

Felipe Flores

Yash kanjani

Empresa innovadora chilena elegida: Entel

1.- Breve descripción de la empresa y el estado de la industria.

Entel es una empresa líder en telecomunicaciones en Chile, ofreciendo servicios como telefonía móvil, fija, internet y televisión. Reconocida por su innovación, ha implementado tecnologías avanzadas como 4G LTE y está trabajando en infraestructuras para 5G. La industria chilena de telecomunicaciones es altamente competitiva, con Entel compitiendo con otros operadores clave como Movistar, Claro y su más reciente competidor WOM. La demanda de servicios de alta velocidad y la adopción de tecnologías emergentes como el 5G. Entel sigue enfocada en la innovación y la satisfacción del cliente para mantener su posición de liderazgo en la industria.

2.- Análisis de como la adopción de tecnologías emergentes puede influenciar en las expectativas de los clientes.

La adopción de tecnologías emergentes puede tener un impacto significativo en las expectativas de los clientes en la industria de las telecomunicaciones. Aquí hay un breve análisis de cómo esto puede ocurrir:

Mayor velocidad y calidad del servicio: La implementación de tecnologías como 5G puede ofrecer velocidades de conexión más rápidas y una mayor calidad de servicio para los clientes. Esto puede elevar las expectativas de los clientes en términos de la rapidez con la que pueden acceder a la información, descargar contenido multimedia y realizar transmisiones en tiempo real.

Experiencia del usuario mejorada: Las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático pueden utilizarse para personalizar la experiencia del usuario, anticipar sus necesidades y ofrecer recomendaciones más relevantes. Esto puede llevar a una mayor expectativa por parte de los clientes en cuanto a la personalización y la relevancia de los servicios ofrecidos.

Conectividad omnipresente: La proliferación de dispositivos IoT y la conectividad ubicua prometida por tecnologías como 5G pueden llevar a una expectativa por parte de los clientes de estar siempre conectados, independientemente de su ubicación. Esto puede generar demandas de servicios que funcionen de manera fluida y sin interrupciones en diferentes entornos, desde el hogar hasta el trabajo y en movimiento.

Seguridad y privacidad: Con la creciente digitalización de la sociedad, los clientes están cada vez más preocupados por la seguridad y la privacidad de sus datos. La adopción de tecnologías emergentes debe ir de la mano con un enfoque sólido en la protección de la información personal y la seguridad cibernética. Los clientes pueden esperar que los proveedores de servicios de telecomunicaciones implementen medidas de seguridad robustas y transparentes para proteger sus datos.

En resumen, la adopción de tecnologías emergentes en la industria de las telecomunicaciones puede elevar las expectativas de los clientes en términos de velocidad, calidad, personalización, conectividad y seguridad de los servicios ofrecidos. Las empresas que logren satisfacer estas expectativas estarán mejor posicionadas para mantener la lealtad de los clientes y competir en un mercado cada vez más exigente y dinámico.

3.- Análisis de posibles tendencias que la empresa puede aprovechar

Entel puede aprovechar varias tendencias emergentes para mantener su posición competitiva y satisfacer las necesidades de los clientes:

Tecnología 5G: Expandir su infraestructura y desarrollar nuevos servicios para aprovechar la alta velocidad y baja latencia del 5G.

Transformación digital: Ofrecer soluciones digitales innovadoras para empresas y consumidores, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente.

Internet de las Cosas (IoT): Desarrollar plataformas y servicios de conectividad para dispositivos IoT en diferentes sectores.

Servicios de valor agregado: Ofrecer servicios como streaming de video, seguridad cibernética y soluciones de IoT para diferenciarse de la competencia y mejorar la experiencia del cliente.

4.- Seleccione una de las posibles innovaciones a implementar. Describa como llega a realizar esa selección y cuáles son los efectos que espera que esta innovación tenga en la organización.

Personalización impulsada por IA: implementar algoritmos avanzados con el apoyo de la IA para personalizar las experiencias de los usuarios. Esto podría implicar análisis predictivos para anticipar las necesidades de los usuarios, chatbots para asistencia en tiempo real y recomendaciones personalizadas basadas en el comportamiento del usuario y reportes concretos del tipo de consumo que tiene el cliente.

Llegamos a esa selección, porque esta es una industria muy competitiva donde hay poco espacio de mejora, pero muchas instancias de poder mejorar el paquete vendido, lo cual es lo más rentable en estos momentos. Con eso se espera una mayor interacción con el cliente y mejores inputs y leads que puedan ser generados por la IA. De tal forma podremos mejorar

5.- Cree un one-pager que resuma esta oportunidad y por qué la empresa debería ejecutarla. Piense que en esta slide debería ser suficiente para que la organización decida o no ejecutar su innovación.

Implementar algoritmos avanzados con el apoyo de la IA para personalizar las experiencias de los usuarios en los servicios de Entel. Esto incluiría análisis predictivos para anticipar las necesidades de los usuarios, chatbots para asistencia en tiempo real y recomendaciones personalizadas basadas en el comportamiento del usuario.

Por qué deberíamos ejecutarla:

Diferenciación competitiva: En una industria saturada, la personalización puede ser el diferenciador clave para atraer y retener clientes.

Mejora del paquete de servicios: La personalización agregará valor a nuestros servicios existentes al adaptarlos a las necesidades individuales de cada usuario.

Mayor interacción con el cliente: Chatbots y asistencia en tiempo real aumentarán la interacción con los clientes, mejorando la satisfacción y fidelización.

Generación de leads de calidad: La IA proporcionará recomendaciones personalizadas basadas en el comportamiento del usuario, generando leads de mayor calidad y aumentando las oportunidades de venta.

Toma de decisiones informada: Los datos detallados sobre el consumo del cliente permitirán una toma de decisiones más informada, optimizando nuestras estrategias de marketing y ventas.

Acción recomendada:

Implementar la personalización impulsada por IA en nuestros servicios para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la competitividad y conducir el crecimiento sostenible de Entel.