

Promoción Dúos Migración 50%

01 de Enero 2017

etb.com

Inspírate



- Target
- Direccionamiento de canales
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Target de la promoción

¿ Quienes pueden tomar la promoción?

La promoción aplica **UNICAMENTE** para clientes de solo línea telefónica cobre y deseen migrar sus servicios a fibra en los dúos de 15M, 25M y 50M

¿Quién puede vender la promoción?

La promoción es dirigida y va ser gestionada a través de una base de clientes con las características ya mencionadas y solo los agentes de call out pueden hacer la solicitud de la promoción.



Sin embargo

Es importante que todos nuestros canales conozcan nuestra promoción en el caso que el cliente de ETB nos pregunte acerca de la oferta.

Cada canal tiene un direccionamiento sobre el que hacer cuando se presente este tipo de circunstancias

- Target
- Direccionamiento de canales
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Call In Ventas

Cliente de línea en cobertura A y se comuniqué a través 3777777, y pregunte sobre la oferta del dúo con 50% de descuento. Se debe transferir la llamada inmediatamente a un agente Call Out (se debe implementar protocolo a la hora de retomar la llamada con el cliente) ofrecer la campaña y generar la venta.

Call In Servicio al cliente

- Si el canal es de Américas, se debe transferir la llamada a un agente Call Out (implementar protocolo a la hora de retomar la llamada con el cliente) ofrecer la campaña y generar la venta.
- Si el canal es de Emergia, el asesor debe informar al cliente que se registrará los datos a fin de ser contactado por un asesor, el agente debe registrar los datos del cliente en la URL de toma pedidos <http://www.etb.com.co/prueba-piloto/>

Puntos de atención, centros de servicios, ventas calle y redes sociales

Le deben informar que efectivamente la promoción existe para nuestros clientes de etb cobre que estén en cobertura fibra y redireccionar al cliente a la landing mejorconetb.com.co/soyetb. (en centros de servicio si tienen acceso a internet pueden acceder a la URL y registrar al cliente en el formulario de inscripción)

- Target
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Promoción 50% de descuento.

☐ Foco en el documento



Promos de la Competencia

Claro • No hay promociones para Dúos



- Clientes que adquieran dúos de 5, 10 o 20 megas, recibirán el doble de navegación por los 2 primeros meses
- Obsequian repetidor a partir de 10M



- Mes prorrateo gratis para clientes nuevos (Promoción estructural)
- 30 minutos gratis de Fijo a Móviles Tigo



- Obsequian un mes gratis
- Clientes nuevos que afilien su TC, recibirán 100% dto. de la suscripción de hasta 5 decos.
- Clientes que afilien Cuentas de Ahorro y/o Corriente, recibirán un descuento del 100% de la suscripción de los primeros 2 decos.

Supercombos Duos HOGARES Estratos 1 al 3



Captura

Migración

Más Megas



Velocidad	Tarifa Plena	50% de descuento	Doble Velocidad	Hapy por 3 meses
50M/25M	\$157.000	\$78.500	100M por 6 meses	\$0
25M/12.5M	\$99.900	\$49.950	50M por 6 meses	\$0
15M/7.5M	\$82.000	\$41.000	30M por 6 meses	\$0

Tarifas IVA Incluido



Incluye Paquete Básico y Paquete Estándar de **Servicios Suplementarios** de línea telefónica.

Promoción 50% de descuento.

☐ Foco en el documento



Promos de la Competencia

Claro • No hay promociones para Dúos



- Clientes que adquieran dúos de 5, 10 o 20 megas, recibirán el doble de navegación por los 2 primeros meses
- Obsequian repetidor a partir de 10M



- Mes prorrateo gratis para clientes nuevos (Promoción estructural)
- 30 minutos gratis de Fijo a Móviles Tigo



- Obsequian un mes gratis
- Clientes nuevos que afilien su TC, recibirán 100% dto. de la suscripción de hasta 5 decos.
- Clientes que afilien Cuentas de Ahorro y/o Corriente, recibirán un descuento del 100% de la suscripción de los primeros 2 decos.

Supercombos Duos HOGARES Estrato 4



Captura

Migración

Más Megas



Velocidad	Tarifa Plena	50% de descuento	Doble Velocidad	Hapy por 3 meses
50M/25M	\$172.000	\$86.000	100M por 6 meses	\$0
25M/12.5M	\$109.900	\$54.950	50M por 6 meses	\$0
15M/7.5M	\$89.900	\$44.950	30M por 6 meses	\$0

Tarifas IVA Incluido



Incluye Paquete Básico y Paquete Estándar de **Servicios Suplementarios** de línea telefónica.

Promoción 50% de descuento.

☐ Foco en el documento



Promos de la Competencia

Claro • No hay promociones para Dúos



- Clientes que adquieran dúos de 5, 10 o 20 megas, recibirán el doble de navegación por los 2 primeros meses
- Obsequian repetidor a partir de 10M



- Mes prorrateo gratis para clientes nuevos (Promoción estructural)
- 30 minutos gratis de Fijo a Móviles Tigo



- Obsequian un mes gratis
- Clientes nuevos que afilien su TC, recibirán 100% dto. de la suscripción de hasta 5 decos.
- Clientes que afilien Cuentas de Ahorro y/o Corriente, recibirán un descuento del 100% de la suscripción de los primeros 2 decos.

Supercombos Duos HOGARES Estrato 5 y 6



Captura

Migración

Más Megas



Velocidad	Tarifa Plena	50% de descuento	Doble Velocidad	Hapy por 3 meses
50M/25M	\$172.000	\$86.000	100M por 6 meses	\$0
25M/12.5M	\$126.000	\$63.000	50M por 6 meses	\$0
15M/7.5M	\$104.000	\$52.000	30M por 6 meses	\$0

Tarifas IVA Incluido



Incluye Paquete Básico y Paquete Estándar de **Servicios Suplementarios** de línea telefónica.

- Target
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Ahorro para el cliente



Cuando hablamos de ahorro se enfatiza en cuanto puede ahorrar el cliente con respecto a la tarifa plena (tarifa comercial captura) con respecto a la tarifa promocional del 50% ej.: “Ahorre hasta \$624.000 al año adquiriendo nuestro dúo de 15 Megas con el 50% de descuento”

Dúos

15 Megas		Migración Duo Fibra -50%			
Estrato	Velocidad	tarifa de portafolio	Tarifa Promocional	Ahorro Mensual	Ahorro Anual
1	15M	\$ 82.000	\$ 41.000	\$ 41.000	\$ 492.000
2	15M	\$ 82.000	\$ 41.000	\$ 41.000	\$ 492.000
3	15M	\$ 82.000	\$ 41.000	\$ 41.000	\$ 492.000
4	15M	\$ 89.900	\$ 44.950	\$ 44.950	\$ 539.400
5	15M	\$ 104.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 624.000
6	15M	\$ 104.000	\$ 52.000	\$ 52.000	\$ 624.000

25 Megas		Migración Duo Fibra -50%			
Estrato	Velocidad	tarifa de portafolio	Tarifa Promocional	Ahorro Mensual	Ahorro Anual
1	25M	\$ 99.900	\$ 49.950	\$ 49.950	\$ 599.400
2	25M	\$ 99.900	\$ 49.950	\$ 49.950	\$ 599.400
3	25M	\$ 99.900	\$ 49.950	\$ 49.950	\$ 599.400
4	25M	\$ 109.900	\$ 54.950	\$ 54.950	\$ 659.400
5	25M	\$ 126.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 756.000
6	25M	\$ 126.000	\$ 63.000	\$ 63.000	\$ 756.000

50 Megas		Migración Duo Fibra -50%			
Estrato	Velocidad	tarifa de portafolio	Tarifa Promocional	Ahorro Mensual	Ahorro Anual
1	50M	\$ 157.000	\$ 78.500	\$ 78.500	\$ 942.000
2	50M	\$ 157.000	\$ 78.500	\$ 78.500	\$ 942.000
3	50M	\$ 157.000	\$ 78.500	\$ 78.500	\$ 942.000
4	50M	\$ 172.000	\$ 86.000	\$ 86.000	\$ 1.032.000
5	50M	\$ 172.000	\$ 86.000	\$ 86.000	\$ 1.032.000
6	50M	\$ 172.000	\$ 86.000	\$ 86.000	\$ 1.032.000

- Target
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Proceso Retención

¿ Quienes pueden tomar la promoción en retención?

La promoción aplica **UNICAMENTE** para clientes que manifieste su intención de retiro de la línea telefónica cobre y estén en cobertura A. Se les podrá ofrecer el descuento del 50% en los dúos de fibra de 15M, 25M y 50M.

¿ Cuales son los pasos a seguir en el momento de aplicar la oferta?

- 1 El agente comercial puede verificar a través de la landing <http://www.etb.com/clientesconpromocion/>, digitar el numero de la línea telefónica fija de ETB
- 2 Si en la landing indica que el cliente tiene oferta de migración del 50% o del 20% (en el caso del dúo) pueden indicarle que existe una oferta especial para el cliente (explicar la promoción del 50% o 20% según lo que le indique la URL)
- 3 Los agentes de retención **no están autorizados** desde sistemas a realizar la solicitud de la promoción, por lo tanto si el cliente debe:
 - Si el canal es de Américas, se debe transferir la llamada a un agente Call Out (implementar protocolo a la hora de retomar la llamada con el cliente) ofrecer la campaña y generar la venta.
 - Si el canal es de Emergia, el asesor debe informar al cliente que se registrará los datos a fin de ser contactado por un asesor, el agente debe registrar los datos del cliente en la URL de toma pedidos <http://www.etb.com.co/prueba-piloto/>

- Target
- Entorno y oferta de migración
- Ahorros en la oferta
- Proceso Retención
- Términos y condiciones

Políticas comerciales



- Oferta válida para compras realizadas desde el 5 de Octubre hasta el 28 de Febrero del 2017. Fecha límite de garantía de la promoción sobre solicitudes realizadas dentro del periodo establecido, instalaciones hasta el 10 de marzo 2017.
- Oferta aplica exclusivamente clientes con la siguiente condición:
Clientes con solo línea telefónica en cobre en cobertura fibra y deseen migrar sus servicios a dúo fibra en las velocidades de 15M, 25M y 50M y no requieren servicio de Televisión.
- Aplica para clientes de solo Línea Telefónica en cobre que desean migrar a dúo fibra en el mismo predio y bajo la misma cuenta de facturación conservando el número de línea telefónica.
- Los planes que se ofrecen en Supercombo dúo incluyen: una Línea Telefónica Ilimitada local + Internet de Alta Velocidad con el descuento promocional de la siguiente forma:
 - 50% de descuento en la tarifa plena de los productos principales (Línea Telefónica Fija e Internet) a partir de la instalación del Dúo.
 - Doble de velocidad en el internet durante los 6 primeros meses de la oferta contratada.
 - Happy sin costo adicional por 3 meses.
- Aplica únicamente para ventas realizadas a través del call out.
- La facturación es mensualizada.
- Solo aplica para segmento Hogares, uso residencial en los estratos 1 al 6, de la tecnología de Fibra.
- Sujeto a disponibilidad técnica y zona de cobertura de fibra de Bogotá y Chía.

Políticas comerciales



- Los paquetes a los cuales les aplica esta oferta son:
 - DUOS 15 M, 25M y 50M
- Ésta promoción no es acumulable con otras promociones.
- No aplica para cambios de plan en la misma tecnología es decir; dúo fibra a dúo fibra o de trio fibra a dúo fibra.
- Los servicios adicionales que no se encuentren incluidos en el paquete tienen costo (Planes de Larga Distancia, McAfee, llamadas a celular o llamadas de larga distancia por demanda, etc.)
- El cliente recibirá un correo electrónico para la suscripción de Hapy, de no recibir el correo puede acceder a www.hapyetb.com/promofo.
- Cuando el cliente sea migrado de facturación vencida a mensual, se debe preguntar al cliente si desea diferir a 12 meses el primer cargo del mes completo del nuevo plan adquirido. Solo se difieren los productos principales Línea Telefónica e Internet. Remitirse al comunicado vigente
- El cliente disfrutará de doble velocidad los primeros seis meses a partir de la instalación del servicio, después del séptimo mes el cliente vuelve a la velocidad contratada.
- Aplican las demás políticas de postventa y atención de PQR que se encuentran vigentes.

- Clientes que adquieran la promoción de migración del 50%, en el caso que deseen realizar cambio de plan de dúo a dúo Fibra o adquirir la TV, perderán el beneficio del descuento.
- Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada producto o servicio podrán ser consultadas en <http://etb.com.co/resolucion-3066/#2016?sem1>
- Si el cliente llega a presentar mora (incumplimiento de pago durante las fechas estipuladas en la factura), pierde el beneficio del descuento del 50% e inmediatamente pasa a pagar la tarifa vigente del dúo contratado.
- La tarifa es permanente y se encuentra sujeta a los incrementos anuales de ley.
- El cargo de conexión para el Internet es cero pesos (\$0 Pesos) si el cliente firma cláusula de permanencia de un año. Si el cliente no firma la cláusula de permanencia se cobra el cargo de conexión que corresponde a un valor de \$750.000 por Internet, en la primera factura.

CLIENTE SIEBEL COBRE	NUEVA OFERTA SIEBEL CONVERGENTE	MANEJO DE PERMANENCIAS
Cliente con línea	Migra a DUO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea y firma cláusula de Internet * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Internet.

Gracias

Dirección Mercadeo Hogares y Negocios

eTb