



Estudio de caso

# TELUS Online Security Powered by Norton impulsa un crecimiento anual del 42%

## Descripción general del socio

TELUS es una empresa líder mundial en tecnología de las comunicaciones y una de las más grandes de Canadá, con más de 19 millones de clientes. TELUS es una empresa socialmente responsable, impulsada por un propósito: Utilizar su tecnología para ayudar a resolver los problemas más urgentes de nuestra generación. Su compromiso a largo plazo con el cliente como prioridad impulsa cada aspecto de su negocio, convirtiendo a TELUS en un líder que destaca en excelencia y lealtad del servicio al cliente.

En 2018, TELUS y Norton se unieron para crear un producto que brindara la solución de ciberseguridad más completa posible a los clientes de TELUS. Este producto personalizado ofrecía beneficios complementarios a las principales líneas de negocio de TELUS, incrementando el ARPU de la base de clientes y ampliando la fidelización con productos adicionales por usuario.

El gerente de estrategia de canal y habilitación de productos de TELUS, Kyle Simunovic, y el gerente de marketing, Eddy Tan, se sentaron con Norton para compartir su experiencia con nuestro conjunto de productos de seguridad cibernética y hablar sobre el papel que Norton ha desempeñado para ayudar a proteger las vidas digitales de sus clientes y mantenerlos más seguros en línea.

## La oportunidad

En 2018, cuando TELUS comenzó su búsqueda de un socio de seguridad cibernética, se centraron en lo que más importaba a sus clientes, su comunidad y su marca.

“Cuando pensamos en encontrar un buen socio, nos centramos en la promesa de nuestra marca: brindar servicios de alto valor —los mejores servicios— a nuestros consumidores. Y eso es



### Sitio web:

[telus.com/onlinesecurity](https://telus.com/onlinesecurity)

### Industria:

Telecomunicaciones/  
tecnología

### Necesidad empresarial:

Ayudar a aumentar la retención de clientes y crear flujos complementarios de ingresos.

### Necesidad de seguridad:

Ayudar a los clientes a proteger sus vidas digitales de las ciberamenazas

### Solución:

TELUS Online Security con tecnología de Norton, un producto exclusivo desarrollado en colaboración entre TELUS y Norton

### Resultados:

- Más del 10% de los clientes de TELUS se suscribieron al producto en un plazo de 4 años
- El crecimiento continúa en un 37% anual
- Mantiene una tasa de retención de clientes del 90%
- Alcanzó una tasa de activación de suscriptores de más del 65% en canales digitales



precisamente lo que buscábamos cuando empezamos a trabajar con Norton”, afirmó Kyle. Kyle y Eddy continuaron hablando sobre la importancia de tener el socio adecuado para satisfacer las necesidades de sus clientes.

“Cuando pensamos en TELUS Online Security (el producto exclusivo que vendemos en colaboración con Norton), nuestro lema es ‘si lo conectas, lo proteges’. Y eso se hace realidad para nosotros de diversas maneras. Las filtraciones de datos son cada vez más frecuentes, por lo que los datos de los clientes son cada vez más sensibles”, afirmó Kyle.

Añadió: “Los consumidores quieren protegerse, especialmente cuando comparten información personal, como al realizar operaciones bancarias en línea, pagos, etc., por lo que nuestra propuesta de valor les resulta ideal. Norton no solo nos permite ofrecer un producto de seguridad para dispositivos de primera clase, sino también un servicio de protección de identidad que alerta a los clientes cuando surge un problema; esto se ajusta perfectamente a nuestro lema de ‘tranquilidad’”.

## **Evolución de los canales de comercialización de TELUS**

TELUS ha colaborado estrechamente con Norton para desarrollar sus canales de comercialización. “En TELUS, contamos con canales de comercialización realmente únicos. La colaboración con Norton también es única, ya que con el tiempo hemos incorporado TELUS Online Security a todos nuestros canales de comercialización”, explicó Kyle.

## **Por qué TELUS eligió a Norton como su socio de ciberseguridad**

Para TELUS, contar con un socio que comparta sus valores fundamentales en la atención al cliente es esencial. “Con Norton, encontramos un socio que también valora el mismo nivel de servicio al cliente, confiabilidad y soporte”, afirmó Kyle.



“Con Norton, hemos podido generar un gran valor, y lo más significativo de eso es poder ofrecer un producto con un propósito social realmente sólido, que está teniendo un efecto increíblemente positivo en las vidas de nuestros clientes, al mismo tiempo que genera valor para nuestros accionistas.”

**- Kyle Simunovic, Gerente de Estrategia de Canal y Habilitación de Productos**



Eddy añadió: “La cultura y el ecosistema de TELUS hacen de Norton una excelente opción para nuestros clientes, ya que la ciberseguridad es un complemento esencial para todos los demás productos de TELUS. La base de todas las soluciones de TELUS es nuestra red, que conecta a millones de canadienses en línea, y cada uno de ellos debería estar protegido mientras utiliza nuestros otros servicios. En TELUS, también nos comprometemos a brindar tranquilidad a través de nuestras soluciones para el hogar conectado, en ellas la ciberseguridad desempeña un papel fundamental”.

Al reflexionar más sobre la alianza TELUS/Norton, el equipo explicó cómo Norton les ayuda a mejorar su propuesta de valor centrada en el cliente. “Norton siempre está ahí para respaldarnos y seguir brindando ese apoyo a nuestros clientes; ahí es donde encontramos sinergias en nuestra alianza”, afirmó Kyle.

## **Integración**

Gracias a la interfaz de programación de aplicaciones (API) de Norton, TELUS puede controlar la suscripción de sus clientes. Esta API proporciona a nuestros socios la interfaz para gestionar todo el ciclo de vida de las suscripciones a los productos Norton. Esto incluye la facturación, las ventas adicionales y la cancelación de la suscripción según sea necesario. Además, este modelo de integración mantiene a los clientes dentro del ecosistema de TELUS, lo que permite que la marca TELUS sea líder. Esto contribuye a fidelizar a los clientes y, al mismo tiempo, a la confianza y el reconocimiento de la marca Norton.

TELUS Online Security, con tecnología Norton, fue creado gracias a una sólida colaboración entre TELUS y Norton. Este producto exclusivo se desarrolló y personalizó según las necesidades de TELUS.

El equipo de TELUS explicó la importancia de poder adaptar el producto Norton a su estrategia de comercialización. “Norton se esforzó al máximo para garantizar que nuestros clientes tuvieran la mejor experiencia al usar nuestra VPN”, afirmó Kyle.

Kyle continuó explicando la importancia de poder implementar fácilmente las soluciones Norton en su estrategia de salida al mercado.

“Norton es líder en ciberseguridad, y aprovechar esa amplia gama de talento, inteligencia y creatividad es fundamental. Incorporamos constantemente todo tipo de funciones. Las probamos y las lanzamos al mercado de una forma que nadie más hace, y en lugares donde ni siquiera ofrecen servicios comparables. Trabajamos constantemente con Norton para encontrar nuevas soluciones que añadan valor añadido a la cartera de funciones que ofrecemos a través de nuestros productos”, añadió.



## Resultados

La asociación con Norton ha permitido a TELUS hacer crecer su organización, impulsar las relaciones con los clientes y alcanzar una tasa de activación de nuevos suscriptores de más del 70%.

Además, Eddy explicó que la asociación con Norton ha ayudado a TELUS a alcanzar sus objetivos comerciales principales al brindarles los datos, los conocimientos y los recursos necesarios para tener éxito.

“Hemos logrado grandes avances a lo largo de los años en la mejora de la satisfacción, la lealtad y la tasa de abandono de clientes. Según nuestra investigación interna, ahora somos considerados la solución con el mejor servicio al cliente entre los competidores canadienses, y estamos entre los mejores en confiabilidad. Además, la retención de clientes ha mejorado drásticamente, afirmó”.

Kyle añadió: “Sin mencionar que ahora protegemos a cerca de un millón de canadienses, algo casi inimaginable hace tres años. Y con el tiempo, hemos establecido una amplia red de más de 6 000 puntos de distribución en todo el país, y varios miles de agentes en ellos. Es una gran alianza. Es de costa a costa, y está vinculada a todo tipo de productos y servicios que vendemos como parte fundamental de nuestro negocio”.

“Norton es un equipo excelente con el que trabajar; son lo máximo. Lo vemos constantemente en nuestras encuestas, en cómo trabajan, en el funcionamiento del producto y en el rigor con el que Norton realmente lidera desde una perspectiva de liderazgo intelectual”, afirmó Kyle.



“Hemos logrado grandes avances a lo largo de los años en la mejora de la satisfacción, la lealtad y la tasa de abandono de clientes. Según nuestra investigación interna, ahora somos considerados la solución con el mejor servicio al cliente entre los competidores canadienses.”

- Eddy Tan,  
Gerente de marketing



Más del **10%** de los clientes de TELUS se suscribieron al producto en un plazo de 4 años



El crecimiento continúa en un **37% anual**



Mantuvo una tasa de **retención de clientes del 90%**



Se alcanzó una tasa de activación de suscriptores de **más del 65%** en canales digitales



## Una alianza sólida, un futuro brillante

Kyle y Eddy dicen que recomendarían encarecidamente asociarse con Norton.

“Con Norton, hemos podido generar un gran valor, y lo más significativo de eso es poder ofrecer un producto con un propósito social realmente sólido, que está teniendo un efecto increíblemente positivo en las vidas de nuestros clientes, al mismo tiempo que genera valor para nuestros accionistas”, dijo Kyle.

Kyle continuó describiendo la fluidez con la que ambos equipos trabajan juntos y cómo esa sinergia contribuye a alcanzar objetivos comunes. “Hay muchísima flexibilidad en la colaboración. Hemos incorporado a Norton al equipo de TELUS, y ellos han hecho lo mismo por nosotros. Es una relación realmente colaborativa y centrada en soluciones, donde analizamos qué podemos aportar al mercado y cómo lo hacemos juntos. Somos un solo equipo que avanza con una propuesta de valor realmente única para el mercado”.

Eddy añadió: “Pretendemos maximizar el valor que el portafolio de Norton ofrece a nuestros clientes en el futuro, ayudándolos a aprovechar al máximo TELUS Online Security. Tenemos planes para optimizar la activación de productos y funciones, así como para mejorar la experiencia del cliente”.

## Acercas de Gen

Gen es una empresa global dedicada a impulsar la libertad digital a través de sus marcas de ciberseguridad de confianza: Norton, Avast, LifeLock, Avira, AVG, ReputationDefender y CCleaner. Con cuatro décadas de experiencia en ciberseguridad para el consumidor, nuestras soluciones protegen a más de 500 millones de usuarios en más de 150 países.

