

En promedio, los usuarios de TigoUne realizan 6.000.000 de transacciones como pago de facturas, recargas en línea y compra de paquetes mensualmente y consulta de saldos y movimientos.

El dispositivo más utilizado por los usuarios para realizar transacciones en línea es el teléfono móvil, seguido por el computador de escritorio.

La transición hacia la digitalización en Colombia no se detiene. Actualmente, los usuarios colombianos gastan menos tiempo pagando facturas o haciendo recargas en sitios físicos. Al menos esa fue la principal conclusión que entregó un análisis realizado por la Vicepresidencia Digital de TigoUne que reveló un dato interesante: los usuarios realizan 6.000.000 transacciones a través de los canales digitales de la compañía.

Los clientes utilizan los canales digitales principalmente para pagar sus facturas mensuales, realizar recargas en línea y compra de paquetes de datos. En lo corrido de 2017, se realizaron cerca de 63 millones de transacciones en las plataformas de TigoUne. “Estas cifras muestran que los consumidores colombianos confían cada vez más en los canales electrónicos para realizar trámites que hace unos pocos años atrás les quitaban tiempo y productividad”, explica José David Mantilla Vicepresidente de Digital de TigoUne.

Una de las conclusiones que arrojó el análisis es que los usuarios utilizan el teléfono celular como principal medio para realizar las transacciones en línea. En promedio de cada 10 transacciones realizadas, 7 se hicieron desde un Smartphone. “Los clientes necesitan que sus transacciones se puedan realizar en cualquier lugar y en cualquier momento del día, por eso el celular resulta ser la opción más viable usualmente”, asegura José David Mantilla.

Vale destacar que, en lo corrido de 2016, las transacciones que realizaron los usuarios de TigoUne ascendieron a las 2.8 millones de transacciones cada mes, por lo que en 2017 se registró un aumento del 109%. Para lograr que más usuarios utilicen los canales digitales, la compañía desarrolló un proceso de convergencia y automatización que permitió que los clientes pudieran realizar sus trámites en menos tiempo y con mayor seguridad.

Otro dato interesante que arrojó el análisis realizado por el equipo Digital de TigoUne tiene que ver con que, los usuarios colombianos realizan transacciones financieras como recargas, compras o pagos mediante canales digitales. Entre 2016 y 2017, este tipo de servicios aumentaron cerca del 100%, en los centros digitales de TigoUne.

“Aunque es cierto que los usuarios colombianos todavía prefieren realizar sus pagos en efectivo, también observamos que la apropiación de los canales digitales aumenta de forma considerable, y esto tiene que ver con que los usuarios comienzan a dimensionar los beneficios de seguridad y ahorro de tiempo, cuando usan plataformas digitales”, concluyó José David Mantilla.

Las cuatro claves para ser más digitales

El análisis que realizó la vicepresidencia Digital de TigoUne entregó cuatro valores que los usuarios esperan de una compañía digital a la hora de realizar sus transacciones en línea:

Velocidad:

El usuario espera que el tiempo que emplee para realizar una transacción sea reducido. Para esto, se requiere que la plataforma tenga la capacidad de funcionar correctamente en cuanto a tiempos de carga y el número de pasos que se requiere para finalizar el trámite.

Usabilidad:

El concepto de usabilidad es vital para lograr que más usuarios utilicen las plataformas digitales para sus transacciones. El consumidor debe completar los pasos dentro de la plataforma de una forma sencilla e intuitiva.

Seguridad:

La confianza en las plataformas es clave para que haya mayor apropiación. El usuario debe tener la convicción de que no habrá ningún inconveniente ni con sus recursos, ni con su información personal al momento de realizar un trámite en el canal digital.

Confiabilidad:

Hasta hace pocos años, el sello en la factura de papel era una garantía para el usuario de que la transacción se había completado. A nivel digital, el cliente necesita tener (o percibir) las mismas garantías de que los pagos o las recargas fueron realizadas satisfactoriamente.