

En promedio, los usuarios de la aplicación Mi Tigo App realizan dos millones de transacciones y consultas al mes. En una aplicación transaccional se puede desde pagar una factura hasta seguir en tiempo real la visita de un técnico al hogar.

Cuando la memoria del teléfono móvil comienza a quedarse corta, los usuarios optan por eliminar aplicaciones. El reto para las empresas es mantenerse vigentes y ser más importantes que las fotos y los videos. Actualmente, las aplicaciones móviles deben cumplir tres condiciones para ser descargadas por los usuarios y, además, mantenerse en sus pantallas de inicio. Las aplicaciones deben ser: convergentes, transaccionales y livianas.

Particularmente, las aplicaciones de las empresas de telecomunicaciones deben lograr que cada cliente pueda tener en su celular el control de sus servicios fijos y móviles. De esta manera, existe el valor de la convergencia. “Para los usuarios ya resulta indiferente si los servicios contratados son fijos o móviles. Los clientes buscan solucionar temas como el pago de la factura o la activación de los servicios en poco tiempo y en pocos clics”, explicó José Mantilla, vicepresidente Digital de Tigo.

En cuanto al valor de la transaccionalidad, vale destacar que la aplicación Mi Tigo App tiene más de 620.000 descargas activas y cada mes los usuarios de la aplicación Mi Tigo App realizan dos millones de transacciones y consultas. Así mismo, el pago digital de facturas de telefonía, internet y televisión creció 30% entre el primer trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019.

Para completar los atributos, las aplicaciones de servicios exitosas deben considerar, como valor agregado, el peso. “Para los usuarios, la memoria interna para almacenamiento de fotos o videos cada vez cobra mayor importancia. Por esto, estas plataformas deben tener tal calidad que el peso para la memoria cada vez se reduce más”, señaló José Mantilla.

### **¿Qué puede hacer un usuario en una App telco?**

1. **Convergencia:** cada usuario puede tener en su celular el control de sus servicios fijos y móviles
2. **Transacciones:** los clientes pueden pagar su factura en tan solo tres pasos de forma fácil y segura, así evitar ir a las tiendas.
3. **Automatización:** todos los clientes inscritos pueden automatizar el

pago de su factura. De esa forma, no tendrá ningún problema de moras.

4. Seguimiento: desde la aplicación es posible hacerle seguimiento en tiempo real a la visita técnica que tenga programada, ya sea para revisión o para instalación de servicio.