

MasOrange impulsa su excelencia operativa y refuerza el control de su ciclo comercial B2B



Cliente

MasOrange es uno de los principales operadores de telecomunicaciones del mercado, con un portafolio integral que cubre servicios fijos y móviles, redes de datos, conectividad empresarial, soluciones de colaboración, ciberseguridad, IoT y propuestas avanzadas de Cloud entre otros. En su **área de Grandes Empresas**, el volumen y la dificultad de las operaciones hacen imprescindible contar con procesos comerciales y operativos bien definidos, trazables y consistentes, capaces de sostener decisiones rápidas y una provisión sin errores.

A lo largo de los últimos años, MasOrange ha acelerado su transformación digital con un foco claro: **ganar eficiencia, reducir la variabilidad operativa y elevar la calidad del dato** para habilitar un crecimiento sostenible. Esta ambición se materializa especialmente en el CRM que articula la relación con grandes cuentas: una plataforma basada en la **herramienta Microsoft Dynamics 365** que debe orquestar oportunidades, ofertas y pedidos, activar criterios de validación, y coordinar múltiples equipos y sistemas para que la provisión sea **ágil y óptima**.

NTT DATA moderniza la plataforma CRM, basada en Microsoft Dynamics 365, como eje del proceso comercial y de provisión

El sector de telecomunicaciones se enfrenta a una alta complejidad en los procesos comerciales B2B. Gestionarla de forma homogénea y sin errores es clave para evitar incidencias operativas en fases posteriores. Para ello, es fundamental contar con un CRM que guíe las decisiones, asegure la calidad del dato y ayude a coordinar equipos para cumplir con los tiempos de respuesta que esperan los clientes. MasOrange, uno de los principales operadores del país, ha acelerado su transformación digital con un objetivo claro: reducir la variabilidad operativa, mejorar la calidad de la información y asegurar procesos ágiles y consistentes a lo largo de todo el ciclo B2B. Para lograrlo, confió en NTT DATA para evolucionar su CRM basado en Microsoft Dynamics 365, con el fin de que cada oportunidad, oferta y pedido avancen siguiendo un procedimiento guiado con criterios homogéneos y transparentes.



Con NTT DATA hemos transformado nuestro CRM en el eje operativo del segmento de grandes cuentas que hoy canaliza y guía nuestras peticiones comerciales, garantiza el cumplimiento de criterios y aporta la trazabilidad que necesitamos para proveer con rapidez y calidad. Este trabajo conjunto es clave para la evolución de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.”

Eduard Rodríguez, Manager en operaciones B2B MasOrange

75%

Reducción de
reprocesos

54%

Reducción de tiempo
medio desde firma
hasta provisión

+12mil

Oportunidades
procesadas en 2025

600 mil

Correos de cliente
atendidos en 2025

Necesidad de negocio

La organización necesitaba que su CRM evolucionara desde un sistema de registro **hacia un sistema guía del negocio**, capaz de absorber la complejidad del ciclo comercial y garantizar coherencia en cada decisión.

Las necesidades principales eran:

- **Homogeneizar y automatizar validaciones** de viabilidad técnica, cobertura, elegibilidad comercial, riesgo y *compliance*.
- Dotar al proceso de **trazabilidad integral**, identificando responsables, evidencias y criterios en cada hito.
- **Mejorar la calidad e integridad del dato desde el origen**, evitando errores que impactan en provisión.
- **Eliminar fricciones** entre comercial y operación, facilitando una transición fluida desde oferta hasta pedido y servicio.
- Habilitar **visibilidad en tiempo real** para todas las áreas implicadas, permitiendo tomar decisiones basadas en información fiable y actualizada.

MasOrange necesitaba un CRM que garantizara consistencia y control en todos los niveles, actuando como una plataforma única que orquestara de forma transparente y eficiente el ciclo B2B.

Solución

NTT DATA ha evolucionado el CRM corporativo de MasOrange, basado en Microsoft Dynamics, con un claro propósito: pasar de ser un sistema de registro a un sistema que guía el proceso comercial y operativo en grandes cuentas. Desde el primer momento, el CRM valida y orienta el avance de cada oportunidad, asegurando que solo progresen aquellas que cumplen los criterios técnicos, comerciales y de riesgo definidos.

El CRM integra **workflows estandarizados**, con hitos claros, roles definidos y métricas asociadas, asegurando que todas las configuraciones, precios y aprobaciones se ajusten a catálogos, políticas y límites vigentes. La información fluye de manera estructurada y completa hacia los sistemas de inventario y provisión, minimizando caídas de pedido y garantizando una ejecución más estable.

Asimismo, se han incorporado **capacidades de gestión de pedidos y asignación de capacidad**, con reglas basadas en perfiles, especialidades y prioridades, así como un conjunto de paneles operativos y cuadros de mando que ofrecen visibilidad global por segmento, vertical, oportunidad y pedido, permitiendo monitorizar avances y anticipar bloqueos. La “observabilidad” de la plataforma se ha reforzado para detectar degradaciones y activar acciones preventivas.

Desde el ámbito técnico, NTT DATA opera con modelos ágiles, integración continua (CI/CD), automatización de pruebas y una gestión avanzada de entornos. Todo ello se complementa con una estrategia sólida de **gobierno del dato**, que incluye catálogos maestros, controles de integridad y políticas de duplicidad, así como capacidades de *reporting* y analítica para alimentar decisiones en tiempo casi real.

El resultado es un CRM robusto, consistente y alineado con las necesidades del negocio B2B, capaz de acompañar a la organización en su evolución hacia procesos más fiables, escalables y gobernados.



Resultados

La automatización de validaciones y la estandarización del proceso han reducido de forma clara los tiempos de ciclo. Al **eliminar en un 75% los retrabajos y pasos innecesarios**, los equipos han ganado capacidad para centrarse en tareas de mayor valor y la organización dispone hoy de una visión mucho más clara del estado de cada oportunidad y pedido. Sólo en 2025 se han procesado **más de 12.000 oportunidades y se han atendido alrededor de 600.000 correos de cliente**.

La calidad del dato ha mejorado desde el origen. El CRM guía la captura de la información y aplica controles, lo que se traduce en menos incidencias en provisión, menos reaperturas y una base de información más fiable para el seguimiento y la toma de decisiones.

La alineación entre oferta, pedido y ejecución **ha reducido el fallout alrededor del 54% en provisión** y ha mejorado la predictibilidad operativa. Contar con reglas claras de elegibilidad y aprobaciones, junto con trazabilidad de extremo a extremo, permite tomar decisiones más rápidas y mantener un mayor control sobre todo el ciclo B2B.

En conjunto, estos avances refuerzan el papel del CRM como una pieza clave para escalar el negocio B2B de MasOrange con mayor eficiencia, control y agilidad, y consolidan la colaboración de largo recorrido con NTT DATA.



Próximos pasos

Tras el éxito en el área de Grandes Empresas, el plan contempla extender las capacidades de guiado y orquestación a nuevos escenarios (E2E con facturación, postventa reforzada), reforzando la coherencia de extremo a extremo entre oferta, pedido y puesta en servicio.

Se priorizará la **analítica operacional** en tiempo casi real para liderar con datos: indicadores de productividad, APIs de comunicación, así como modelos de detección de riesgos en aprobación, viabilidad y provisión. Se incorporarán mecanismos de **next-best-action** para optimizar conversiones y anticipar bloqueos.

La hoja de ruta prevé profundizar en **automatización y en la inteligencia artificial**, desde integraciones con sistemas de provisión hasta la generación de expedientes documentales y evidencias. En paralelo, se seguirá invirtiendo en gestión del cambio, formación y embajadores de adopción para maximizar el retorno en los equipos comerciales y operativos.

Este enfoque permitirá a MasOrange **escalar con garantías**, manteniendo la agilidad del día a día y elevando el nivel de servicio percibido por grandes cuentas y administraciones públicas, con un CRM que actúa **como torre de control** para decisiones, coordinación y ejecución.



Nuestra colaboración con MasOrange en el ámbito de Grandes Empresas demuestra que un CRM bien gobernado no es solo una base de datos, sino un sistema de guía y control del negocio. Al estandarizar validaciones, reducir la variabilidad y asegurar que cada caso cumple los criterios marcados antes de avanzar, hemos ayudado a que el flujo de provisión sea ágil, óptimo y sin deficiencias. Seguiremos evolucionando la plataforma con prácticas modernas de ingeniería, analítica y automatización para sostener el crecimiento del negocio B2B.”

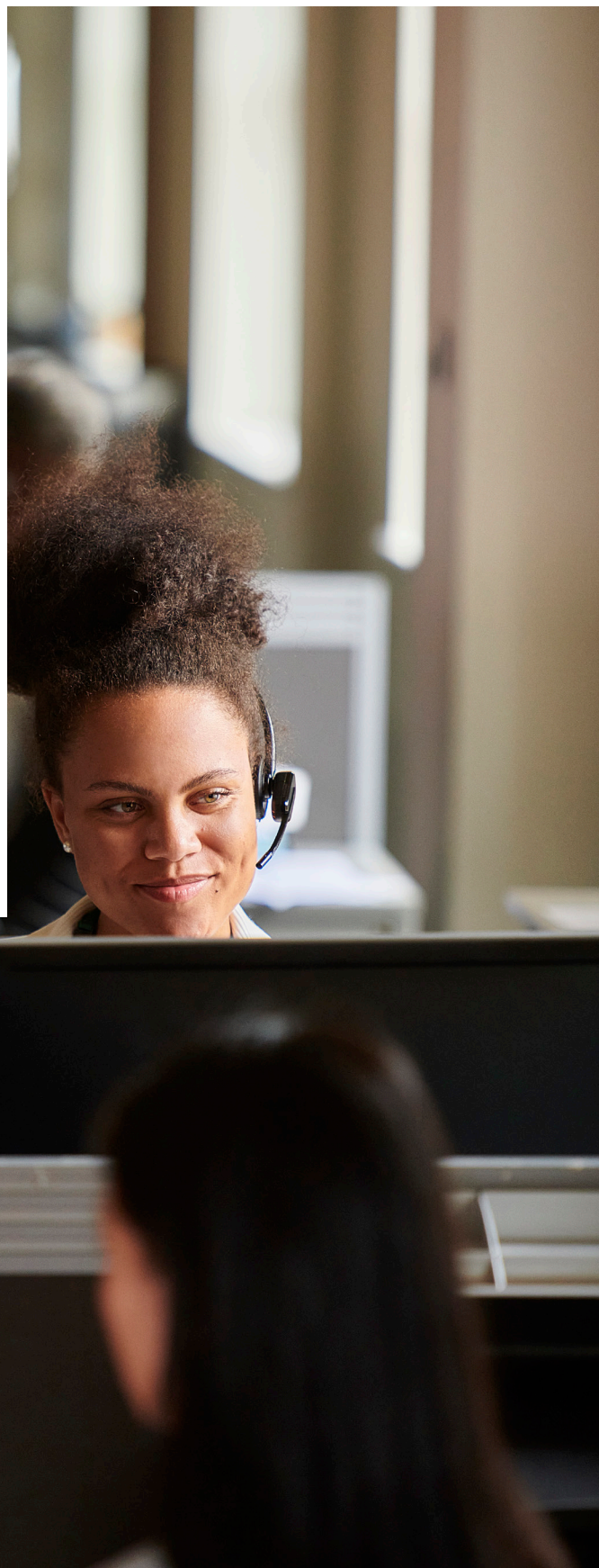
Alberto Casero, Manager Microsoft en el área Enterprise Solutions en NTT DATA

¿Por qué NTT DATA?

Desde hace muchos años, NTT DATA acompaña a MasOrange como socio de confianza, aportando un profundo conocimiento sectorial en telecomunicaciones, una amplia experiencia en procesos B2B complejos y capacidades técnicas de primer nivel en evolución y mantenimiento de plataformas CRM empresariales. Esta relación de largo recorrido se ha caracterizado por equipos integrados, un modelo de trabajo colaborativo y una orientación constante a resultados medibles.

La propuesta de valor de NTT DATA combina un sólido **expertise funcional** (ciclo comercial extremo a extremo, gobierno de datos, catálogos y ofertas, *pricing*, CPQ, *order management*) con **excelencia tecnológica** (arquitecturas modulares, integraciones OSS/BSS, automatización, observabilidad y DevOps). Este enfoque permite transformar el CRM en un verdadero **sistema guía** del negocio: desde la cualificación hasta el cierre, y desde la orden hasta la puesta en servicio.

Además, NTT DATA aporta marcos de aceleración específicos para telco B2B, junto con buenas prácticas en **gestión del cambio** y adopción, asegurando que cada evolución del CRM se traduzca en productividad comercial, reducción de retrabajos y mayor gobernanza del proceso de provisión.



Conoce más sobre NTT DATA
es.nttdata.com

