



Estudo de caso

TELUS Online Security com tecnologia Norton impulsiona crescimento de 42% ano a ano

Visão geral do parceiro

A TELUS é uma empresa líder mundial em tecnologia de comunicação e uma das maiores do Canadá, com mais de 19 milhões de conexões de clientes. A TELUS é uma empresa com liderança social, movida por um propósito: usar sua tecnologia para ajudar a resolver os problemas mais urgentes da nossa geração. Seu compromisso de longa data em colocar os clientes em primeiro lugar impulsiona todos os aspectos de seus negócios, tornando a TELUS uma líder distinta em excelência e fidelidade ao cliente.

Em 2018, a TELUS e a Gen se uniram para criar um produto para a base de clientes da TELUS que lhes oferecesse o produto de segurança cibernética mais abrangente possível. Este produto personalizado oferecia benefícios complementares às principais linhas de negócios da TELUS, aumentando o ARPU da base de clientes e estendendo a fidelidade com produtos adicionais por usuário.

O gerente de estratégia de canal e capacitação de produtos da TELUS, Kyle Simunovic, e o gerente de marketing, Eddy Tan, conversaram com a Norton para compartilhar suas experiências com nosso conjunto de produtos de segurança cibernética e falar sobre o papel que a Norton desempenhou para ajudar a proteger a vida digital de seus clientes e mantê-los mais seguros online.

A oportunidade

Em 2018, quando a TELUS começou a procurar um parceiro de segurança cibernética, eles se concentraram no que era mais importante para seus clientes, sua comunidade e sua marca.



Site:

telus.com/onlinesecurity

Indústria:

Telecomunicações/
tecnologia

Necessidade do negócio:

Ajudar a aumentar a retenção de clientes e criar fluxos complementares de receita

Necessidade de segurança:

Ajudar os clientes a proteger suas vidas digitais contra ameaças cibernéticas

Solução:

TELUS Online Security com tecnologia Norton, um produto exclusivo desenvolvido em colaboração entre a TELUS e a Norton

Resultados:

- Mais de 10% dos clientes da TELUS assinaram o produto em 4 anos
- O crescimento continua em 37% em relação ao ano anterior
- Manteve uma taxa de retenção de clientes de 90%
- Atingiu uma taxa de ativação de assinantes superior a 65% nos canais digitais



“Quando pensamos em como encontrar um bom parceiro, estamos realmente nos concentrando na promessa da nossa marca, que é fornecer serviços de alto valor — os melhores serviços — aos nossos consumidores. E foi isso, certamente, que buscamos quando começamos a trabalhar com a Norton”, disse Kyle. Kyle e Eddy continuaram falando sobre a importância de ter o parceiro certo para atender às necessidades de seus clientes.

“Quando pensamos no TELUS Online Security (nosso produto exclusivo que vendemos em parceria com a Norton), nosso lema é ‘se você conecta, protege’. E isso realmente se concretiza para nós de diversas maneiras. As violações de dados estão se tornando mais frequentes, então os dados dos clientes estão se tornando mais sensíveis”, disse Kyle.

Ele acrescentou: “Os consumidores querem se proteger, especialmente quando compartilham informações pessoais, como ao fazer transações bancárias online, pagamentos, etc. — então, nossa proposta de valor se encaixa perfeitamente para eles. A Norton não só nos permite fornecer o melhor produto de segurança para dispositivos, mas também um serviço de proteção de identidade que alerta os clientes quando surge um problema — isso realmente se alinha ao nosso lema de ‘tranquilidade.’”

Evolução dos canais TELUS

A TELUS trabalhou em estreita colaboração com a Norton para desenvolver seus canais de entrada no mercado. “Temos alguns programas de distribuição de canais realmente exclusivos aqui na TELUS. A parceria com a Norton também é muito singular, pois ao longo do tempo incorporamos o TELUS Online Security a todos os nossos canais de distribuição”, explicou Kyle.

Por que a TELUS escolheu a Norton como parceira de segurança cibernética

Para a TELUS, ter um parceiro alinhado aos seus valores fundamentais na forma como atendem os clientes é fundamental. “Com a Norton, encontramos um parceiro que também valoriza o mesmo nível de atendimento ao cliente, confiabilidade e suporte”, disse Kyle.



“Com o Norton, conseguimos gerar grande valor, e a parte mais significativa disso é poder fornecer um produto com propósito social realmente forte, que está tendo um efeito incrivelmente positivo nas vidas, ao mesmo tempo em que gera valor para nossos stakeholders.”

- Kyle Simunovic, Gerente de Estratégia de Canais e Capacitação de Produtos



Eddy acrescentou: “A cultura e o ecossistema da TELUS tornam a Norton uma ótima opção para nossos clientes, pois a segurança cibernética é um complemento essencial para todos os outros produtos da TELUS. A espinha dorsal de todas as soluções da TELUS é a nossa rede, que conecta milhões de canadenses online, e cada um deles deve estar protegido enquanto utiliza nossos outros serviços. Na TELUS, também buscamos proporcionar tranquilidade por meio de nossas soluções de casa conectada, nas quais a segurança cibernética desempenha um papel importante.”

Ao refletir mais sobre a parceria TELUS/Norton, a equipe explicou como a Norton os ajuda a aprimorar sua proposta de valor com foco no cliente. “A Norton está sempre disponível para nos apoiar e continuar a fornecer esse suporte aos nossos clientes — é aí que encontramos sinergias em nossa parceria”, disse Kyle.

Integração

Aproveitando a interface de programação de aplicativos (API) do Norton, a TELUS consegue controlar o cadastro e a experiência de assinatura de seus clientes. Essa API fornece a interface para que nossos parceiros gerenciem todo o ciclo de vida do assinante nas assinaturas dos produtos Norton. Isso inclui faturamento, upsells e cancelamento do direito, conforme necessário. Além disso, a utilização desse tipo de modelo de integração mantém os clientes dentro do ecossistema TELUS, permitindo que a marca TELUS lidere – o que ajuda a fidelizar os clientes, além de alavancar a confiança e o reconhecimento da marca Norton.

O TELUS Online Security, com tecnologia Norton, foi criado como resultado de uma forte colaboração entre a TELUS e a Norton. Este produto exclusivo foi desenvolvido e personalizado com base nas necessidades da TELUS.

A equipe da TELUS explicou a importância de poder adaptar o produto Norton à sua forma de comercialização. “A Norton realmente se esforçou ao máximo para garantir que nossos clientes tivessem a melhor experiência ao usar nossa VPN”, disse Kyle.

Kyle continuou explicando a importância de conseguir implementar facilmente as soluções Norton em sua estratégia de entrada no mercado.

“A Norton é líder em segurança cibernética e segurança cibernética, e aproveitar essa amplitude de talento, inteligência e criatividade é realmente importante. Adicionamos todos os tipos de recursos diferentes o tempo todo. Nós os testamos e os lançamos no mercado de maneiras que ninguém mais faz, e em lugares onde eles não oferecem serviços comparáveis. Estamos constantemente trabalhando com a Norton para encontrar novas soluções que agreguem valor incremental ao portfólio de recursos que oferecemos por meio de nossos produtos”, acrescentou.



Resultados

A parceria com a Norton permitiu à TELUS expandir sua organização, fortalecer os relacionamentos com os clientes e atingir uma taxa de ativação de novos assinantes de mais de 70%.

Além disso, Eddy explicou que a parceria com a Norton ajudou a TELUS a atingir seus principais objetivos comerciais, equipando-a com dados, insights e recursos para ter sucesso.

“Fizemos grandes avanços ao longo dos anos para melhorar a satisfação, a fidelidade e a rotatividade dos clientes. Com base em nossa pesquisa interna, agora somos vistos como a solução com o melhor atendimento ao cliente entre os concorrentes canadenses e estamos entre os melhores em confiabilidade. Além disso, a retenção de clientes melhorou drasticamente”, disse ele.

Kyle acrescentou: “Sem mencionar que agora protegemos cerca de um milhão de canadenses, o que era quase inimaginável há três anos. E, com o tempo, estabelecemos uma ampla gama de mais de 6.000 pontos de distribuição em todo o país, além de milhares de agentes. É uma grande parceria. De costa a costa, e está vinculada a todos os tipos de produtos e serviços que vendemos como parte essencial do nosso negócio.”

“A Norton é uma ótima equipe para se trabalhar – eles são os melhores dos melhores. Vemos isso consistentemente em nossas pesquisas, vemos isso em sua funcionalidade, vemos isso nas operações do produto e no rigor com que a Norton realmente lidera, sob uma perspectiva de liderança inovadora”, disse Kyle.



“Fizemos grandes avanços ao longo dos anos para melhorar a satisfação, a fidelidade e a rotatividade dos clientes. Com base em nossa pesquisa interna, agora somos vistos como a solução com o melhor atendimento ao cliente entre os concorrentes canadenses.”

- Eddy Tan,
Gerente de Marketing



Mais de **10%** dos clientes da TELUS assinaram o produto em 4 anos



O crescimento continua em **37% em relação ao ano anterior**



Manteve uma taxa de **retenção de clientes de 90%**



Atingiu uma taxa de ativação de assinantes **superior a 65%** nos canais digitais



Uma parceria forte, um futuro brilhante

Kyle e Eddy dizem que recomendam fortemente a parceria com a Norton.

“Com o Norton, conseguimos gerar grande valor, e a parte mais significativa disso é poder fornecer um produto com propósito social realmente forte, que está tendo um efeito incrivelmente positivo nas vidas, ao mesmo tempo em que gera valor para nossos stakeholders”, disse Kyle.

Kyle continuou descrevendo a fluidez com que as duas equipes trabalham juntas – e como essa sinergia ajuda a alcançar objetivos comuns. “Há muita flexibilidade na parceria. Nós realmente trouxemos a Norton para a equipe da TELUS, e eles fizeram o mesmo por nós. É uma parceria realmente colaborativa e focada em soluções, na qual analisamos o que podemos trazer ao mercado e como fazemos isso juntos. Somos uma equipe avançando com uma proposta de valor realmente única no mercado.”

Eddy acrescentou: “Pretendemos maximizar o valor que o portfólio da Norton oferece aos nossos clientes no futuro, ajudando-os a aproveitar ao máximo o TELUS Online Security. Temos planos de otimizar a ativação de produtos e recursos, bem como aprimorar a experiência do cliente.”

Sobre a Gen

A Gen é uma empresa global dedicada a impulsionar a Liberdade Digital por meio de suas marcas confiáveis de Segurança Cibernética: Norton, Avast, LifeLock, Avira, AVG, ReputationDefender e CCleaner. Com quatro décadas de experiência em segurança cibernética para o consumidor, nossas soluções protegem mais de 500 milhões de usuários em mais de 150 países.

