

# De la privacidad de los datos a la intimidad con el cliente

Sholom Weglein  
May, 2019

# Privacidad y Seguridad - un enfoque distinto

amdocs:next



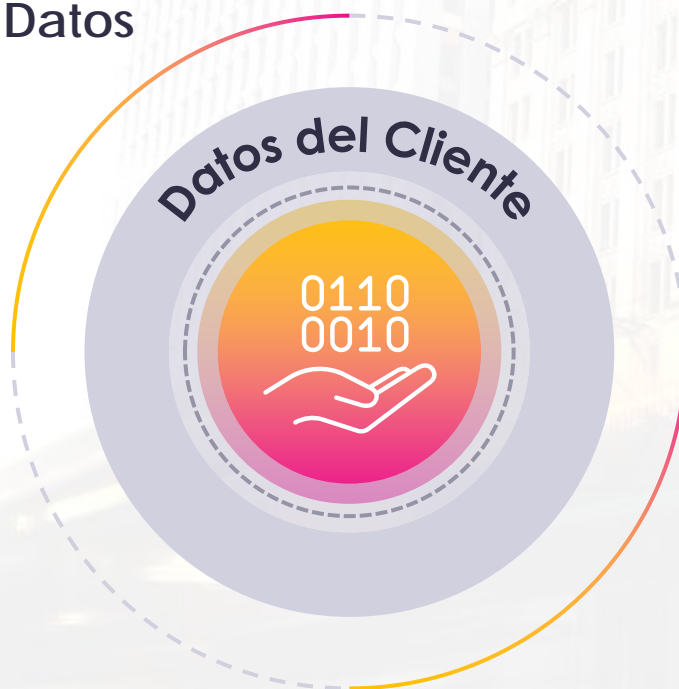
## Privacidad de Datos

Que hace el CSP con los datos del cliente.

¿Cómo los utilizas?

¿Quién puede acceder a ellos?

¿Quién puede verlos?



## Seguridad de Datos

Cómo el CSP protege los datos del cliente.

¿Cómo proteges mis datos de los hackers?

**“Requisitos Indispensables”**



**Mejora de la experiencia del cliente**



# Cualquier empresa puede verse afectada

# Violaciones del 2018



380,000	52.5 million	1.5 million	2 million	9.4 million	27 million	29 million, 87 million	92 million	100 million	500 million	1.1 billion
---------	--------------	-------------	-----------	-------------	------------	------------------------	------------	-------------	-------------	-------------

# Las violaciones de datos implican costos. . .

☰

Q

TECHNOLOGY

The New York Times

## Facebook Expects to Be Fined Up to \$5 Billion by F.T.C. Over Privacy Issues

By Mike Isaac and Cecilia Kang

April 24, 2019

[f](#) [t](#) [e](#) [r](#) [b](#) 305

SAN FRANCISCO — Facebook said on Wednesday that it [expected to be fined](#) up to \$5 billion by the Federal Trade Commission for privacy violations. The penalty would be a record by the agency against a technology company and a sign that the United States was willing to punish big tech companies.

The social network disclosed the amount in its quarterly financial results, saying it estimated a one-time charge of \$3 billion to \$5 billion in connection with an “ongoing inquiry” by the F.T.C. Facebook added that “the matter remains unresolved, and there can be no assurance as to the timing or the terms of any final outcome.”

## . . . Y afectan el precio de las acciones



SPX 2447.62 ▲ 0.00% ▼ S&P 500 2922.32 ▲ 0.0% ▼ NASDAQ 8042.27 ▲ 0.00% ▼ US 10Y 3.02% ▲ 0.00% ▼ Crude Oil 64.00 ▲ 0.00% ▼ Euro 1.09 ▲ 0.0% ▼

### THE WALL STREET JOURNAL

Subscribe | Sign in

CT FOR 3 MONTHS

Home World U.S. Politics Economy Business Tech Markets Opinion Life & Arts Real Estate WSJ Magazine Search Q

TECH

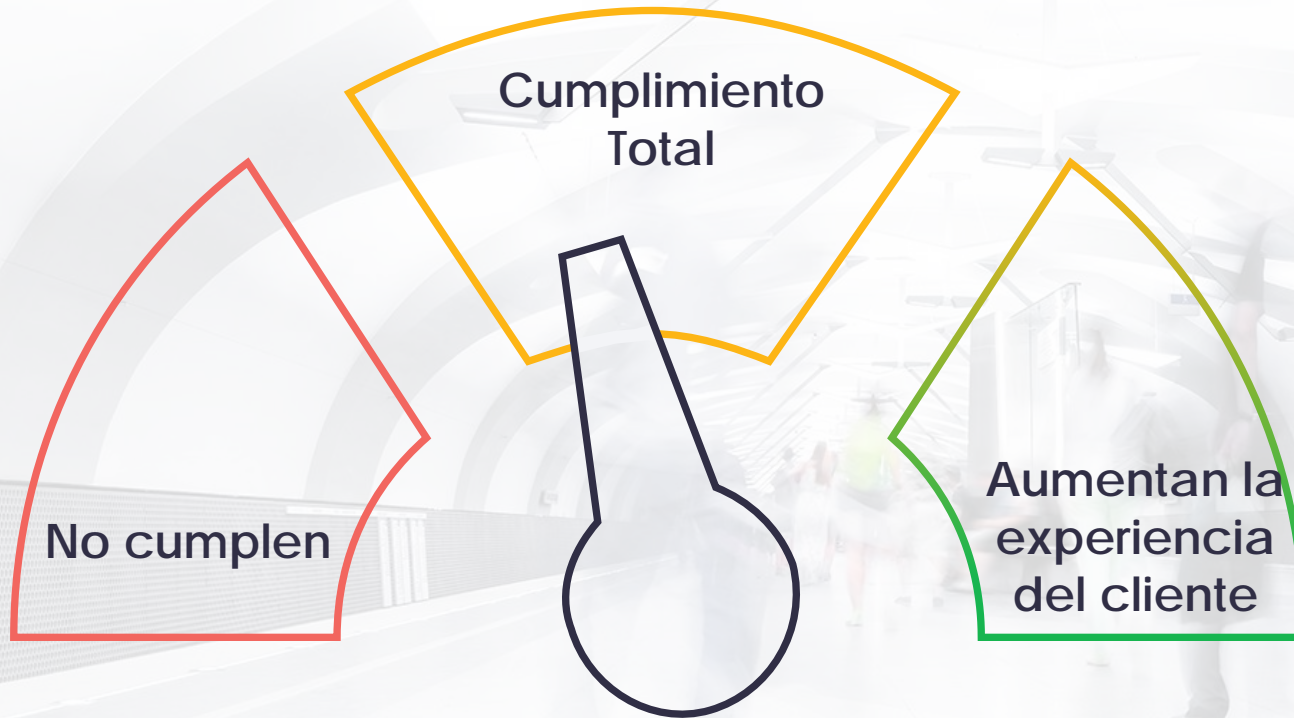
#### Facebook Data on 87 Million Users May Have Been Improperly Shared

Mark Zuckerberg says he made a "huge mistake" in not focusing on protecting privacy of user data



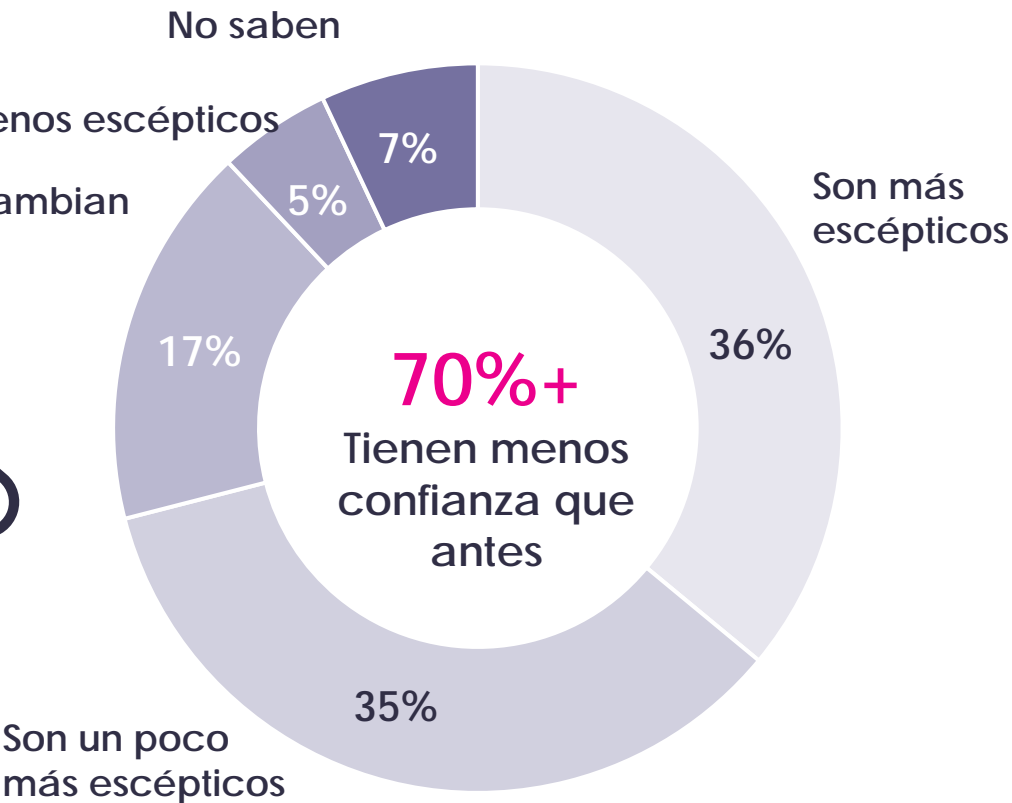
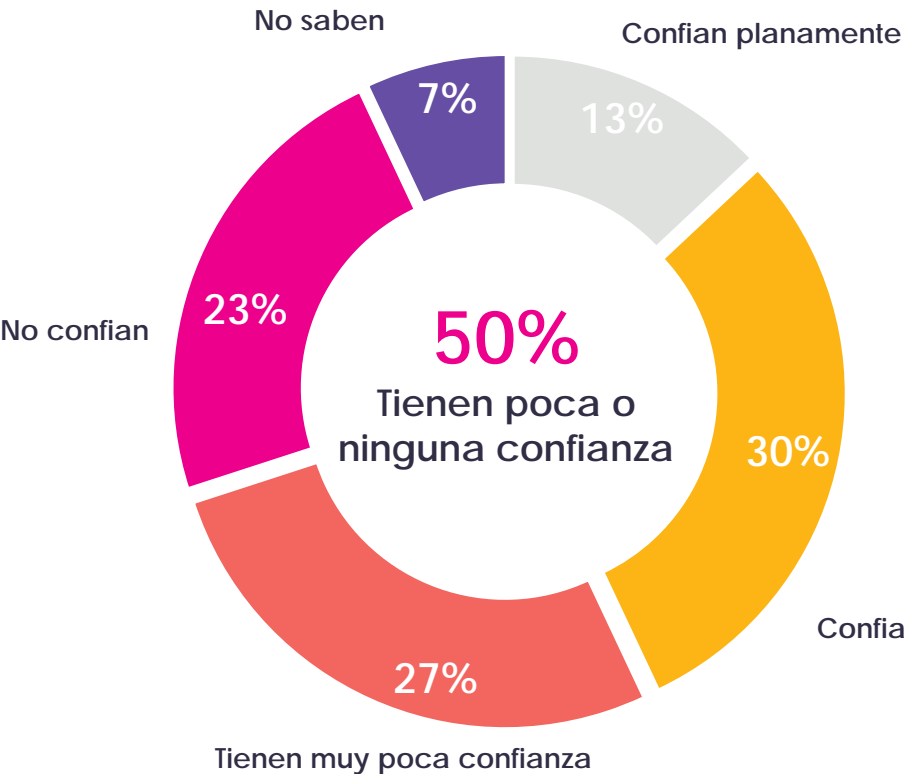
# ¿Cómo están abordando los CSPs la privacidad de los datos? amdocs:next

**60%** tiene como objetivo el cumplimiento.



**80%** no puede ver más allá del nivel de cliente / cuenta

# Los clientes no confían en su proveedor de servicios amdocs:next

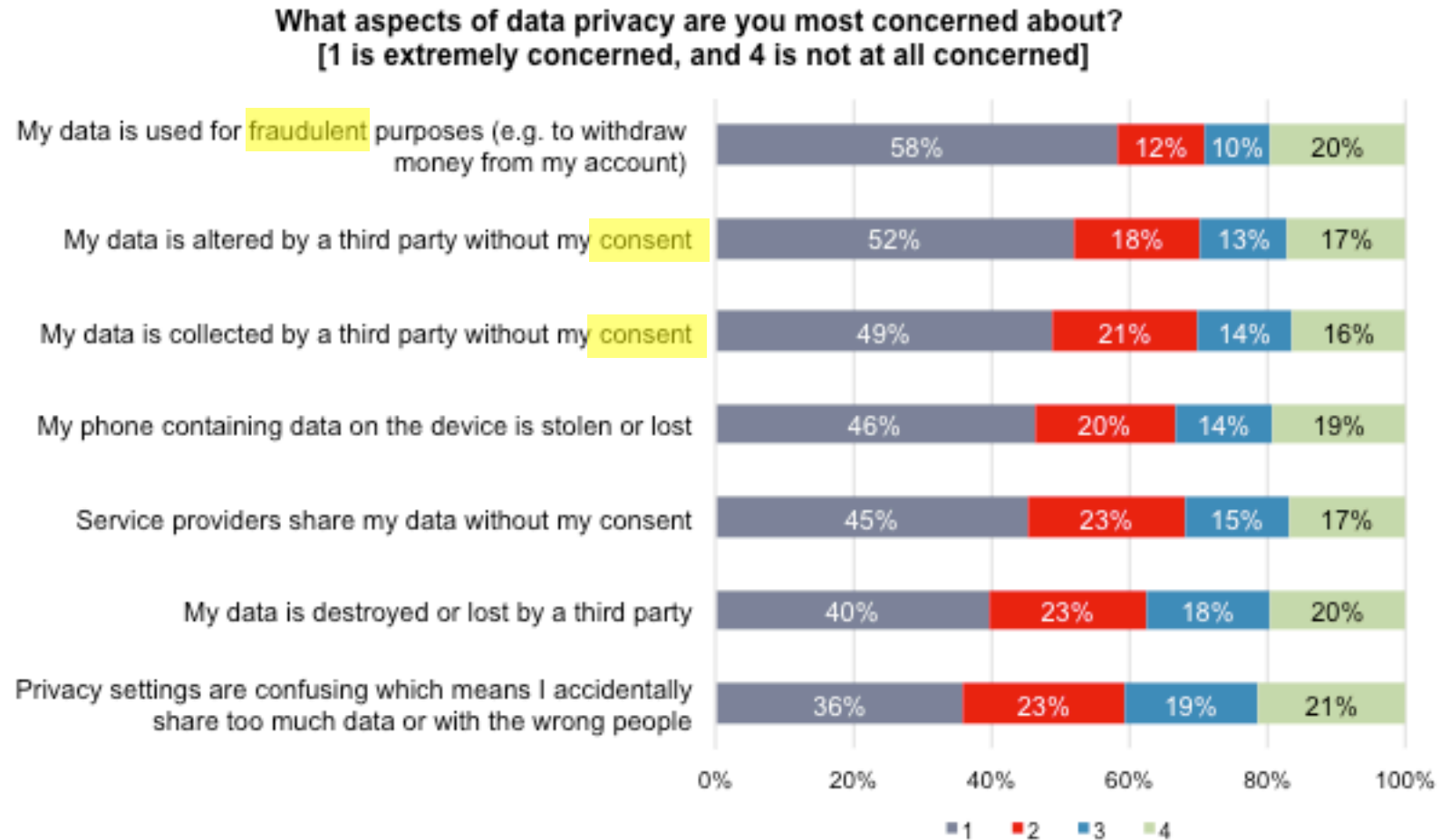


P: ¿Que tanto confías tus datos en tu proveedor de servicios?

P: ¿Cómo ha cambiado esto a raíz de los recientes escándalos?



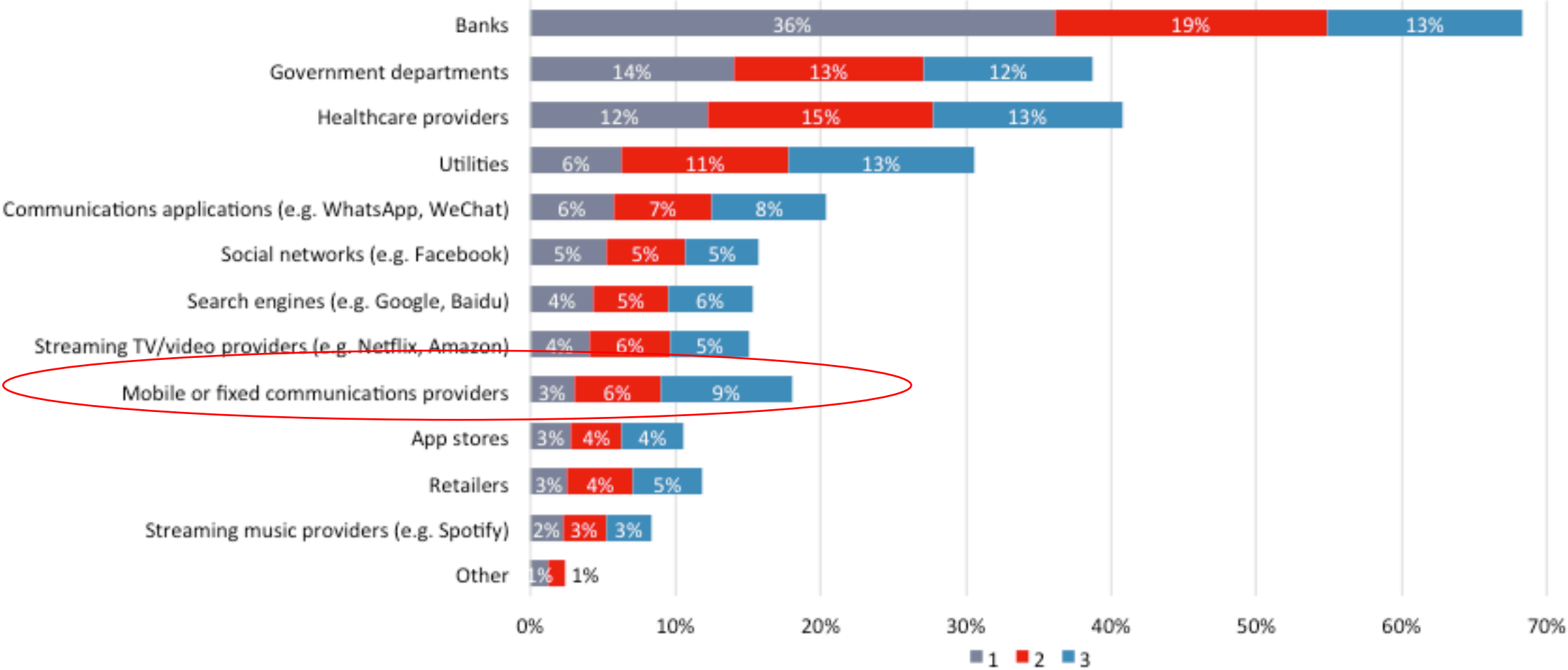
# El fraude y el Consentimiento son las mayores preocupaciones





# Las empresas de telecomunicaciones están en el medio

Of the following types of companies, please rank the three that you would trust most with your personal data

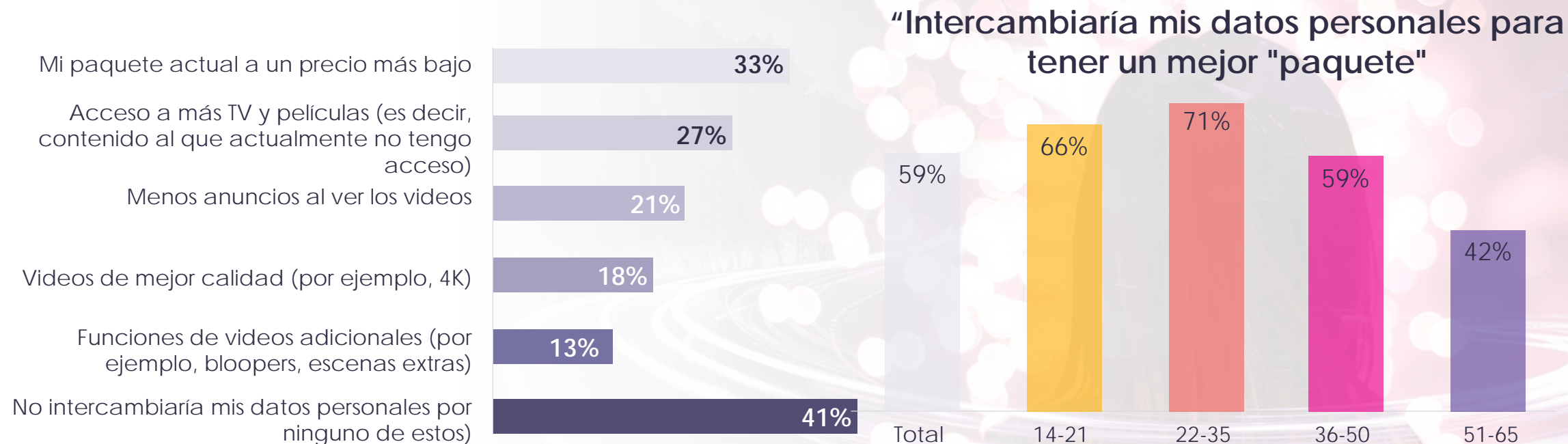




# El lado positivo–

los clientes están dispuestos a intercambiar sus datos para mejorar el servicio.

amdocs:next



# En resumen, los clientes. . .

amdocs:next

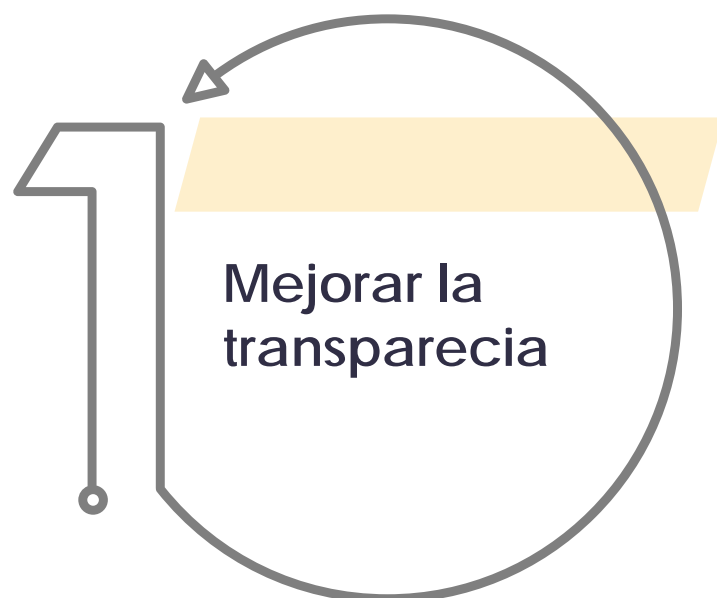
Están dispuestos  
a proporcionar  
más datos para  
tener un mejor  
servicio.

pero

no confían  
plenamente en  
su proveedor de  
servicios

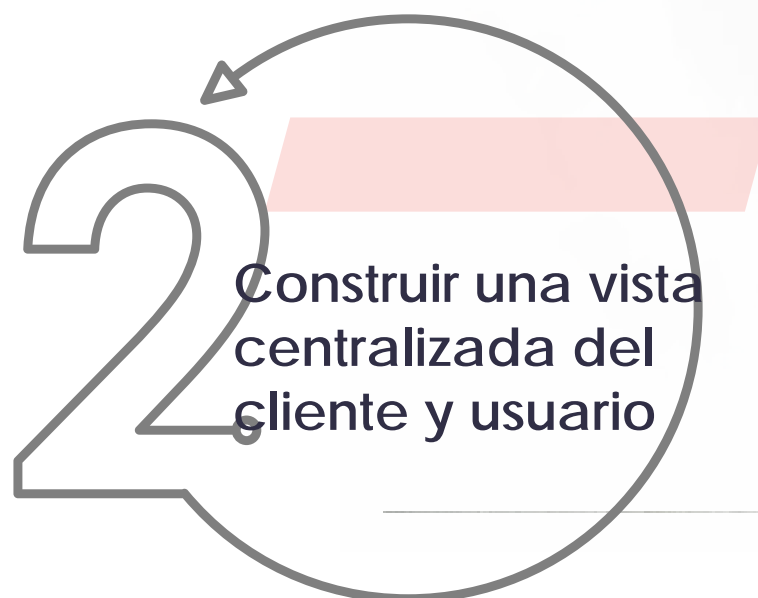
# Construir una mejor experiencia del cliente

amdocs:next



Proporcionar a los clientes visibilidad de los datos.

Portal de usuarios



Recopilar todos los datos en un solo lugar

Habilitar un análisis más profundo a nivel de usuario

Permitir a los clientes tener una mejor visibilidad de sus datos



Paquetes personalizados

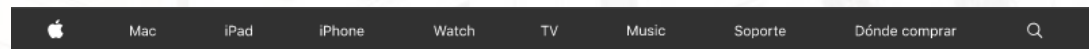
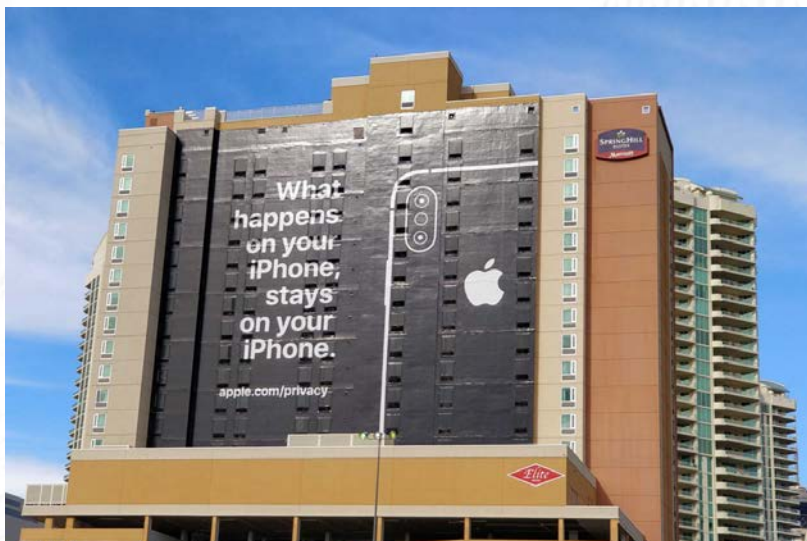
Mensajes relevantes

Enfoque proactivo para la atención





# Apple - enfoque sobre la privacidad **amdocs:next**



## Privacidad

[Nuestro enfoque](#) [Controla tu privacidad](#) [Informe de transparencia](#) [Nuestra política de privacidad](#)

## Así es como protegemos tu privacidad.

Estamos comprometidos a proteger tu información personal. Por eso creamos formas innovadoras de proteger tu privacidad en tus dispositivos, explicamos con claridad la forma en que personalizamos tu experiencia y damos a los desarrolladores las mejores herramientas para proteger tus datos personales.

Protegemos  
tu información  
en nuestros  
productos ☑

Podemos ofrecer una  
experiencia personalizada  
sin necesidad de usar tu  
información personal ☑

Brindamos a los  
desarrolladores las  
herramientas para  
cumplir con nuestras  
exigentes directrices ☑

"Tu no eres nuestro producto".  
"Nuestros productos son los iPhones  
y iPads. Atesoramos tus datos.  
Queremos ayudarte a mantener tu  
información privada y segura.  
Estamos de tu lado".

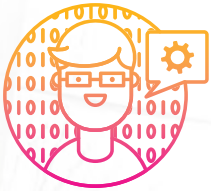
Tim Cook  
CEO, Apple

# Aura de Telefonica-

Uso de la privacidad de los datos para la diferenciación.

*Telefonica*

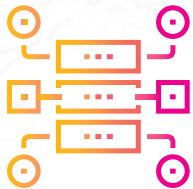
amdocs:next



## Control y transparencia del cliente.

Control de la privacidad de datos por autoservicio

Asociarse con DT para la transferencia de datos



## Almacén de datos unificados

Visión holística del cliente.

Uso de AI para tener una mejor experiencia del cliente

Aura







# Mejorar la relación con el cliente a través de la solución de privacidad de datos.

“ En [ . . . ] tomamos en serio a nuestros clientes y sus datos, como tal, iniciamos de forma proactiva este proyecto de protección de datos para aumentar la confianza de nuestros clientes en una era en la que la preocupación por la privacidad de los datos es cada vez mayor. Nuestros clientes ahora saben que sus datos personales están protegidos mejor que con cualquier otro proveedor en Suiza. ”

## Necesidades Comerciales



### Privacidad de datos para cuentas empresariales

Garantizar los más altos niveles de control de privacidad de datos  
Aumentar la satisfacción del cliente al mantener la privacidad de los datos del cliente.  
Garantizar un servicio consistente sin disminuir su rendimiento.

## Solución



### Privacidad de datos en 12 aplicaciones y 17 casos de uso

Enmascaramiento de datos, anonimización, control de acceso y más  
Garantizar la transferencia de datos para asegurar una cobertura completa sin afectar el rendimiento  
Soporte para sistemas operativos y almacenamiento de Macrodatos (Big Data).  
Soporte para DOX y plataformas de terceros

## Valor comercial entregado



### Posicionamiento basado en la privacidad

Diez (10) semanas desde el inicio del proyecto hasta su finalización.  
Sin requerir tiempo de inactividad  
Sin ningún impacto en el rendimiento del sistema.







amdocs:next

---

Gracias