



Socio oficial de Strategy
(MicroStrategy) en Honduras · 20
años en Centroamérica

ANALÍTICA E IA PARA OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

Transformación Digital de las Telecomunicaciones

Una sola versión de la verdad sobre clientes, red y canales: menos fuga de clientes, inversión de red mejor dirigida y operaciones más eficientes, con la plataforma Strategy (Mosaic).

EL CONTEXTO DEL SECTOR

La red genera más datos que nunca; las decisiones siguen fragmentadas

Facturación, CRM, sistemas de red (OSS/BSS), tiendas y centros de atención suelen medir al mismo cliente con definiciones distintas. El resultado: retención que reacciona tarde, inversiones de capacidad decididas con información parcial y equipos que discuten cifras en lugar de actuar sobre ellas.

GSMA — Peso económico del sector

En 2025, las tecnologías y servicios móviles generaron alrededor de USD 600 mil millones de valor económico en América Latina, sostuvieron cerca de 3 millones de empleos y aportaron USD 50 mil millones en ingresos públicos.

GSMA — 5G e inteligencia artificial

Se proyecta que el 5G represente el 53% de las conexiones móviles de la región hacia 2030; la IA y la digitalización empresarial figuran entre los motores de crecimiento del sector.

CAF — Inversión en conectividad

En seis años, CAF canalizó cerca de USD 2.785 millones hacia conectividad, infraestructura y transformación digital en América Latina y el Caribe, para mejorar cobertura y calidad del servicio.

La solución: una capa de inteligencia sobre toda la operación

Strategy Mosaic unifica datos comerciales, de red y financieros bajo una **capa semántica única y gobernada**: ARPU, churn, disponibilidad de red o costo por sitio se definen una sola vez y se reutilizan en todos los tableros, aplicaciones y agentes de IA del operador.

Dirección comercial, ingeniería de red y finanzas trabajan así sobre **una sola versión de la verdad**, sin reconciliar reportes entre áreas.

HyperIntelligence muestra el perfil y riesgo de un cliente directamente sobre el CRM o el sistema de atención, sin cambiar de pantalla. **Mobile y Auto Dashboard** llevan indicadores de red y ventas a gerentes de tienda y técnicos de campo; y la plataforma convive con los sistemas existentes — OSS/BSS, ERP, data lakes— sin necesidad de migrarlos.

Fuentes: GSMA, *The Mobile Economy Latin America 2026* — gsmaintelligence.com/research/the-mobile-economy-latin-america-2026 · GSMA, *The Mobile Economy Latin America 2025* — gsma.com/.../mobile-economy-latam2025 · CAF, *Conectividad, inclusión y transformación digital para un mayor progreso* — caf.com/media/4672990

APLICACIONES POR ÁREA DEL OPERADOR

Un mismo dato, cada área del negocio

RETENCIÓN

Análisis de fuga de clientes

Visión 360° del suscriptor —uso, pagos, reclamos, calidad de servicio— para detectar señales de abandono y activar ofertas de retención a tiempo.

EXPERIENCIA

Conocimiento del cliente

Segmentación por valor, comportamiento y preferencias para personalizar planes, promociones y campañas basadas en ubicación.

RED

Análisis y aseguramiento del servicio

Indicadores de red en tiempo casi real para identificar zonas problemáticas y actuar antes de que una degradación se convierta en una interrupción.

INVERSIÓN

Planificación de capacidad

Datos de desempeño, tráfico y uso por aplicación para priorizar expansiones de fibra y 5G donde el retorno y la demanda lo justifican.

CANAL

Productividad de tiendas y distribuidores

Ventas, inventario y desempeño de asesores por punto de venta, con comparativos entre tiendas y efecto de cada campaña promocional.

LOGÍSTICA

Inventario de equipos y devoluciones

Tendencias de stock, garantías, devoluciones y reparaciones de terminales para reducir capital inmovilizado y quiebres de inventario.

OPERACIONES

Gestión de campo

Ubicación, carga de trabajo y tiempos de resolución de cuadrillas técnicas para despachar mejor y cumplir los acuerdos de nivel de servicio.

FINANZAS

Aseguramiento de ingresos

Conciliación entre uso, tarificación y facturación para detectar fugas de ingreso y patrones anómalos de fraude.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA OPERADORES

Agentes de IA que el operador puede auditar, no solo usar

A los operadores no les faltan datos: les falta un contexto compartido. Si cada área define su propio churn o su propia disponibilidad de red, la IA hereda esa inconsistencia y pierde la confianza de quienes deben decidir con ella.

Con el Auto AI Suite de Strategy, los agentes de IA trabajan sobre la misma capa semántica que ya gobierna los tableros: consultan las mismas métricas, respetan los mismos permisos y dejan la misma huella de auditoría que un analista humano.

FUNDAMENTO

Contexto gobernado

Los agentes heredan las definiciones comerciales y técnicas del operador, no datos crudos extraídos de un documento.

EXACTITUD

Precisión numérica

Los cálculos los resuelve la capa semántica de Mosaic; el modelo de lenguaje interpreta la pregunta y redacta la respuesta.

SEGURIDAD

Seguridad por diseño

Cada consulta de un agente pasa por el mismo control de acceso por fila, columna y atributo que una consulta humana.

GOBERNANZA

Supervisión y trazabilidad

Mosaic Sentinel registra linaje, uso y auditoría de cada interacción con IA, con precio fijo y sin sorpresas por consumo de tokens.

Analítica predictiva: anticiparse en lugar de reaccionar

El aprendizaje automático sobre la misma base gobernada permite al operador anticipar eventos en lugar de solo reportarlos:

- Predicción de abandono: priorizar clientes con mayor probabilidad de fuga y mayor valor
- Mantenimiento predictivo de red: anticipar fallas de sitios y enlaces a partir de alarmas e historial
- Pronóstico de demanda y tráfico para dimensionar capacidad, inventario y personal

Datos del suscriptor protegidos por diseño

Los operadores custodian datos sensibles de millones de usuarios: ubicación, consumo, pagos. Bajo el principio de confianza cero, ningún usuario o aplicación es confiable por defecto; cada solicitud se valida con el mínimo acceso necesario.

Mosaic aplica esa disciplina en el dato mismo: decide qué filas, columnas y atributos ve cada identidad —analista, tablero, API o agente de IA— y conserva la trazabilidad completa.

Fuentes: Strategy, *Responsible AI - Auto AI Suite* — software.strategy.com/solutions/federal-government · Strategy, *Predictive Analytics for Data-Driven Decision-Making* — software.strategy.com/blog/predictive-analytics

DIFERENCIACIÓN TECNOLÓGICA

Más allá de la visualización: gobierno del dato

Power BI, Tableau y Qlik destacan en visualización; SAP Analytics Cloud, dentro de su propio ecosistema. El reto de un operador es otro: que comercial, red y finanzas confíen en el mismo indicador, sobre entornos OSS/BSS heterogéneos y volúmenes masivos de eventos.

Criterio	Power BI / Tableau / Qlik	SAP Analytics Cloud	Strategy Mosaic
Gobierno del dato	Métricas redefinidas en cada herramienta; churn o ARPU distintos según el área	Sólido dentro del stack SAP; limitado fuera de él	Capa semántica única: KPIs comerciales, de red y financieros definidos una vez
Neutralidad tecnológica	Atadas al ecosistema de nube del fabricante	Orientado a clientes con core SAP	Agnóstica de nube y origen: OSS/BSS, CRM, ERP, Snowflake, Databricks
Escala	Rendimiento variable con grandes volúmenes	Depende de la capa SAP subyacente	Arquitectura empresarial con motor de aceleración en memoria
Preparación para IA	Requiere trabajo adicional de contexto para agentes	Depende de la adopción de SAP BTP	Semántica rica lista para agentes de IA desde el día uno
Llegada al frente	Paneles de uso mayormente en oficina	Enfoque ejecutivo interno	HyperIntelligence y Mobile en tienda, call center y campo

Por qué BACG

Veinte años implementando analítica en Centroamérica, como socio certificado de Strategy, con equipos locales que entienden la operación, la regulación y el idioma del negocio. Iniciamos con un diagnóstico conjunto para priorizar los casos de uso de mayor retorno antes de comprometer inversión.

BACG · Socio oficial Strategy en Honduras

20 años de operación en Centroamérica

¿Listo para convertir sus datos en ventaja competitiva?

Solicite un diagnóstico de analítica e IA para su operación.

Solicitar diagnóstico