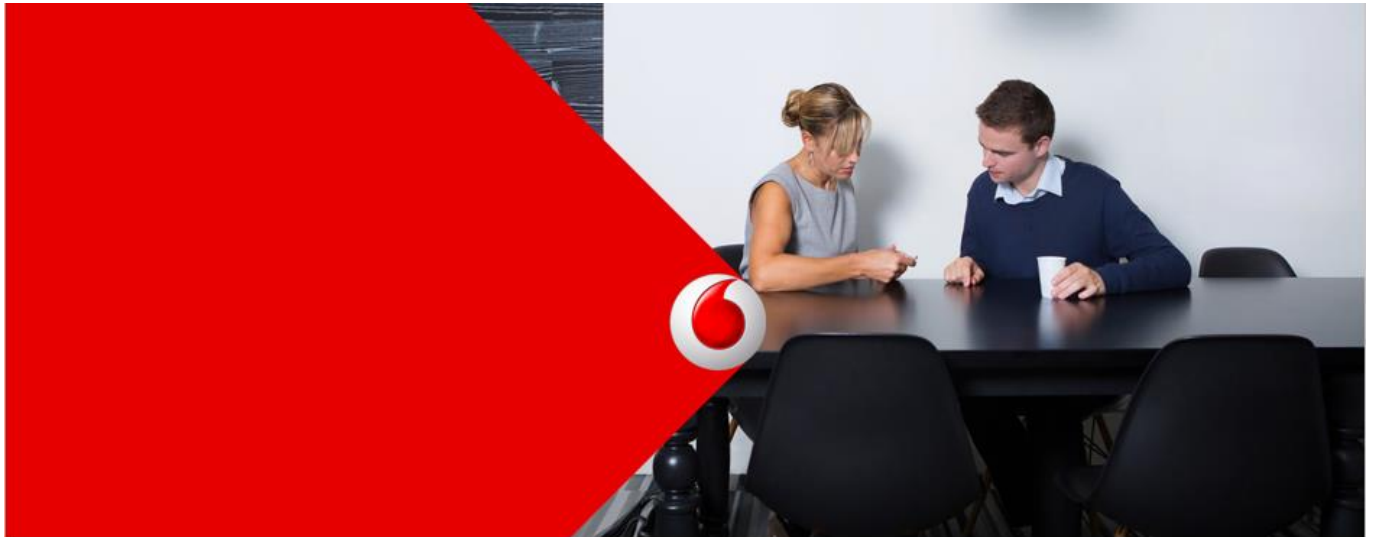


Proyecto de adaptación a Ley Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios



Vodafone España

Ciente: Vodafone España

Sector: Telecomunicaciones

Departamento: Legal y Facturación

Solución: Adaptarse a la nueva Ley

Servicios:

- Consultoría
- Outsourcing de Personal
- Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones
- Soporte y Mantenimiento de Sistemas
- Business Intelligence
- Data Warehouse, ETL, Reporting

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las Compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos con presencia en 26 países de los 5 continentes, y acuerdos con otros 52 en todo el mundo. Vodafone proporciona un abanico completo de servicios de telecomunicaciones unificadas, incluidas comunicaciones de voz, datos móviles y banda ancha fija para el acceso de más de 436 millones de Clientes, a 30 de junio de 2014. Los 13.230.000 Clientes de telefonía móvil y los 1.074.000 de banda ancha fija de Vodafone España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus Clientes – individuos, negocios y comunidades – a estar mejor conectados en el mundo de las comunicaciones.

Retos a los que se enfrentaba el cliente

- Adaptarse a la nueva Ley Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.
- Cumplir con el compromiso de satisfacción de cliente marcado por la compañía.
- Realizar un ejercicio de transparencia hacia el usuario final.
- Evitar ser penalizados por la Entidad Reguladora.



¿Cuál era la problemática del cliente?

El pasado 13 de junio de 2014 entro en vigor la nueva Ley Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, un texto que modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) y otras complementarias con el que nuestro país se adapta a la Directiva comunitaria 2011 /83 sobre los derechos de los consumidores, que a su vez se aprobó para armonizar la normativa de consumo en la Unión Europea, y el cual va dirigido en especial a las tiendas online.

Esta nueva ley modificaba el método de cobro en las penalizaciones de contratos de permanencia en el caso de Vodafone. Estos cobros pasaban de ser escalonados a cobro en función de la fecha de baja del cliente.

Esta entrada en vigor de la nueva Ley requiere una serie de modificaciones en los sistemas de Vodafone para cumplir la ordenanza y que los clientes recibiesen sus penalizaciones correctamente. Para ello y hasta que la solución de Sistemas se pudiera implementar, se creó un proyecto de contingencia en el que se involucró Qental.

¿Qué solución se decidió adoptar?

Tras el análisis de impactos se definió el proceso a seguir. La implementación de la contingencia se realizó de la siguiente manera:

- Vodafone factura a sus clientes en diferentes ciclos o días al mes. Para cada uno de estos ciclos se ha de identificar qué clientes han causado baja en Vodafone antes de su permanencia adquirida con la Compañía.
- Para obtener estos datos se realizan consultas en los Universos de datos de Vodafone usando Business Objects, siguiendo una serie condiciones para acotar los clientes a los que tenemos que recalculamos su permanencia.
- En paralelo, se realiza la consulta de su sistema de facturación extrayendo un fichero con aquellos clientes a los que se le va a cobrar un cargo por permanencia en el mes a revisar.
- Una vez se tienen los datos de ambas fuentes y por medio de una ETL (en este caso [Kettle Pentaho](#)), se cruzaron los datos obtenidos. De esta manera, se consiguió obtener la información para sacar aquellas cuentas a las que se ha de modificar el importe a cobrar.

Puntos clave de la solución

- Rapidez en la ejecución de la solución por parte del equipo encargado.
 - Eficacia comprobada de los resultados, cumpliendo con los KPIs establecidos por el cliente.
 - Escalabilidad de la solución, siendo útil para diferentes problemáticas similares.
 - Proyecto de gran visibilidad dentro de Vodafone.
- Este proceso detecta los importes erróneos de los clientes y recalcula el importe correcto, adecuándose el cálculo a la Ley en cuestión.
 - Una vez recalculados todos estos importes, se envía el resultado al sistema de facturación de Vodafone para que el cargo se realice correctamente a sus clientes.
 - Todo este proceso se ha de realizar en cuestión de horas para que el cargo de pueda modificar en tiempo y así enviarse correctamente al cliente con su ciclo de facturación. Todo ello es posible gracias a la automatización de procesos que llevamos a cabo, los cuales no implican intervención manual alguna.

¿Cuáles fueron los resultados?

Los resultados de la contingencia fueron magníficos. Se consiguió que a los clientes se les cobrase sus importes, acorde con la Ley, y no se recibieron quejas por parte de los Clientes. Este punto era uno de los KPIs claves de la solución que mediría el grado de satisfacción de Vodafone con la solución obtenida.

Además se reconoció el trabajo por parte de los directores de Vodafone involucrados en el proyecto.

Si quieres conocer más información sobre la Ley Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios pincha [aquí](#).