

OFERTA RETENCIÓN PORTAFOLIO HOGARES

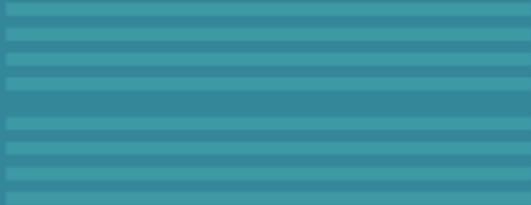
1PLAY

2PLAY

3PLAY

¿Qué es retener?

Es restablecer - salvar la relación con nuestro cliente cuando él ya se siente insatisfecho, ya sea por una mala experiencia con un proceso, una promesa incumplida, mal servicio al cliente para que no se convierta en un detractor en potencia.



Es importante hacerle saber al cliente que lamentamos los inconvenientes que se le hayan presentado y reiterar que es un cliente muy importante, por eso es indispensable ofrecerle disculpas.

Al retenerlo debemos garantizar que en los sistemas quede registrada la solución brindada.

Filtros para Retener

- ❖ El agente siempre debe validar el cliente en Vista 360 para verificar información del cliente, estado de los trámites, PQR y estado de cuenta.
- ❖ El agente debe validar la permanencia de manera procedimental, teniendo en cuenta los escenarios.
- ❖ El agente deberá siempre registrar la interacción en Cerebro.
- ❖ El grupo de retención será el responsable de garantizar completitud de pedidos y que la aplicación de lo ofrecido al cliente en la retención.

Validación Permanencia

Cliente Migrado

Validar en Saaw por número telefónico

O

Validar en Siebel Cobre

+

Validar en Siebel convergente

Cliente con trámite Cesión de contrato

Validar trámite en vista 360 por número telefónico

O

Validar en Saaw por número telefónico

Cliente con trámite Cambio de número

Validar trámite en vista 360 por número de cédula

O

Validar en Siebel Cobre

O

Validar en Siebel convergente

Validación Permanencia

Portal de ventas y trámites de FTTX

Validar Vista 360 por número telefónico



Validar Siebel Cobre

Validar Siebel convergente

Siebel Convergente

Verificar si el cliente fue migrado a FTTX



Verificar la permanencia en la vista 360

NOTA

La oferta plus configurada en el portal FTTX se podrá ofrecer a los clientes con una permanencia mínima de 10 meses.

La oferta plus configurada en Siebel convergente se podrá ofrecer a clientes con una permanencia mínima de 12 meses

Retención

Retener la mayor cantidad de clientes posible cuya razón esta asociada a motivos económicos, reducción de costos, competencia y que según su antigüedad lo vamos a retener con una oferta muy atractiva.



¿Cuál es la estrategia ?

Aplica oferta una vez cliente cumple su permanencia de 10 meses con nuestros servicios.
No es acumulable con otras promociones.

ESCALERA DE RETENCIÓN CON OFERTA



- 1. Validar que el cliente no tenga motivos de retiro que se resuelvan por servicio o atención, (visita técnica, trámites pendientes, ajustes, etc.)
- 2. UP grade, más producto, cámbialo a un plan vigente ofertas captura o migración. Posicionar al cliente a la oferta actual.
- 3. Mantener la misma oferta, con argumentales. Dejarlo en la misma oferta, sin cambiar la factura.
Si cliente tiene cobertura en FTTC o FTTH ofrecer la oferta de captura vigente. Aplica para migraciones.
Si el cliente tiene una facturación superior a la oferta vigente hacer cambio de plan aprovechando los beneficios.
- 4. Oferta retención Plus
Aplica para clientes con antigüedad entre 10 y 24 meses. En FTTX y en Siebel convergente entre 12 y 24 meses.
- 5. Oferta retención Plus +
Aplica para clientes con antigüedad > a 24 meses.
- 6. Down Grade de plan, menos producto menos precio (plan menos valor). Cambio de plan según necesidad del cliente.

Pasos a seguir al momento de retener intenciones con motivos asociados a precio

Validar en cerebro

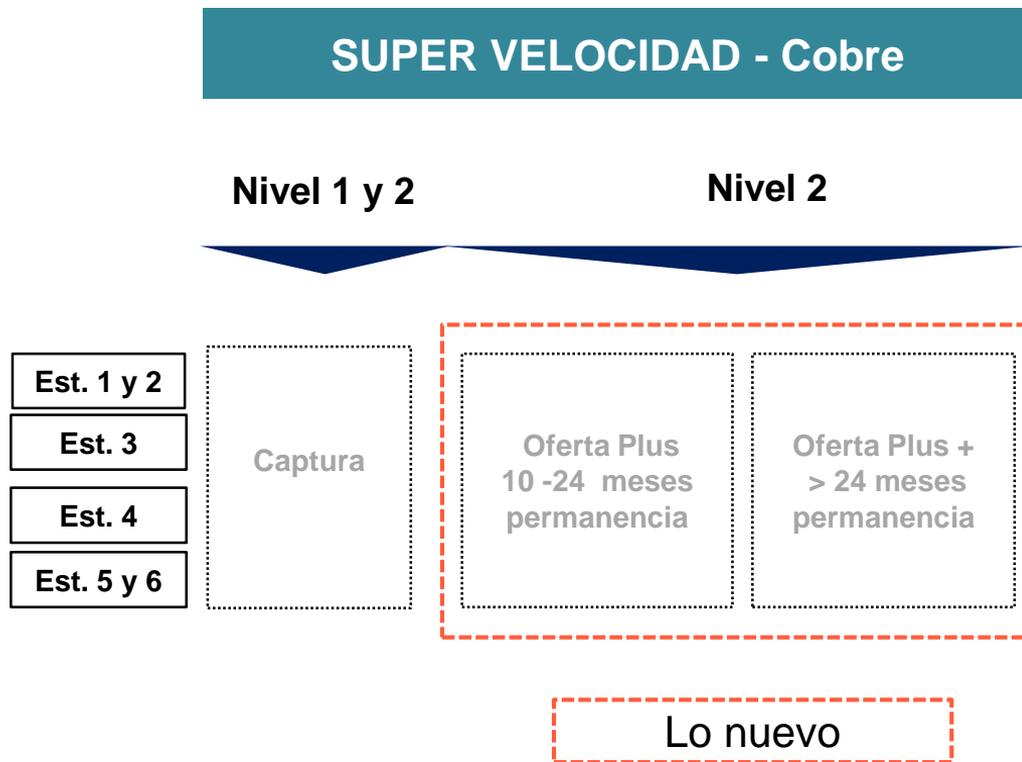
- ❖ ARPU (valor factura)
- ❖ Plan actual
- ❖ Validar estrato
- ❖ Validar cobertura de dirección cliente



Luego de realizar estas verificaciones, validar la oferta que más se ajusta a la necesidad cliente (evita disminuir su facturación). Tener en cuenta la escalera y ejecutarla escalón por escalón.

Ofertas y Niveles de

1 PLAY
y
2 PLAY



NOTA

La oferta plus configurada en el portal FTTX se podrá ofrecer a los clientes con una permanencia mínima de 10 meses.

La oferta plus configurada en Siebel convergente se podrá ofrecer a clientes con una permanencia mínima de 12 meses

Ofertas y Niveles de Retención

MEGA VELOCIDAD - FTTC

Nivel 1 y 2

Nivel 2

Est. 1 y 2

Est. 3

Captura

Oferta Plus
10 -24 meses
permanencia

Oferta Plus +
> 24 meses
permanencia

Est. 1 y 2

Est. 3

Captura

Oferta Plus
10 -24 meses
permanencia

Oferta Plus +
> 24 meses
permanencia

Lo nuevo

NOTA

La oferta plus configurada en el portal FTTC se podrá ofrecer a los clientes con una permanencia mínima de 10 meses.

La oferta plus configurada en Siebel convergente se podrá ofrecer a clientes con una permanencia mínima de 12 meses

1 PLAY
2 PLAY

3 PLAY

Ofertas y Niveles de Retención

ULTRA VELOCIDAD - FTTH

Nivel 1 y 2

Nivel 2

1 PLAY
2 PLAY
3 PLAY

Est. 1 y 2

Est. 3

Est. 4

Est. 5 y 6

Captura

Oferta Plus
10 -24 meses
permanencia

Oferta Plus +
> 24 meses
permanencia

Lo nuevo

NOTA

La oferta plus configurada en el portal FTTH se podrá ofrecer a los clientes con una permanencia mínima de 10 meses.

La oferta plus configurada en Siebel convergente se podrá ofrecer a clientes con una permanencia mínima de 12 meses

Manejo de escalera de retención de acuerdo a oferta actual de cliente y opciones de oferta

Niveles de Retención

		1	2	3	4
Tecnología	Oferta actual	UP Grade	Oferta Plus (*)	Oferta Plus + (*)	Down Grade
Cobre Súper Velocidad	Cuenta control	LB Ili	LB Ili	LB Ili	N/A
			Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	
	LB Ilimitada		LB Ili	LB Ili	Cuenta Control
	Dúo + Cta Control		Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim
	Dúo LB + @		Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim
FTTC Mega Velocidad	LB Ilimitada		LB Ili	LB Ili	Cuenta Control
		Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	
			Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim
	Dúo LB + @		Trío 11 M	Trío 11 M	
FTTH Ultra Velocidad	Dúo LB + @		N/A	N/A	LB Ili
	Dúo LB + @		Dúo 15-25-50 M	Dúo 15-25-50 M	
			Trío 30- 60-150 M	Trío 30- 60-150 M	LB Ilim
	Trío LB + @ + TV		Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim

(*)

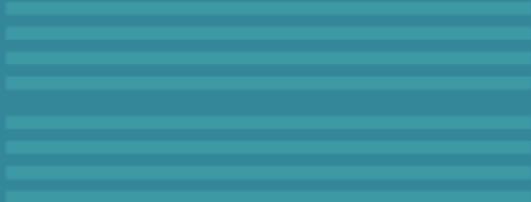
Aplica siempre y cuando el cliente cumpla la condición de antigüedad.

Productos individuales @ y TV tarifa full.

Nota:

Las ofertas de retención aplican sobre línea ilimitada.

Ofertas de Retención



Ofertas Retención



Tarifas x Estrato

1 PLAY

	Captura	Oferta Plus	Oferta Plus +
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$24.900	\$21.200
Est. 3		\$31.900	\$25.600
Est. 4		\$36.900	\$30.600
Est. 6		\$42.900	\$35.600

SÚPER VELOCIDAD - COBRE

2 PLAY

	3M	3M	3M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$44.900	\$39.500
Est. 3		\$47.900	\$42.900
Est. 4		\$51.900	\$46.900
Est. 5 y 6		\$59.900	\$54.900

Tarifa incluye IVA

Ofertas Retención

Tarifas x Estrato

2 PLAY

	Captura	Oferta Plus	Oferta Plus +
	SUPER VELOCIDAD - COBRE		
	6M	6M	6M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$50.900	\$45.600
Est. 3		\$57.900	\$52.000
Est. 4		\$62.900	\$57.000
Est. 5 y 6		\$75.900	\$70.000
	10M	10M	10M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$69.900	\$64.700
Est. 3		\$79.900	\$74.100
Est. 4		\$79.900	\$74.100
Est. 5 y 6		\$90.900	\$85.100

Tarifa incluye IVA

Ofertas Retención

Tarifas x Estrato

1 PLAY

MEGA VELOCIDAD FTTC

2 PLAY

Captura

Est. 1 y 2
Est. 3
Est. 4
Est. 6

Captura vigente

3M

Est. 1 y 2
Est. 3
Est. 4
Est. 5 y 6

Captura vigente

6M

Est. 1 y 2
Est. 3
Est. 4
Est. 5 y 6

Captura vigente

Oferta Plus	Oferta Plus +
\$32.300	\$28.000
\$38.800	\$33.700
NA	
3M	3M
\$56.100	\$51.100
\$59.300	\$52.700
NA	
6M	6M
\$57.700	\$52.700
\$62.900	\$55.900
NA	

Tarifa incluye IVA

Ofertas Retención

Tarifas x Estrato

2 PLAY

MEGA VELOCIDAD FTTC

3 PLAY

- Est. 1 y 2
- Est. 3
- Est. 4
- Est. 5 y 6

- Est. 1 y 2
- Est. 3
- Est. 4
- Est. 5 y 6

Captura	Oferta Plus	Oferta Plus+
10M	10M	10M
Captura vigente	\$69.900	\$66.900
	\$79.900	\$76.100
	NA	
	NA	
11M	11M	11M
Captura vigente	\$84.400	\$77.400
	\$79.900	\$77.900
	NA	NA
	NA	NA
	NA	NA

Ofertas Retención



**ALTA
VELOCIDAD
FTTH**

Tarifas x Estrato

2 PLAY

Tarifa incluye IVA

	Captura	Oferta Plus	Oferta Plus +
	15M	15M	15M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$60.900	\$53.300
Est. 3		\$65.900	\$58.300
Est. 4		\$71.900	\$64.300
Est. 5 y 6		\$79.900	\$70.300
	25M	25M	25M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$75.900	\$64.500
Est. 3		\$78.900	\$68.500
Est. 4		\$87.900	\$76.500
Est. 5 y 6		\$97.900	\$87.500
	50M	50M	50M
Est. 1 y 2	Captura vigente	\$120.900	\$108.000
Est. 3		\$120.900	\$108.000
Est. 4		\$120.900	\$107.000
Est. 5 y 6		\$127.900	\$113.000

Ofertas Retención



Captura

**ALTA
VELOCIDAD
FTTH**

Tarifas x Estrato

3 PLAY

Tarifa incluye IVA

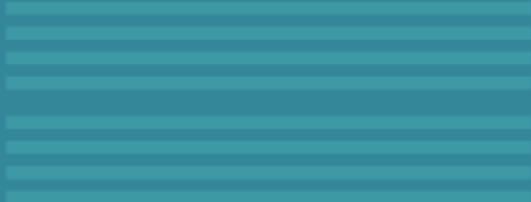
Est. 1 y 2	Captura vigente
Est. 3	
Est. 4	
Est. 5 y 6	

Est. 1 y 2	Captura vigente
Est. 3	
Est. 4	
Est. 5 y 6	

Est. 1 y 2	Captura vigente
Est. 3	
Est. 4	
Est. 5 y 6	

Oferta Plus	Oferta Plus +
30M	30M
\$120.400	\$110.400
\$120.400	\$110.400
\$125.200	\$115.200
\$149.200	\$132.900
60M	60M
\$140.900	\$136.900
\$143.900	\$136.900
\$149.900	\$142.200
\$160.900	\$150.400
150M	150M
\$277.900	\$267.500
\$279.900	\$267.500
\$289.900	\$280.500
\$299.900	\$290.400

Procedimiento Retención



Procedimiento Retención - Niveles y actividades

Nivel 0

Todos los canales

- Agente indaga situación cliente,
- ¿Por qué se retira?
- Si las causales son técnicas realiza la gestión correspondiente.
- Si las causales son trámites atiende la situación
- Realiza gestión y registra intención de retiro en cerebro y la causal.
- Si es por oferta o **competencia** transfiere a nivel 1

Nivel 1

Grupo especializado Call
Agente de tienda

- Agente realiza escalera de retención.
- Si el cliente manifiesta un tema diferente a lo económico para retirarse se debe realizar la gestión técnica y comercial correspondiente.
- Agente ingresa a cerebro y realiza validación de las ofertas que el cliente puede acceder, según escalera.
- Si el cliente no quiere la oferta se debe registrar en cerebro como retirado.
- Agente Incluye pedido de cancelación en Siebel hasta pendiente.

Nivel 2

Grupo retención Digitex

- Agente contacta al cliente
- Si el cliente manifiesta un tema diferente a lo económico para retirarse se debe realizar la gestión técnica y comercial correspondiente.
- Agente realiza oferta según escalera.
- Si el cliente acepta puede incluir la oferta.
- Si el cliente no acepta gestionar el pedido en Siebel (enviar el pedido)

Aseguramiento Retención

Asegura las ofertas vendidas

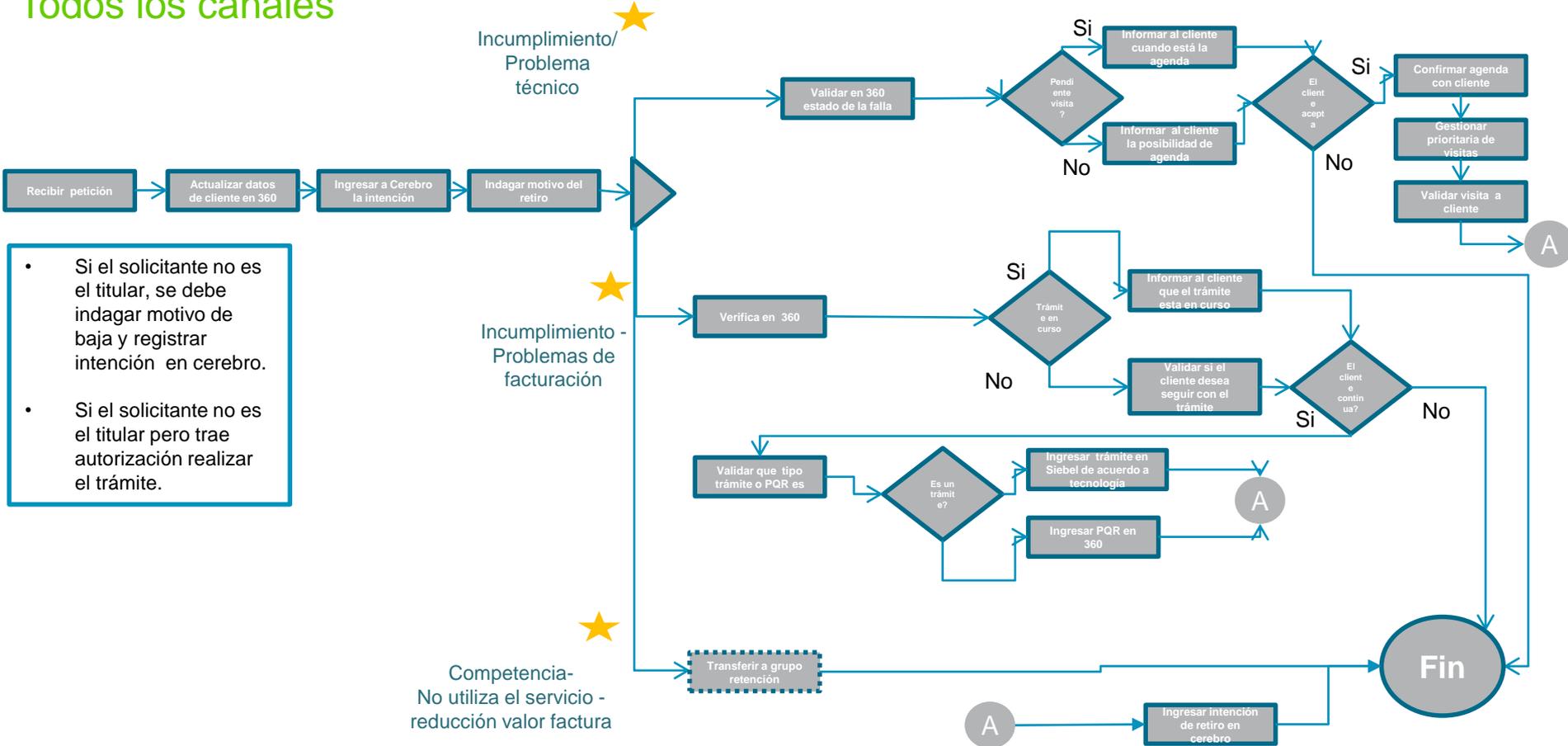
Asegura que las ofertas apliquen a los clientes de acuerdo con las características del mismo.

Verificar cierre del trámite de cancelación.

Verificar interacciones de cerebro

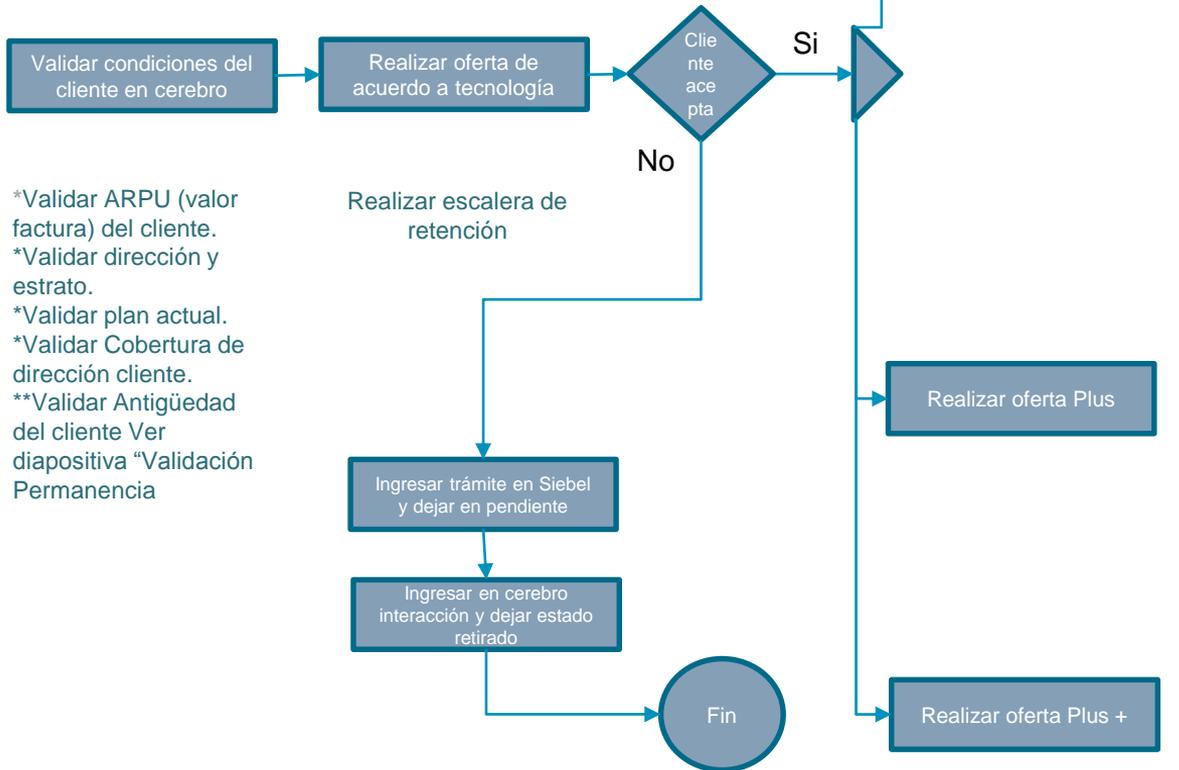
Nivel 1

Todos los canales



Nivel 1

Grupo retención nivel 1



- *Validar ARPU (valor factura) del cliente.
- *Validar dirección y estrato.
- *Validar plan actual.
- *Validar Cobertura de dirección cliente.
- **Validar Antigüedad del cliente Ver diapositiva "Validación Permanencia"

- *Si es cliente FTTX se realiza el cambio de plan en convergente
- *Si es cliente Cobre y puede migrarse (validación en convergente) realizar migración

- *Si es cliente FTTX se realiza el cambio de plan en convergente
- *Si es cliente Cobre y desea esta oferta se debe realizar el cambio en Siebel cobre.
- * Validar permanencia del cliente**

Si es cliente FTTX se realiza el cambio de plan.

- Si es cliente Cobre y desea esta oferta el cliente, se deberá migrar a convergente y vender la oferta
- * Validar permanencia del cliente**

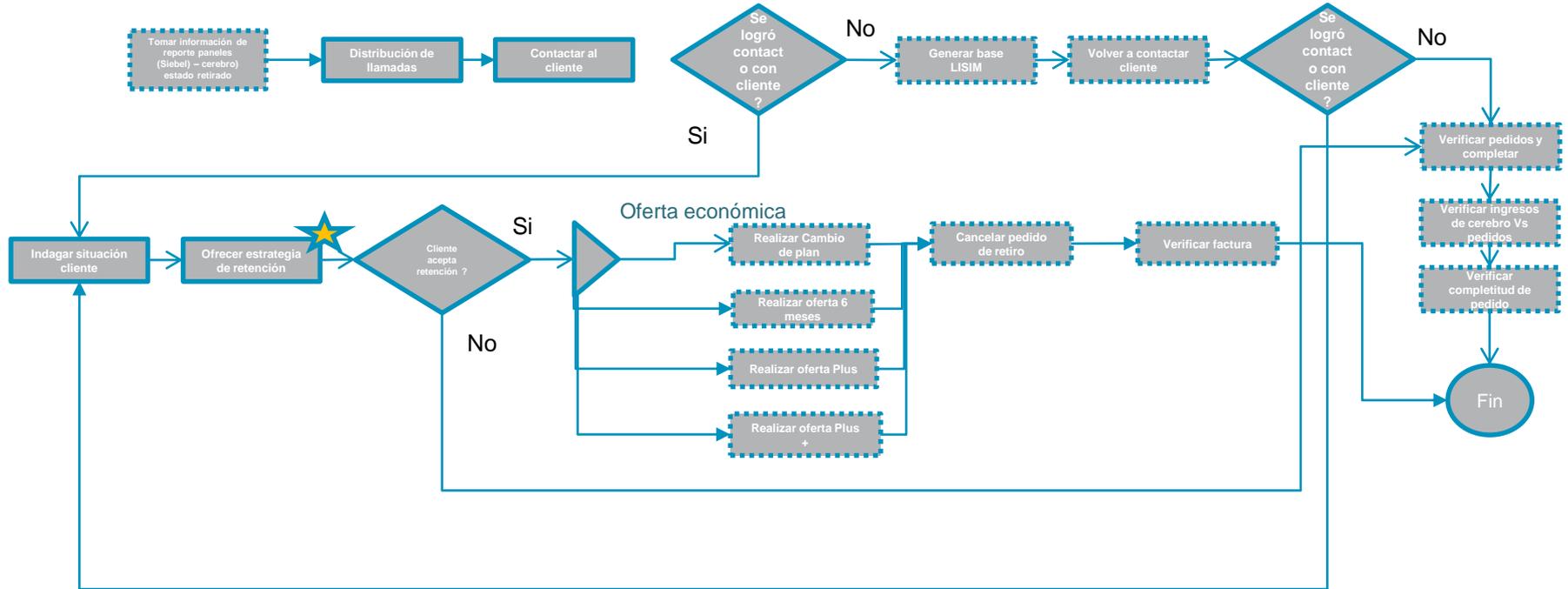
*Si es cliente FTTX se realiza el cambio de plan.

- Si es cliente Cobre y desea esta oferta el cliente, se deberá migrar a convergente y vender la oferta
- * Validar permanencia del cliente**

*FTTX: Tecnología FTTC o FTTH

Nivel 2

Digitex



Políticas comerciales

Oferta Plus y Plus +

APLICA

- Aplica del 01 al 31 de Marzo de 2019.
- Aplica en FTTX par clientes migrados en este sistema.
- Aplica en Siebel convergente, por lo tanto los clientes de Siebel cobre deben ser migrados al convergente para aplicar la oferta.
- Aplica para los clientes en portafolio hogares
- Aplica en estratos del 1 al 6.
- Aplica siempre y cuando el cliente este al día en sus pagos.
- Aplica para Bogotá y Soacha.
- Aplica para planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.
- Aplica siempre y cuando el cliente cumpla con la condición de permanencia
 - En FTTX Antigüedad esta entre 10 a 24 meses. Oferta Plus
 - En Siebel Convergente esta entre 12 a 24 meses. Oferta Plus
 - Antigüedad mayor a 24 meses. Oferta Plus +
 - El cliente podrá permanecer en la oferta siempre y cuando no realice un cambio de plan (oferta e captura)
- No aplica para traslados en FTTH ni en FTTC.
- No aplica para clientes en Cundinamarca.

NO APLICA

- No aplica para predios con uso comercial.
- No aplica para planes empleado.
- No es acumulable con otras ofertas promocionales.
- Si cliente esta en mora no se aplica la oferta.

Nota: Si el cliente tenia facturación en modalidad vencida al aceptar la oferta de retención la modalidad pasa a ser mensualizada. Es importante informar al cliente los cambios que recibirá en su factura.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿A un cliente con plan cuenta control, le aplica oferta de retención Plus o Plus +?

Rta: Aplica únicamente si el cliente acepta pasar a plan ilimitado, se puede hacer cambio de plan de línea ilimitada en oferta plus o plus +, siempre y cuando cumpla la condiciones de antigüedad.

1. Para los clientes que se encuentren en Siebel cobre se debe vender la oferta de retención plus en Siebel convergente (un solo trámite).

2. ¿ Si un cliente de cobre al validarlo en Siebel convergente tiene cobertura de FTTX, le puedo ofrecer la oferta de retención plus o plus +?

Rta: Sí , siempre y cuando cumpla las condiciones de antigüedad y se debe migrar a Siebel convergente.

3. Si un cliente tiene línea ilimitada, se puede retener con oferta dúo Plus o Plus+?
Que proceso se debe hacer en los sistemas para migrarlo?

Rta: Sí aplica, siempre cuando cumpla con las condiciones de antigüedad.

Si el cliente esta en Siebel cobre se debe vender la oferta de retención en Siebel convergente.

PREGUNTAS FRECUENTES

4. Las ofertas actuales de retención para cobre, van a estar habilitadas en Siebel convergente?

Rta: No, las ofertas de retención x 6 meses solo están activas en Siebel Cobre, aplica para los clientes cobre.

5. Cliente con dúo en FTTX, y se retiene con oferta de trío, le aplica oferta trío Plus o Plus+?

Rta: Si aplica, se debe realizar cambio de plan a trío con la oferta según su antigüedad.

6. Si un cliente por su antigüedad es retenido con oferta de retención Plus y al cabo de unos meses vuelve a llamar con intención de retiro, se le puede aplicar oferta de retención plus +?

Rta: Sí, cumple con la condición de antigüedad.

7. Si un cliente le fue aplicado la oferta de retención por 6 meses y presenta de nuevo intención de retiro aplica la oferta Plus o Plus+?

Rta: Sí aplica, siempre y cuando cumpla con la condición de antigüedad, y debe ser ingresado en Siebel convergente (migrarlo de plataforma).

8. Cliente de negocios con oferta hogares. Se puede aplicar oferta Plus o Plus +?

Rta: Sí aplica, siempre y cuando cumpla con la condición de antigüedad.

Tener en cuenta que la oferta Plus y Plus +, solo es aplicable para el portafolio de hogares.

9. Cliente negocios con oferta negocios aplica oferta retención Plus y Plus+?

Rta: No aplica, se debe validar las ofertas de retención de negocios.

10. Si un cliente ya tiene un descuento de retención (10%, 20% 30% o 40%), se le puede otorgar un descuento adicional o existe un tiempo determinado para retener otra promoción.

Rta: Los clientes con antigüedad menor a 10 meses deben completar los periodos con los descuentos que tengan ingresados. Los clientes con descuentos activos que tienen condiciones para oferta plus se pueden pasar a esta oferta directamente.

11. El cliente que no lleva más de un año con el servicio, puede tener un descuento por retención, cuales son las ofertas?

Rta: Por el momento no se podrá retener a estos clientes.+

12. El cliente que tenga un paquete Trío contratado y solicite un cambio de plan a un Dúo deberá pagar clausula de permanencia?

Rta: Si , debe cancelar el valor de tiempo restante del contrato

NOTA:

Las ofertas plus y plus +, aplican de dúo a dúo o de trío a trío bajo las mismas condiciones de la oferta destino en cada tecnología.