



Evolución del ISP: de vender megas a vender servicios

El acceso que ya construiste es tu plataforma. La segunda parte de la estrategia: qué montar encima, cómo elegirlo y cómo diferenciarte cuando el precio se volvió el cuello de botella.

Dueños de ISPs

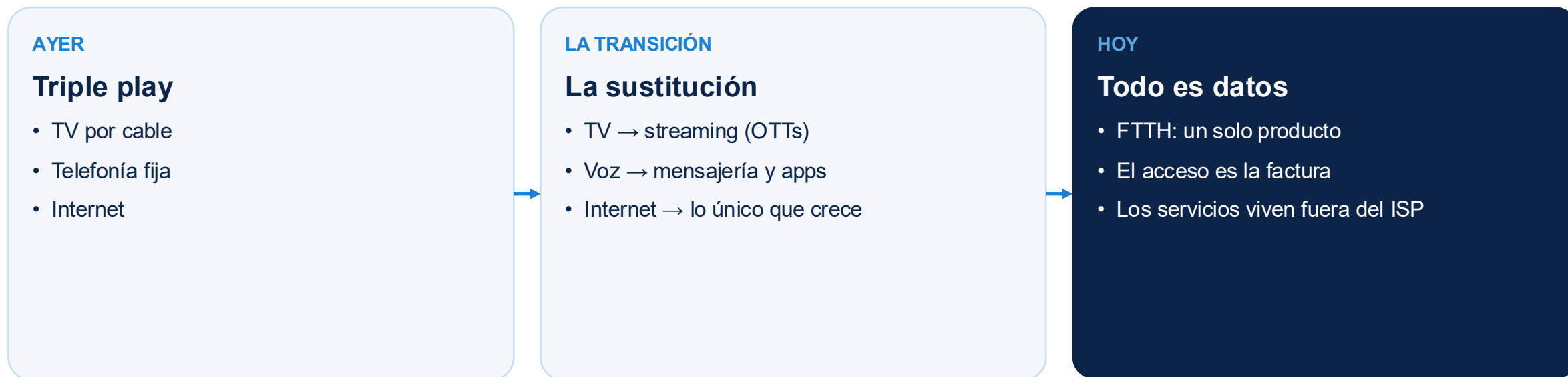
CTOs

Dir. Comerciales

Dir. de Operaciones

Nube privada PyME · Soporte diferenciado · Seguridad gestionada · Acceso redundante

El triple play murió: todo se redujo a datos



La lección incómoda: los servicios que daban margen (TV, voz) se los llevaron empresas que NO construyeron la red — los OTTs y las apps montaron su negocio sobre el acceso que tú pagaste. La pregunta de esta presentación es: ¿por qué no hacer tú lo mismo, sobre tu propia red?

El que construyó el acceso terminó cobrando lo más barato de la cadena. Eso se puede corregir.

El internet es necesidad — y por eso es guerra de precios

3–5

competidores por plaza en zonas urbanas*

–20 a –40%

erosión típica de ARPU en 5 años por competencia*

#1

el precio: primera causa de churn en residencial*

LA TRAMPA DEL COMMODITY

- Todos venden "lo mismo": megas. El cliente solo puede comparar precio.
- SLA, atención y calidad ya son lo esperado — retienen, pero no diferencian ni suben ARPU.
- Cada promoción del competidor obliga a responder: espiral descendente.
- El costo de red baja más lento que el precio de venta: el margen se comprime.

LA SALIDA NO ES MÁS BARATO — ES MÁS VALOR

El acceso FTTH que construiste tiene dos cualidades que nadie te puede copiar fácil:

- Estás físicamente dentro del negocio y la casa del cliente
- Tienes la relación, la factura y la confianza local

Sobre eso se montan servicios que el precio no destruye.

En un mercado de iguales, el precio manda. La jugada es dejar de ser igual.

Tu acceso es la plataforma: móntale servicios encima

CAPA 3 · SERVICIOS

Nube privada · Respaldo · Seguridad gestionada · Soporte premium

el margen vive aquí



CAPA 2 · CONECTIVIDAD

Internet FTTH · enlaces dedicados · WiFi

el commodity (tu base instalada)



CAPA 1 · INFRAESTRUCTURA

Tu red de acceso + POPs + transporte (con MXT)

tu activo defendible

POR QUÉ FUNCIONA

- El costo marginal de vender un servicio sobre un acceso ya construido es mínimo
- El ARPU sube sin tocar el precio de los megas
- Cada servicio adicional multiplica el costo de cambiarse: el churn cae
- Es el mismo playbook de los OTTs — pero ahora sobre TU red

No vendas más megas más baratos: vende más cosas sobre los mismos megas.

A dónde ir — y a dónde no: evalúa con cabeza fría

1 · Apalanca tu materia prima

El servicio debe necesitar lo que ya tienes: conectividad, presencia física y cercanía. Si no la usa, cualquiera te lo copia.

2 · Ingreso recurrente

Mensualidades, no proyectos. Lo que se factura junto al acceso se cobra y se retiene mejor.

3 · Operable con tu equipo

Si exige un ejército de especialistas nuevos, no es tu siguiente paso — todavía.

4 · El soporte es parte del producto

Solo entra donde puedas dar atención diferenciada. En servicios, el soporte ES el diferenciador.

EL FILTRO APLICADO

De todo el menú posible, tres servicios pasan el filtro para un ISP mediano hoy: nube privada para PyMEs, soporte premium como producto y seguridad gestionada. El resto (IoT, videovigilancia, UCaaS) viene después — cuando estos tres ya facturen.

No se trata de hacer de todo: se trata de hacer lo que tu red hace defendible.

Nube privada para PyMEs: sus datos, siempre, donde estén

EL DOLOR DEL CLIENTE PyME

- Sus datos viven en una PC, un disco externo o "la laptop del contador"
- Las nubes grandes le quedan complicadas y caras: facturas en dólares, consolas en inglés, costos que no entiende ni controla
- Nadie le contesta el teléfono cuando algo falla

TU OFERTA

- Archivos y respaldo automático — "tu información, desde donde estés"
- Servidores virtuales para su sistema (ERP/POS ligero)
- Recuperación ante desastres simple: su negocio no muere con su PC
- Precio fijo mensual en pesos, en la misma factura del internet

POR QUÉ TÚ GANAS ESA VENTA

- La nube vive CERCA: en tu POP o en colocation neutral — latencia de milisegundos, no de continentes
- El mismo técnico que instaló su fibra le configura su nube: confianza que las nubes internacionales no tienen
- Acceso + nube en un solo SLA y una sola factura
- Stack simple y probado (virtualización + almacenamiento + respaldo) — no necesitas construir una meganube

Omnipresencia de sus datos, sin la complejidad ni el costo de las nubes grandes.

La PyME no quiere "la nube": quiere sus datos seguros, cerca y con alguien que conteste.

Disponibilidad y latencia: la letra chica que te hace ganar

Compromiso	Nube grande (autoservicio)	Tu nube privada local
Latencia al cliente	40–120 ms (región lejana)	2–10 ms (vive en tu red)
Disponibilidad	Alta, pero tú no la controlas	SLA propio, medible y facturable
Soporte	Tickets y foros	Tu NOC, en español, con nombre
Facturación	USD, variable, sorpresas	MXN, fija, en tu factura
Salida de datos	Cobra por sacar tus datos	Sin peaje: es tu red

REGLAS DE ORO

- Redundancia en 2 sitios (tu POP + colocation neutral)
- Respaldo 3-2-1 como estándar de la oferta
- Mide y publica tu SLA: esa transparencia vende
- Empieza con 20 clientes ancla, no con un data center

NO COMPITES CON LAS NUBES GRANDES

Compites con el disco duro externo y el miedo de la PyME. Y mañana puedes aliarte con ellas: revender o interconectar su nube desde la tuya.

Soporte post-venta: de centro de costos a diferenciador

POR QUÉ AHORA ES CRÍTICO

- Vender servicios (nube, seguridad) sin soporte de primera es regalar el churn
- En servicios, el cliente no compra la tecnología: compra a quién llamar
- El soporte excelente justifica precio — es lo único que el competidor barato no puede fingir

QUÉ CONSTRUIR

- Mesa de servicio con SLA de respuesta por tier (residencial / PyME / empresarial)
- Onboarding asistido: instalar, migrar datos, capacitar
- Monitoreo proactivo: avisa TÚ antes de que el cliente marque
- Métricas públicas: tiempo de respuesta y satisfacción

EL SOPORTE COMO PRODUCTO VENDIBLE

No lo regales: véndelo por niveles.

- Básico — incluido: portal, horario hábil
- Premium — de pago: 24/7, respuesta <30 min, técnico asignado
- Gestionado — de pago: "nosotros operamos tu TI": el ISP como departamento de sistemas de la PyME

Cada nivel sube ARPU y hace la relación más difícil de romper.

La atención ya no es un costo del acceso: es el producto que hace vendible todo lo demás.

Seguridad gestionada: de vender cajas a vender tranquilidad

EL CONTEXTO

- Ransomware y fraude pegan cada vez más a PyMEs — sin TI propia, están solas
- La seguridad ya no es solo una caja (firewall) en el sitio: hoy se entrega desde la nube
- El ISP está en la mejor posición: el tráfico del cliente YA pasa por tu red

LA ESCALERA DE OFERTA

1. Red del hogar/negocio protegida: filtrado DNS + control parental (masivo, bajo costo)
2. Firewall gestionado para PyME: caja o virtual, administrado por tu NOC
3. Seguridad en la nube: SASE/filtrado web, anti-DDoS, respaldo anti-ransomware

CÓMO ENTRAR SIN SER UN SOC GIGANTE

- Cajas Y nube: aliánzate con 1-2 fabricantes (licencias por suscripción, marca blanca donde se pueda)
- Empaqueta, no listes: "Negocio Protegido" = firewall + DNS + respaldo + reporte mensual
- El diferenciador vuelve a ser el soporte: alguien local que responde cuando algo pasa
- Combo natural con la nube privada: los datos respaldados en TU nube son el seguro anti-ransomware

El cliente no compra un firewall: compra dormir tranquilo — y confía en quien ya le da su internet.

Acceso redundante: la regla 2-2-1 del enlace

LA REGLA 2-2-1 DEL ACCESO

- 2 enlaces — un solo enlace es un punto único de falla
- 2 rutas o tecnologías distintas — fibra + FWA desde tu torre, o dos fibras por ductos diferentes; dos hilos en el mismo poste se cortan juntos
- 1 conmutación automática — CPE con failover o SD-WAN ligero; la redundancia que requiere una llamada no es redundancia

POR QUÉ SE VENDE SOLO

- El cliente que ya tomó nube y seguridad DEPENDE del enlace: "tu negocio vive en la nube — asegura el camino"
- ARPU extra con infraestructura que ya tienes: tu GPON + tus torres FWA
- Sin acceso redundante no hay SLA creíble de nube: cierra el círculo de la oferta

LA MISMA LÓGICA EN TODA LA CADENA

- Datos protegidos: regla 3-2-1 — nube local + réplica vía DCI
- Acceso protegido: regla 2-2-1 — doble enlace con failover
- Red del ISP protegida: multi-homing, doble POP y rutas físicamente diversas (la Parte 1 de esta estrategia)

Y esto refuerza el negocio que ya sabes hacer: es telecom puro — instalación, enlaces, radios, SLA.

Con MXT: diversidad de rutas verificable en KMZ y +1,444 torres para el respaldo inalámbrico.

En cada nivel alguien paga por dormir tranquilo — y el acceso redundante es el que tú ya sabes entregar.

Tres rutas frente al commodity: qué pasa en 3 años

	Seguir en solo megas	Revender nube ajena	Servicios propios sobre tu red
ARPU	X Cae con el mercado	Sube poco (margen de reventa)	✓ +25–40% potencial*
Churn	X Alto: decide el precio	Igual: el servicio no es tuyo	✓ Baja: 2+ servicios anclan
Margen	X Se comprime	10–20% del revendedor	✓ 50–70% bruto en servicios*
Diferenciación	X Ninguna	Débil: todos revenden lo mismo	✓ Local, física, difícil de copiar
Riesgo	Guerra de precios permanente	Dependes del tercero	Ejecución y soporte (controlables)

*Rangos ilustrativos; dependen de mezcla de servicios y plaza.

Revender te da un ingreso; construir sobre tu red te da un negocio.

Dónde vive tu nube: MXT pone el piso

Colocation en POPs

Tu nube privada en 26 POPs metro — a milisegundos de tus clientes, sin construir data center.

DCI a data centers

Réplica y respaldo de tu nube en KIO / NH Solution: el segundo sitio que exige la regla 3-2-1.

Transporte neutral

Ondas y fibra entre tus plazas: la misma nube sirve a todas tus ciudades.

Puerta a las nubes internacionales

Cuando tu cliente crezca a híbrido — o tú decidas revender o interconectarte con una nube grande — la ruta ya existe.

LA SIMETRÍA

Tú le das a la PyME lo que MXT te da a ti: infraestructura neutral cerca, con SLA, para que construya su negocio encima sin capex imposible. El modelo funciona porque es el mismo en toda la cadena.

Tu nube necesita piso físico y rutas: eso no lo construyes — lo enciendes con MXT.

Roadmap de 18 meses y la aritmética que lo justifica

MESES 0–3

Fundación

Mesa de servicio por niveles · colocation del primer nodo · alianza de seguridad

MESES 3–9

Lanzamiento

Nube privada con 20 clientes ancla · paquete "Negocio Protegido" · soporte premium de pago

MESES 9–18

Escala

Segundo sitio (DCI) · venta cruzada a toda la base · explorar reventa o interconexión con nubes internacionales

CASO ILUSTRATIVO — ISP de 20,000 suscriptores (2,000 PyMEs en la base)

- 300 PyMEs toman nube (\$600 MXN/mes) + 500 toman "Negocio Protegido" (\$350) + 400 soporte premium (\$200)
- **Ingreso nuevo: ~\$4.3M MXN/año, con margen bruto de servicios de 50–70%**
- Equivale a subir el ARPU ~9% sin tocar el precio de los megas — y el churn de esos clientes cae a la mitad
- Capex de arranque: 2 nodos de virtualización + almacenamiento en colocation — una fracción de lo que cuesta una guerra de precios

18 meses: de vender solo megas a facturar servicios con margen — sobre la red que ya pagaste.

El acceso te trajo aquí; los servicios dan el margen

La historia se repite

Los OTTs montaron su negocio sobre tu red. Ahora te toca a ti — sobre tu propia base.

Tres apuestas, un filtro

Nube privada PyME, soporte como producto y seguridad gestionada: lo que tu red hace defendible.

El diferenciador real

Cercanía física, latencia, factura en pesos y alguien que da la cara. Eso no se copia con una promoción.

El piso lo pone MXT

Colocation, DCI y transporte neutral: tu nube y tu seguridad, sin construir data centers.

SIGUIENTE PASO

Taller de 90 minutos: perfil de tu base de clientes + diseño del primer nodo de nube (ubicación, colocation y rutas) + plan de lanzamiento de los 3 servicios.