



LEAN FOCUS



CASO DE ÉXITO

Optimización de telefonía móvil y gestión de terminales

Sector:

Distribución

Categoría:

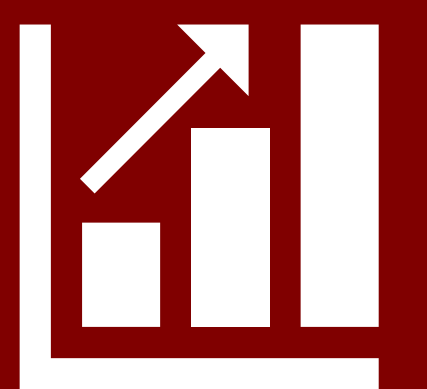
Optimización de la telefonía móvil

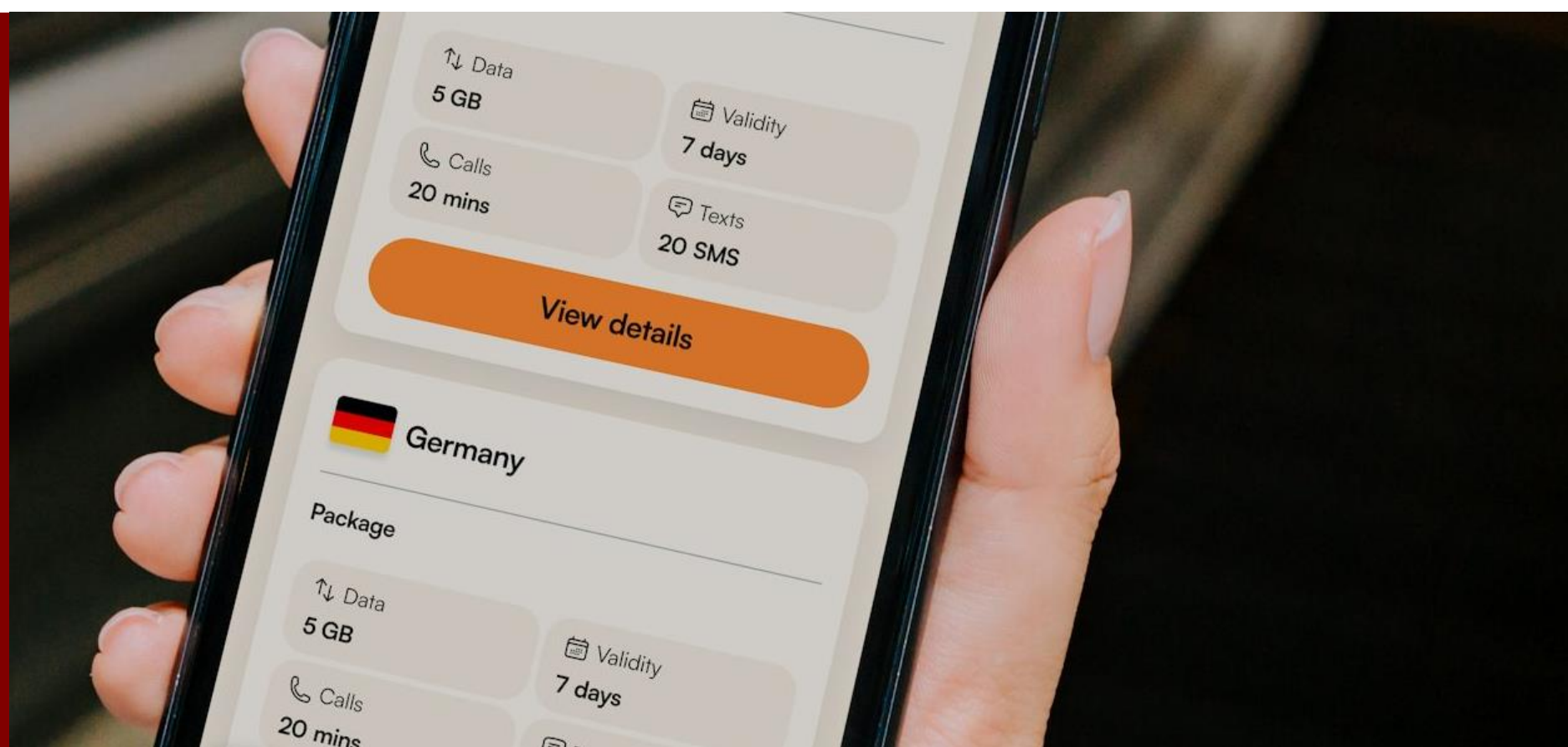
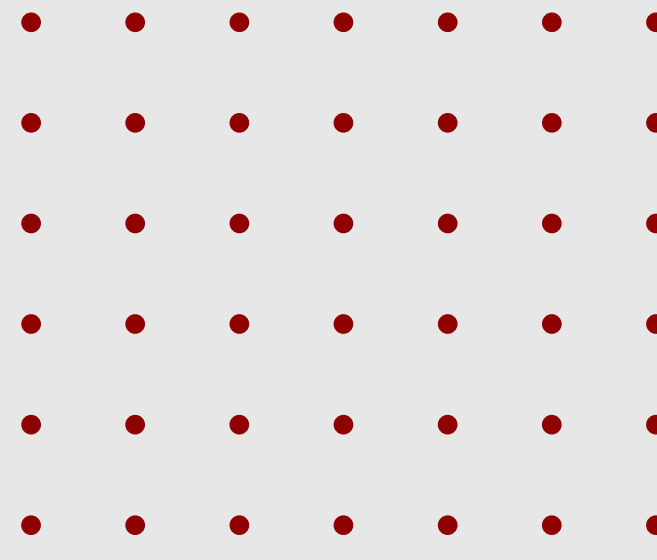
Gestión de la telefonía móvil

El cliente requería de controlar el gasto en telefonía móvil incluyen dispositivos con el fin de reducir sus costes y asegurar su correcta gestión.

El reto no era solo optimizar el coste, sino identificar las principales áreas de gasto (datos, roaming, cuotas/otros) y asegurar la correcta facturación y controlar un parque de más de 1.000 líneas

80,5%
de mejora





El reto

Transformar una gestión reactiva y poco transparente de la telefonía móvil corporativa en un modelo controlado y defendible.

Contexto

- Grupo de distribución en España, con un parque inicial de más de 1.000 líneas móviles y un uso intensivo de datos.
- Gestión basada en facturas PDF e inventarios en Excel, sin capacidad real de análisis por tipología de gasto, CeCo, línea o usuario.
- Situación inicial con un coste de 399.130 €/año de coste móvil bruto y una inyección de 40.000 puntos/año
- Baja capacidad de detección de errores de facturación.

Enfoque

- Centralización de facturas, consumos, costes e inventario en Phone Focus, creando una base única, normalizada y recurrente.
- Construcción de un modelo analítico del gasto por familias, subfamilias y conceptos, con análisis por empresa, CeCo, línea y usuario.
- Activación de medidas de optimización sobre el parque y de un ciclo estructurado de revisión de facturas, reclamaciones, tarifas e inventario con IMEI/ICCID y saldo de puntos verificable.

Impacto

- En el año 6, el coste móvil se redujo hasta 147.770 €/año, con un coste móvil neto de 137.770 €/año considerando los 10.000 puntos/año inyectados.
- Mejora del 80,5% en el coste por línea neto, con 100% de facturas validadas y reducción de los errores de facturación al 0,17%.
- Implantación de un modelo de gestión más robusto, con mayor control sobre facturación, inventario y consumo.

Puntos de interés

- La postventa pasó a ser auditable, asociando reparaciones y sustituciones al IMEI correcto.
- El saldo de puntos para la compra de terminales se gestionó como una cuenta analítica, con entradas, consumos, ajustes y saldo verificable.

Caso de éxito

Situación inicial

Empresa

Conjunto de 11 empresas con presencia en España del sector Distribución con parque móvil superior a 1.000 líneas y consumo intensivo de datos.

Dispositivos

- 40.000 puntos / año**
Inyección de puntos por contrato
110.000 puntos en año 2
- 10,4% año**
Terminales con avería o reparación

Actividad

- 1.004**
Líneas activas
- 2.804.155**
Minutos / año
- 9.270 GB**
Datos / año

Costes y facturación

- 399.130 €/año**
Coste móvil
- 33,13 €/línea Bruto**
Coste medio
- 29,81 €/línea Neto**
Coste medio descontando puntos
- Muy baja / Nula**
Detección de errores de facturación



01. Visibilidad limitada del gasto

Gestión muy básica a partir de facturas en PDF, sin capacidad de análisis por tipología de gasto, centro de coste, línea o usuario.

02. Validación de facturas parcial y manual

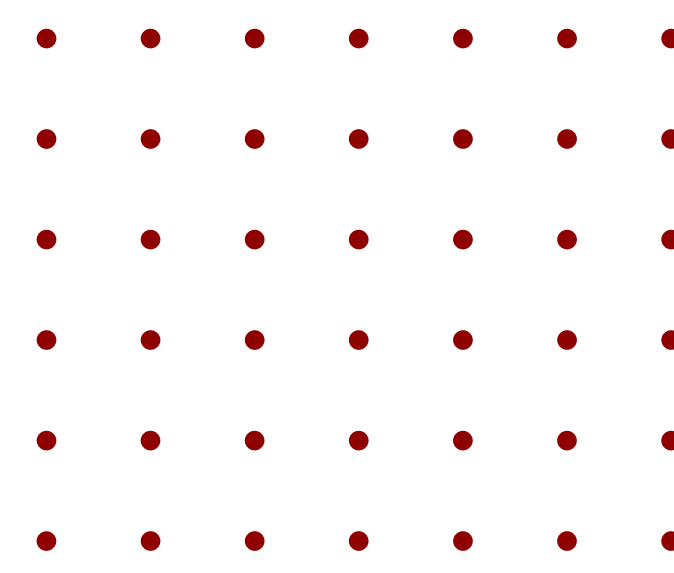
Revisión reactiva y no sistemática, centrada en detectar desviaciones groseras puntuales frente a facturas de meses anteriores, sin contraste completo contra contrato.

03. Control débil de terminales y puntos

Inventario descentralizado en Excels y difícil de mantener.

Sustituciones frecuentes por averías que rompían la trazabilidad (postventa/IMEI).

Además, saldo de puntos elevado sin visibilidad de inyecciones, consumos y saldo real.



Objetivos

Visibilidad del gasto móvil

Consolidar el gasto mensual con visibilidad completa y recurrente desglosado por familia, subfamilia y concepto y bajada a CeCo, línea y usuario.

Esto permitirá identificar drivers, comparar periodos y detectar focos de coste con rapidez.

Reducir el coste de móviles

Activar palancas de optimización priorizadas por impacto, con foco en datos nacionales y control del roaming.

Con ello se contendrán sobrecostes y se capturarán ahorros sostenibles sin afectar la operativa

Validación contractual

Verificar de forma recurrente y sistemática cuotas, bundles, bonos, zonas y cargos diarios de roaming, y puntos asociados a terminales.

Así se obtendrán facturas defendibles, se reducirán errores y se habilitarán reclamaciones con evidencia.

Reparto contable por CeCo

Generar un reparto mensual preciso por Centro de Coste con criterios de imputación trazables para carga en el ERP corporativo.

Esto reducirá retrabajo, facilitará el cierre y garantizará consistencia contable mes a mes.

Control y seguimiento mensual

Implantar KPIs, alertas de excepciones y comités periódicos de revisión de tráficos y costes.

De este modo se mantendrá control continuo, se anticiparán desviaciones y se sostendrá la mejora en el tiempo.

Inventario de dispositivos

Asegurar un inventario único y actualizado con trazabilidad de asignaciones y seguimiento sustituciones por averías y reparaciones.

Esto reforzará el control del ciclo de vida (IMEI/ICCID), hará verificable la postventa y reducirá la “caja negra” en dispositivos.

Acciones realizadas

01. Centralización del dato móvil

- Todo el dato se llevó a PhoneFocus: facturas, consumos, costes e inventario.
- Se normalizaron formatos y criterios. Resultado: una base única, comparable y recurrente mes a mes.

03. Validación contractual

- Se configuró tarificación y reglas de validación.
- Se contrasta lo facturado con contrato: cuotas, bundles/escalones, bonos, zonas de roaming y cargos diarios.
- Las desviaciones quedan identificadas con evidencia

05. Optimización de líneas

- Bajas de líneas sin uso
- Ajuste de líneas de datos (tarifa plana/ajustes)
- Gestión eficiente del roaming, en especial Datos
- Bloqueo de SMS premium
- Acciones sobre tráfico 90x para reducir coste y riesgo.

07. Revisión de facturas

- Se implantó un ciclo periódico y estructurado de revisión de facturas
- Se lleva a cabo la gestión de reclamaciones junto con su correspondiente seguimiento para asegurar su correcta resolución.

09. Inventario consolidado

- Se dejó atrás el Excel distribuido y se implantó el módulo de inventario de Phone Focus.
- El cliente actualiza mensualmente altas/bajas y cambios de usuario, línea, dispositivo y SIM.

02. Modelo analítico del gasto

- Se clasificó el gasto por familias, subfamilias y concepto.
- Se separaron drivers: datos nacionales, roaming, voz/SMS y otros.
- Se habilitó análisis por empresa, CeCo, línea y usuario.

04. Alarmas y seguimiento

- Se activaron alarmas para consumos anómalos y desviaciones relevantes.
- Foco en puntas, usos especiales, datos en roaming y cargos diarios.
- Se prioriza por impacto económico

06. Optimización de datos / roaming

- Se revisó y validó la aplicación de bolsas/bundles en roaming
- Se ajustaron parámetros para evitar sobrecostes
- Se controló el impacto de datos nacionales y roaming de forma sistemática

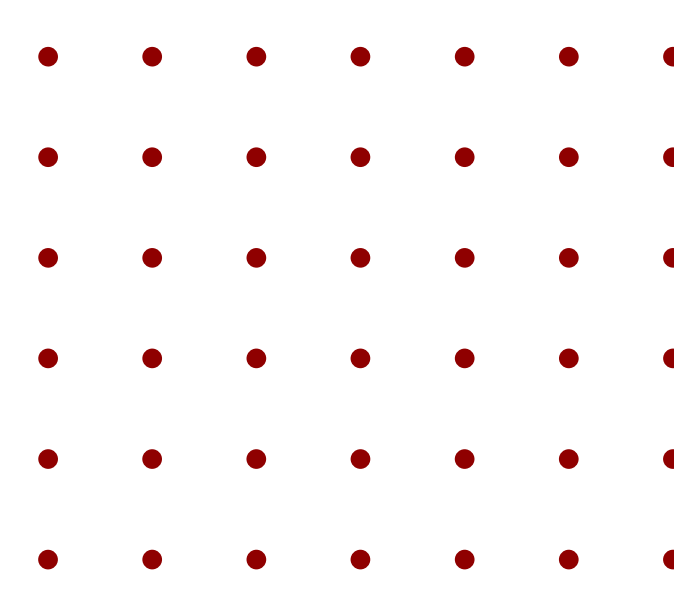
08. Mejora de tarifa

- En paralelo, se lograron mejorar las condiciones mediante un proceso de negociación y la aplicación de ajustes graduales y progresivos en las tarifas, de forma sostenida en el tiempo.

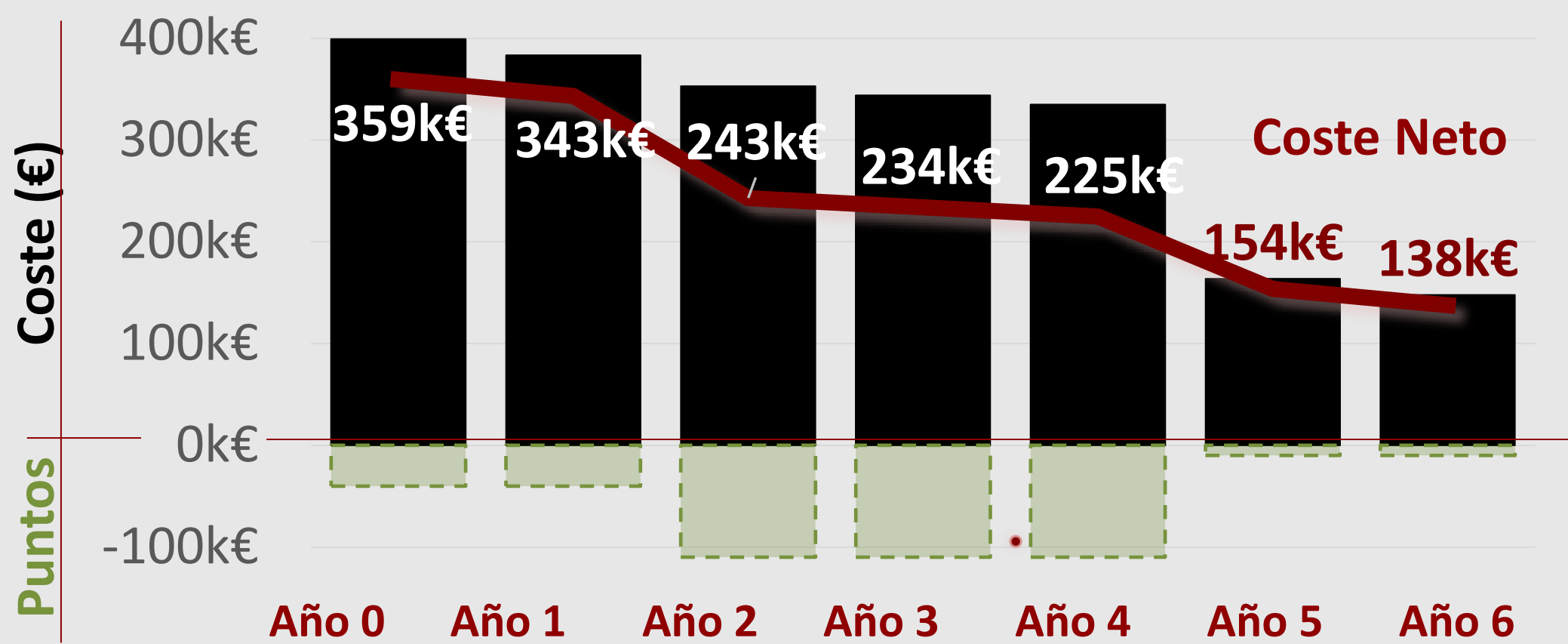
- El inventario queda al día con IMEI e ICCID, con trazabilidad ante sustituciones (postventa ligada al IMEI del terminal entregado).
- Además, el saldo de puntos se gestiona como cuenta analítica: inyecciones/entradas, salidas y saldo verificable

Caso de éxito

Resultados



Costes anuales



Actividad (año 6)

- 1.971 (+96,1%)**
N.º terminales
- 4.290.821 (+53,0%)**
Minutos / año
- 63.977 GB (+590,1%)**
Datos / año

Facturación (año 6)

- ✓ **147.770 €/año**
Coste móvil
- ✓ **10.000** Puntos / año (40.000 años 0-1 y 110.000 años 2-4)
- ✓ **137.770 €/año**
Coste móvil neto
- ✓ **61,6**
Mejora de costes netos de facturación

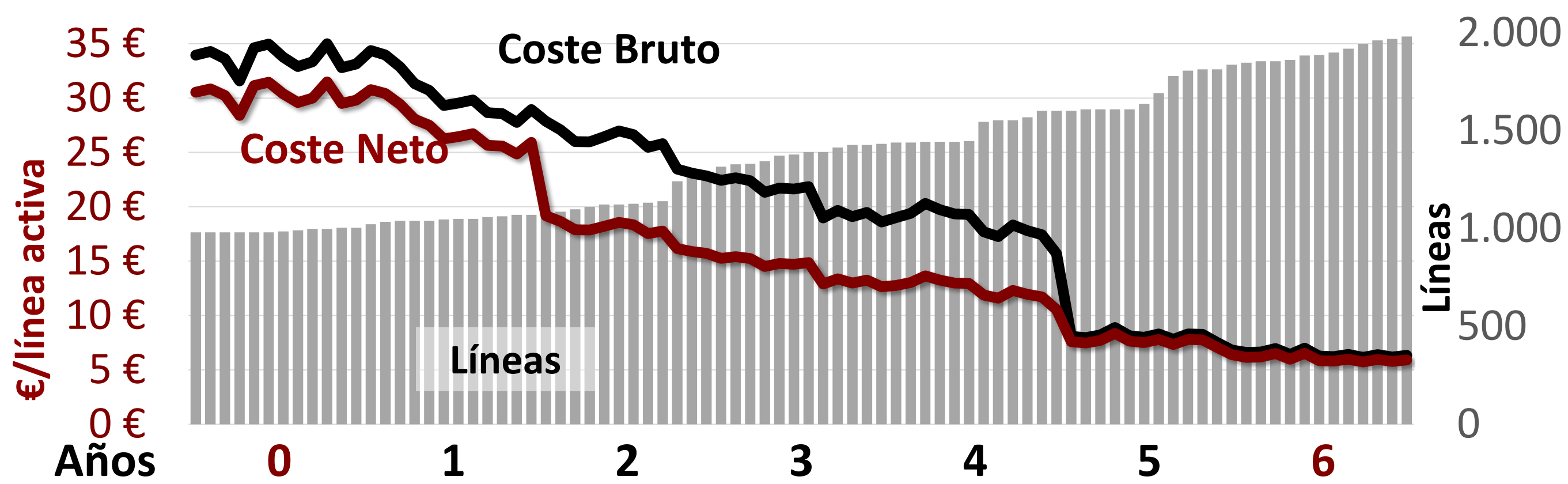
Calidad (año 6)

- ✓ **100%**
Facturas validadas
- ✓ **0,17%**
Errores de facturación
- ✓ **Gestión del saldo**
Saldo de inyección de puntos auditable
- ✓ **9,1**
Rotura y reparación de terminales

Año 0
€/línea Bruto 33,13€
Según facturación

Evolución €/línea

Año 6
6,25 €/línea Bruto
según facturación

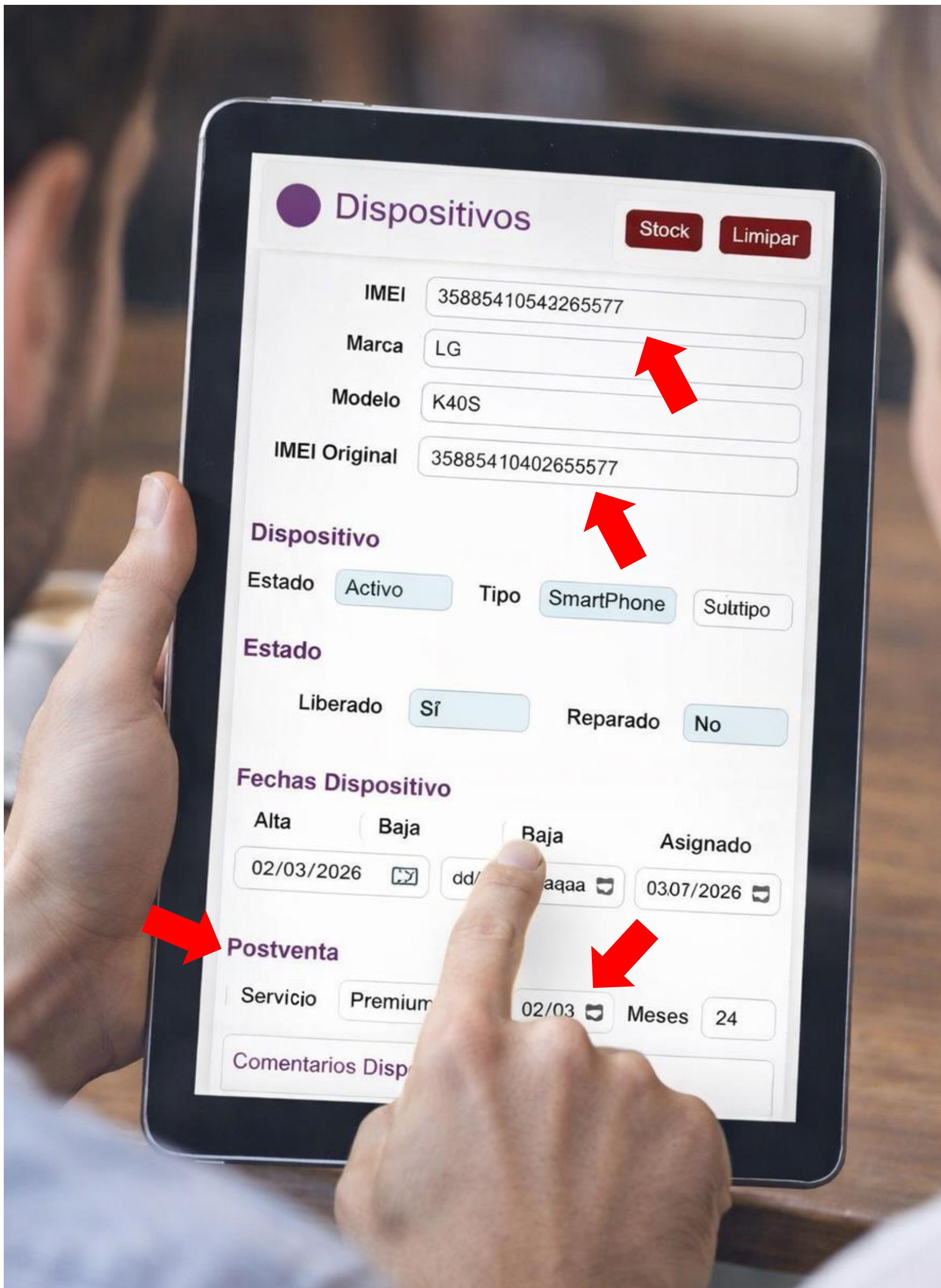


€/línea Neto 29,81€ 26,73€ 15,72€ 13,60€ 11,71€ 6,97€ **5,82€ /línea Neto**
descontando puntos descontando puntos

80,5%

mejora

Puntos de interés



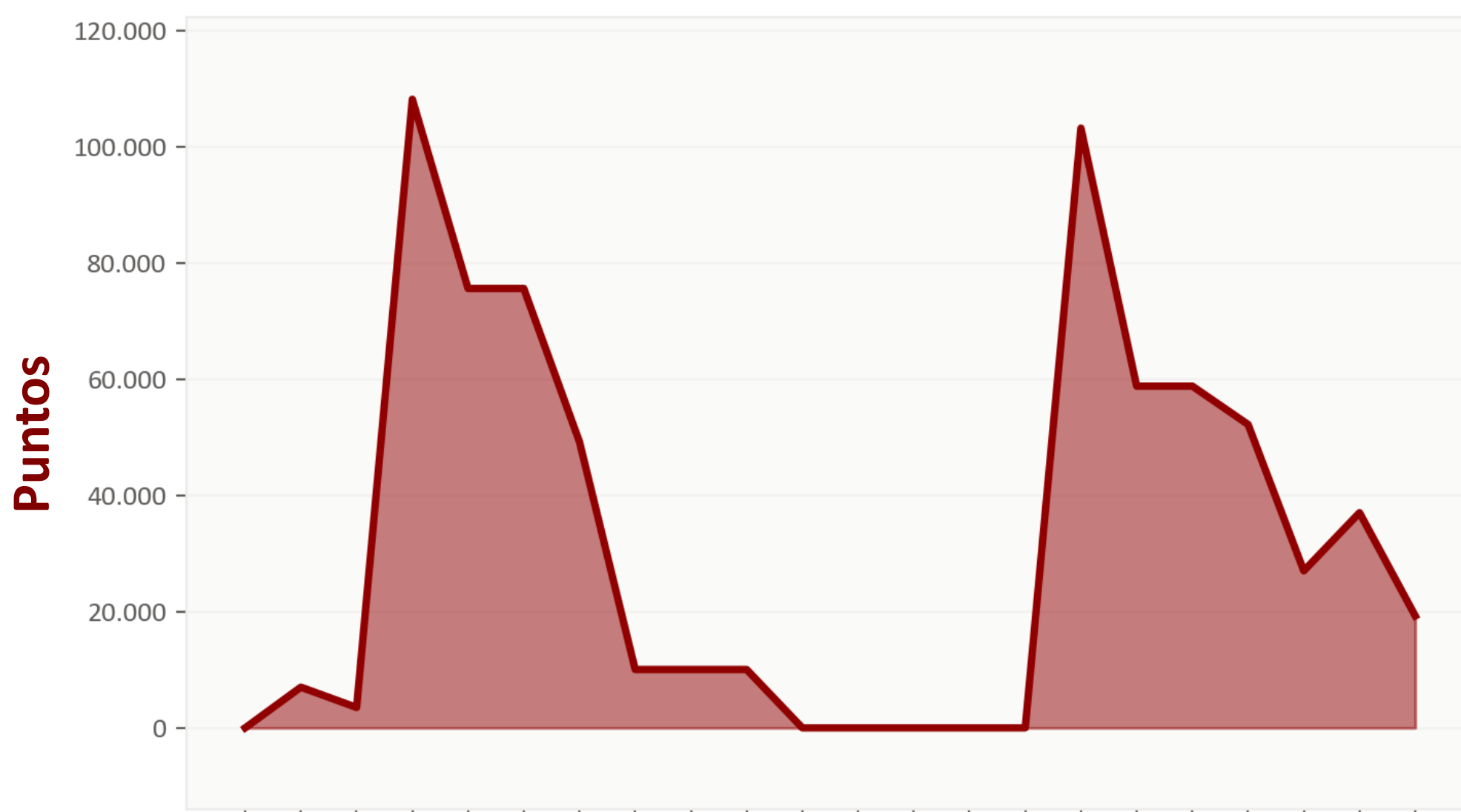
IMEI en Postventa

- El servicio postventa de reparación y sustitución queda asociado al IMEI del terminal entregado.
- Cuando un equipo se sustituye, aparece un nuevo IMEI y, si no existe trazabilidad, se pierde el hilo: qué IMEI está activo, cuál “hereda” la cobertura y si el servicio facturado corresponde al terminal correcto.

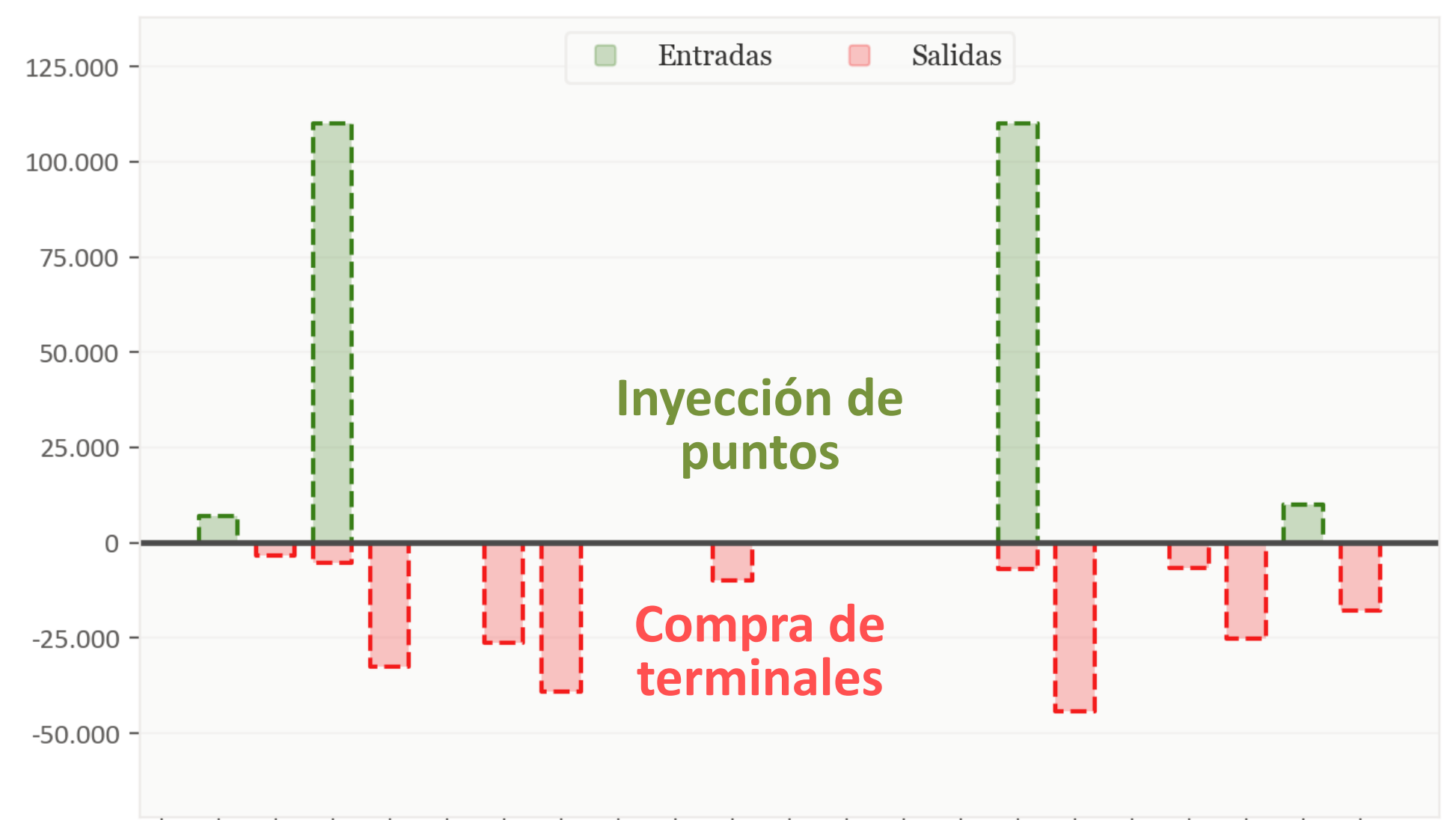
Puntos / Inyección y consumo

- El saldo de puntos evoluciona por inyecciones de puntos (asignaciones, regularizaciones y cortesías comerciales) y por salidas (compras y ajustes).
- Sin una contabilidad analítica, el saldo se convierte en una “cuenta” opaca: no se conoce el saldo real ni se puede conciliar con seguridad

Evolución del saldo de puntos total



Entradas y salidas de puntos mensuales



- ✓ Coberturas Verificables: IMEI original + sustituciones
- ✓ Cuenta analítica de puntos: movimientos + saldo

Control de IMEI y puntos

Phone Focus consolida la traza completa del terminal (IMEI original y sucesivos por sustitución) y modela el saldo de puntos como una cuenta analítica: inyecciones, consumos, ajustes y saldo.

Resultado: capacidad real de validación sobre postventa y puntos.

¿Quieres saber más?



Lean Focus, auténticos *Picapedreros de Datos*, analizamos cada detalle del gasto para descubrir oportunidades ocultas.

Con nuestro **MiniData Analysis** y el expertise de nuestros analistas, reducimos costes, impulsamos ingresos y maximizamos la eficiencia operativa.

Contacto



Teléfono

[+34] 917 59 95 83



Correo electrónico

info@leanfocus.es



Lean Focus Madrid

Zurbano 45, 1ª planta A
28010 Madrid
Telf. 91.759.95.83

Lean Focus Barcelona

Av. Corts Catalanes 11, 2ª pl. 7D
08173 Sant Cugat del Vallès
Telf. 93.583.95.80