

Driving usage of Mobile Connect – learnings & best practices

Turkcell, Movistar & Jazz

26/04/17

Turkcell launch Mobile Connect:

- Launch: December 2015
- First use case: log-in on self-care website
- Slow initial take-up

Mobile Connect users say:

- **97%** - works without any problem
- **96%** - will use it again
- Score **4.6 out of 5** on ease of use

Non-Mobile Connect users say:

- Main reason for not using is **lack of awareness**



IMPROVED USER INTERFACE TO DRIVE TAKE-UP MAKING MOBILE CONNECT THE PRIMARY LOGIN

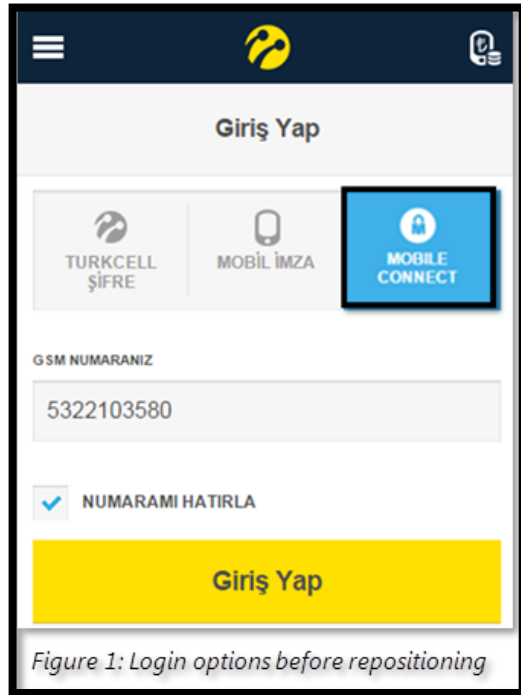


Figure 1: Login options before repositioning

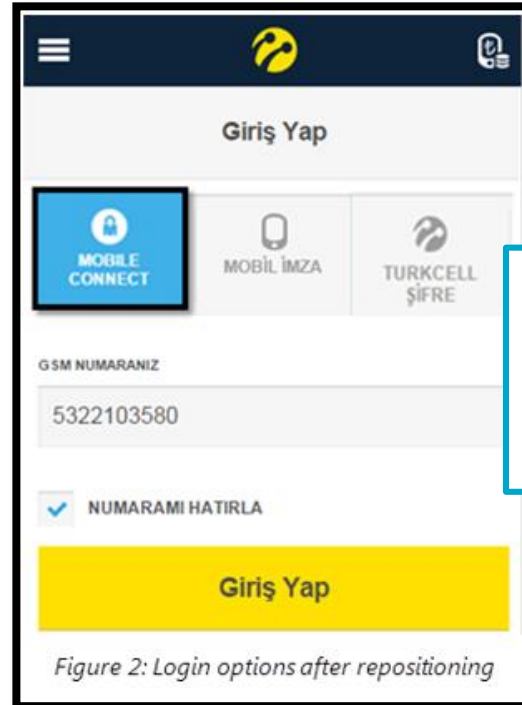
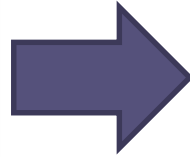
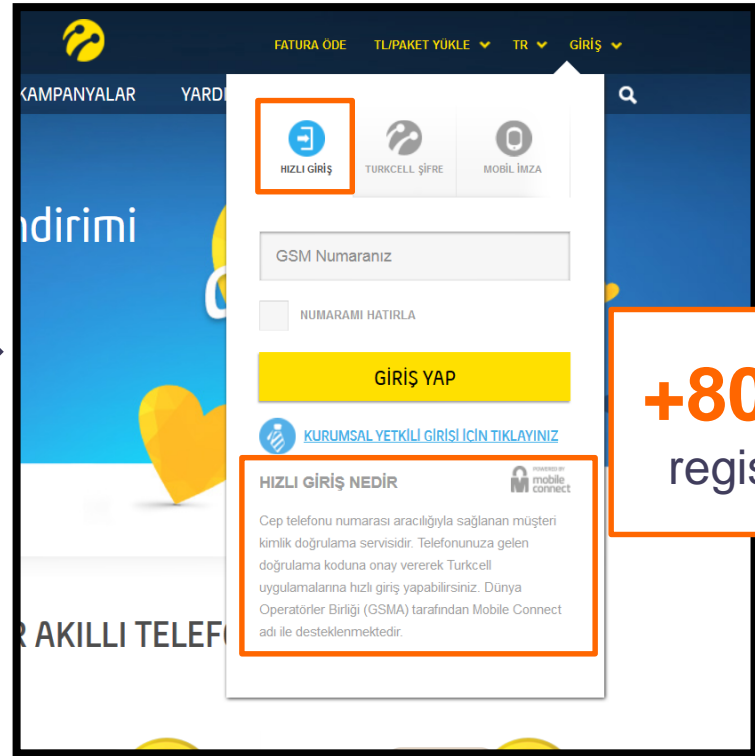
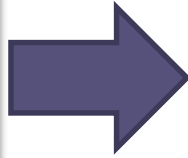
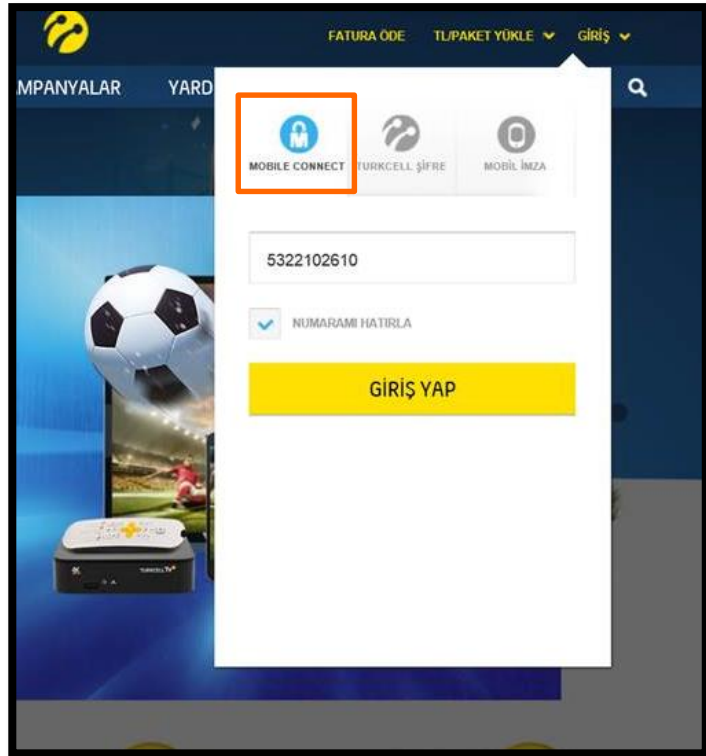


Figure 2: Login options after repositioning

x8 daily
registrations



+80% daily
registrations

MOVISTAR LAUNCH MOBILE CONNECT IN SPAIN DRIVING ADOPTION AND USAGE



Movistar launch Mobile Connect in Spain:

- Launch: December 2015
- First use case: self-care website (Mi Movistar)
- Act as test to optimise product

Analysis shows that :

- Mobile Connect user-base grows more slowly than expected
- High registration drop-outs

Fast-track registration

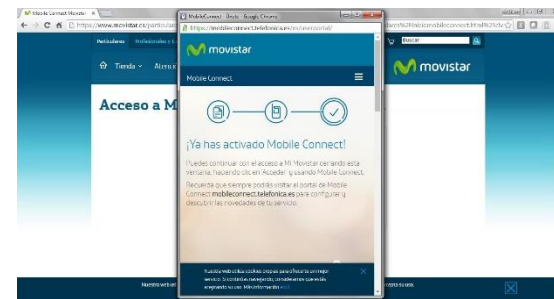
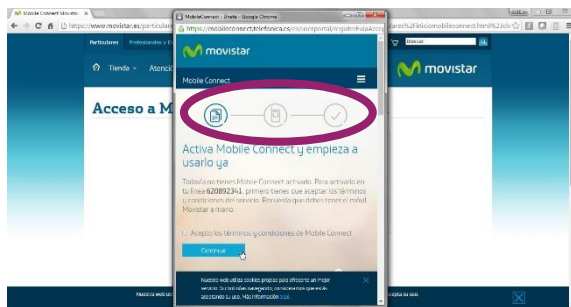
- Keep the flow short
- Progress bar

Keep the underlying service brand visible

- Helps users understand what is happening
- Increases trust

Add by default in new contracts

- Mobile Connect Licence Agreement in all new subscriptions



Targeting users of the underlying service

- 1-to-1 communication to regular users of Mi Movistar
- Display banner when customers type the wrong password

Multichannel communication as “password-less” login



Olvida las contraseñas con 'Mobile Connect'
por Sonia Blogger 19-04-2016 12:53:18 - editado 19-04-2016 13:40:53 (1.725 Votos)

Telefónica ya tiene disponible el servicio **Mobile Connect** y en este post vamos a explicarte qué es y cómo funciona.

Mobile Connect será la solución para que puedas logarte en cualquier página web con tu número de móvil. Permitirá acceder de forma sencilla, rápida y segura a apps y servicios online, logrando así que te olvides de complejas e inseguras contraseñas y de utilizar la función "recuperar contraseña" cada dos por tres.

Puedes usarlo en aquellos servicios donde la autenticación con **Mobile Connect** esté integrada. El servicio lo integran las empresas que se van uniendo a **Mobile Connect**, por ejemplo, en áreas privadas o como segundo factor de autenticación.

En **Movistar** ya está accesible a través de la zona privada de la web (**Mi Movistar**). Para activar que unites al ecosistema **Mobile Connect** y acceder a la citada zona de usuario sin contraseñas, busca el icono **Mobile Connect** en tus apps y servicios online. Después, introduce tu número en el campo de acceso de activación de la aplicación. Solo tienes que aceptar tu primera sesión.

Movistar Negocios @movistarpro_es · 21 abr.
Olvida las contraseñas con **#MobileConnect** bit.ly/1S

Movistar España @movistar_es · 19 abr.
Tenemos la solución para que puedas logarte en cualquier con tu número de móvil bit.ly/26CY75g

Consigue tu Tarjeta Regalo
Tarjeta Regalo
TU SALDO: 500€

Info: Ahora su factura es interactiva, mas facil e intuitiva. Descubre una nueva forma de consultarla, ya disponible en Mi Movistar www.movistar.es/interactiva

Joint promotion with digital bills

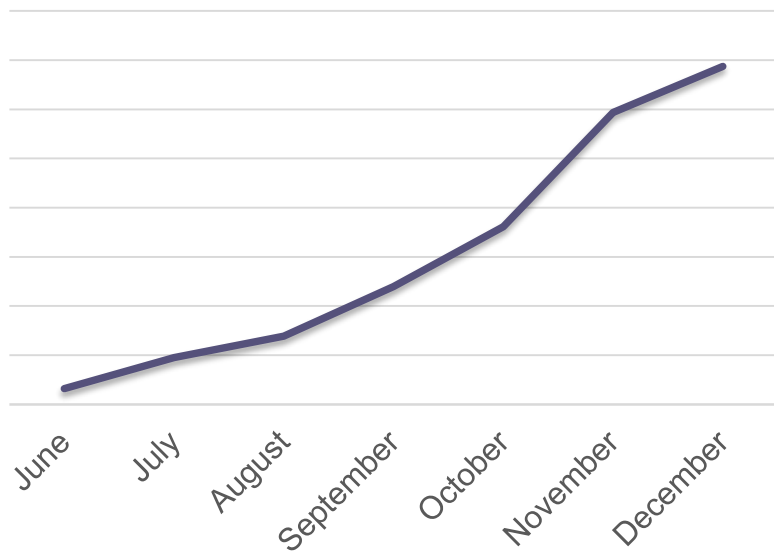
- Campaign with ongoing digital bills promotion



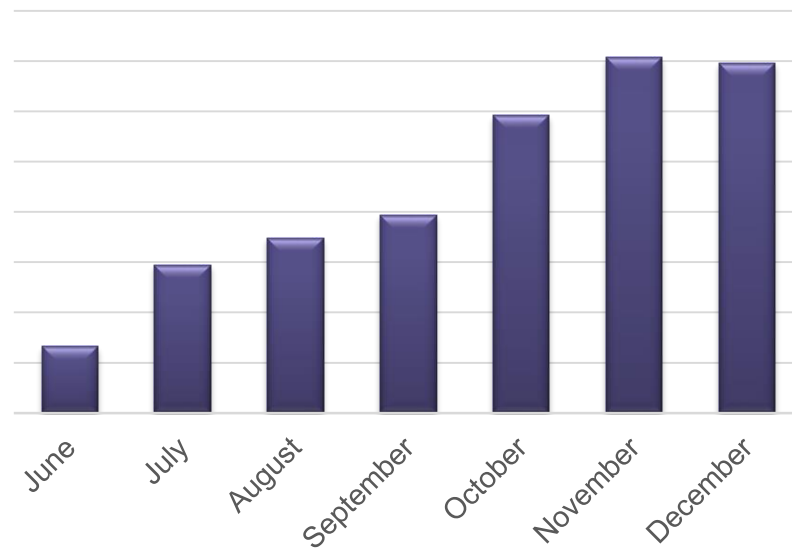
THE RESULTS

USER ADOPTION AND ACTIVITY SHOWING STRONG GROWTH

Mobile Connect registrations soar by 60% monthly



Monthly transactions increase six-fold in 6 months





Early 2016

Jazz launch Mobile Connect

38

Million enabled customers

5

Pakistani service providers have implemented

June 2016

Mobile Connect on self-care portal

BEFORE MOBILE CONNECT

- Secure registration process involves password, captcha code, mobile number verification, etc.
- Many customers do not complete the process

AFTER MOBILE CONNECT

- Username is customer's mobile number
- Customers receive Mobile Connect request on mobile and click "OK"



Results

79% increase in monthly new registrations

147% increase in conversion rate from visitors to registered users



If you would like more information, please contact the GSMA via:

mobileconnect@gsma.com

+44 (0) 20 7356 0600

www.gsma.com/identity

Follow the GSMA on Twitter: @GSMA

GSMA London Office
The Walbrook Building, 25 Walbrook, London EC4N 8AF