



OFERTA RETENCIÓN HOGARES

MAYO

Gerencia de Mercadeo

¿Cómo puedo retener al cliente?



- Indagar motivo de retiro.
- Revisar en sistemas plan, estrato, tarifa.
- Revisar si cliente tiene oferta del portafolio hogares.
- Brindar la mejor solución de acuerdo al motivo.
- Si motivo esta asociado a competencia, reducción factura.
- Tener en cuenta la escalera y seguirla:
 - Tecnología
 - Mejor cobertura.
 - Sistema origen: (Siebel cobre, Siebel convergente o portal SUMA).

1. Vigencia desde el 1 al 31 de mayo de 2020.
2. Ofertas retención aplican para clientes existentes del portafolio hogares en tecnologías FTTH, FTTC y COBRE.
3. Oferta valida para el titular del servicio.
4. Aplican para clientes que estén al día en pago.
5. Aplica en clientes existentes en el estratos del 1 al 6.
6. Aplica en Bogotá, Soacha y Cundinamarca, según tecnología.
7. Ofertas de retención tienen facturación mensualizada.
8. Oferta MinTic aplica solo para estratos 1 y 2 de tecnología COBRE y FTTC y la pueden aplicar el nivel 1 y 2 de retención.
9. La parrilla de televisión esta sujeta a los cambios que se realicen en las ofertas de captura, la parrilla puede cambiar sin previo aviso.
10. Un cliente puede acceder a las ofertas de retención siempre y cuando cumpla con los condiciones de la oferta.
11. Ofertas de retención la pueden aplicar solo el grupo de retención según oferta por perfiles.
12. Ofertas de retención no tienen cláusula de permanencia, la permanencia solo aplica cuando se adiciona un producto principal .
13. Un cliente puede acceder a la escalera de retención varias veces en un mismo año mas no en un mismo mes, mas no son acumulables, cada vez que acepte una oferta se elimina la oferta anterior y se aplica la nueva que acepte.
14. Todas las ofertas de retención están sujetas a incrementos de ley.

Nota:

1. Para el correcto aprovisionamiento de las ofertas por favor remitirse a la presentación de proceso.
2. Si un cliente tuvo aumento de velocidad y hace un cambio de plan a una oferta de retención, pierde el aumento de velocidad y tendría la velocidad del plan retención, solo mantiene la velocidad los clientes de FTTH de portal SUMA que acepten el descuento por 6 meses o por 24 meses.

NO APLICA

1. Ofertas retención NO aplica para clientes nuevos.
2. Ofertas retención NO aplican sobre ofertas de plan empleado, fuerzas militares, ofertas MInTic captura tarifa baja.
3. Ofertas retención NO son acumulables con otras ofertas ni descuentos, no se puede aplicar ofertas simultáneamente.
4. Las ofertas de descuento NO aplican sobre servicios adicionales como HBO, FOX, Larga distancia.
5. Las ofertas estructurales no tienen los beneficios y promocionales de las ofertas de captura.
6. Ofertas de retención con descuento no aplican sobre planes de líneas prepago, minutos, cuenta control, solo en plan ilimitado
7. Oferta MinTic NO aplica para estratos del 3 al 6.
8. Ofertas retención portafolio hogar no son iguales a las ofertas del portafolio negocios.
9. NO aplica para clientes, que no que acepten las condiciones de la oferta de retención.

1. Escenario:
2. Si cliente se comunica por que no se cumple la promesa de doble velocidad en su oferta de retención Plus, Plus+ o Plus++ que se debe escalar a los medios establecidos para el canal.

OFERTAS RETENCIÓN



La ofertas de retención aplica según tecnología y las tarifas dependen del plan y el estrato en que se encuentre el cliente.

	SISTEMA	OFERTAS
COBRE	<ul style="list-style-type: none">➤ Siebel Cobre➤ Siebel Convergente	<ul style="list-style-type: none">➤ Estructural: oferta captura sin beneficios promocionales.➤ Descuentos por 6 meses.➤ Ofertas Plus, plus+ y plus++.➤ Oferta MinTic
FTTC	<ul style="list-style-type: none">➤ Siebel Convergente➤ Portal Suma	<ul style="list-style-type: none">➤ Estructural: oferta captura sin beneficios promocionales.➤ Descuentos por 6 meses.➤ Ofertas Plus, plus+ y plus++.➤ Oferta Mintic.
FTTH	<ul style="list-style-type: none">➤ Siebel Convergente.	<ul style="list-style-type: none">➤ Estructural: oferta captura sin beneficios promocionales.➤ * Plus, Plus+ y Plus ++ solo en convergente.➤ Descuentos por 6 meses sin antigüedad de cliente.
	<ul style="list-style-type: none">➤ Portal Suma	<ul style="list-style-type: none">➤ Descuentos por 6 meses sin antigüedad de cliente.➤ Descuentos por 24 meses con antigüedad de 10 meses.



OFERTA RETENCIÓN COBRE

Manejo de Escalera de Retención Cobre



Opciones ofertas de retención de acuerdo a plan existente de cliente:

TECNOLOGIA	OFERTA ACTUAL	ESTRUCTURAL	DESCUENTO X 6 MESES Opción 1	DESCUENTO X 6 MESES Opción 2	OFERTA PLUS	OFERTA PLUS+	OFERTA PLUS ++	DOWN GRADE	OFERTA MINTIC
COBRE	Cuenta control	LB Ili	N/A	N/A	LB Ili	LB Ili	N/A	N/A	N/A
	LB Ili	Dúo	LB Ili 30%	LB Ili 40%	LB Ili	LB Ili	N/A	Cta control	N/A
	Dúo + Cta Control	Dúo	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Cta control	Dúo 10M, 6M, 3M
	Dúo LB+@	Dúo up grade	Dúo 3-6-10M 30%	Dúo 3-6-10M 40%	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	Dúo 3-6-10M	LB Ili	Dúo 10M, 6M, 3M
	Dúo 3 MEGAS	Dúo up grade	Dúo 3M 30%	Dúo 3M 40%	Dúo 3M	Dúo 3M	Dúo 3M	LB Ili	Dúo 10M, 6M, 3M
	Dúo 6 MEGAS	Dúo up grade	Dúo 6M 30%	Dúo 6M 40%	Dúo 6M	Dúo 6M	Dúo 6M	LB Ili	Dúo 10M, 6M, 3M
	Dúo 10 MEGAS	Dúo estructural	Dúo 10M 30%	Dúo 10M 40%	Dúo 10M	Dúo 10M	Dúo 10M	LB Ili	Dúo 10M
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses LB 10 Dúo	10 meses	N/A	13 meses

Verificar sistema origen y tecnología del plan actual del cliente para realizar el aprovisionamiento de la oferta de retención.
Descuentos NO aplica para clientes con cambio de tecnología.

NOTA: oferta MinTic estrato 1 y 2 en Dúo aplica en Siebel convergente **NO aplica en Siebel cobre.**



Ofertas Retención Cobre - Tabla de Valores Siebel Convergente



1
PLAY

	Estructural	30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	Oferta MinTic
Est. 1 y 2	\$43.000	\$30.100	\$25.800	\$24.900	\$21.200	N/A	N/A
Est. 3	\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$31.900	\$25.600		
Est. 4	\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$36.900	\$26.600		
Est.5 y 6	\$64.000	\$44.800	\$38.400	\$42.900	\$26.600		

2
PLAY

	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M
Est. 1 y 2	\$47.900	\$39.830	\$34.140	\$44.900	\$39.500	\$ 36.400	\$ 20.000
Est. 3	\$56.900	\$39.830	\$34.140	\$47.900	\$42.900	\$ 39.600	N/A
Est. 4	\$64.900	\$45.430	\$38.940	\$51.900	\$46.900	\$ 43.599	
Est. 5 y 6	\$75.900	\$53.130	\$45.540	\$59.900	\$54.900	\$ 51.000	

Para estrato 1 y 2 en dúo de 3megas después del descuento 6 meses la tarifa será de \$56.900 IVA incluido

Tarifas incluyen IVA

Ofertas Retención Cobre - Tabla de Valores Siebel Convergente

	Estructural	30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	Oferta MinTic
	6M	6M	6M	6M	6M	6M	6M
Est. 1 y 2	\$49.900	\$41.930	\$35.940	\$50.900	\$45.600	\$ 42.400	\$ 20.000
Est. 3	\$59.900	\$41.930	\$35.940	\$57.900	\$52.000	\$48.600	N/A
Est. 4	\$66.900	\$46.830	\$40.140	\$62.900	\$57.000	\$53.600	
Est. 5 y 6	\$77.900	\$54.530	\$46.740	\$75.900	\$70.000	\$ 66.000	
	10M	10M	10M	10M	10M	10M	10M
Est. 1 y 2	\$54.900	\$44.030	\$37.740	\$65.200	\$58.400	\$ 54.500	\$ 20.000
Est. 3	\$62.900	\$44.030	\$37.740	\$68.600	\$61.500	\$ 57.400	N/A
Est. 4	\$72.900	\$51.030	\$43.740	\$68.600	\$61.500	\$ 57.400	
Est. 5 y 6	\$85.900	\$60.130	\$51.540	\$79.099	\$70.899	\$ 66.200	

Tarifas incluyen
IVA

Para estrato 1 y 2 en dúo de 6megas después del descuento 6 meses la tarifa será de \$59.900 y 10 megas de \$62.900 IVA incluido

Ofertas Retención Cobre - Tabla de Valores Portal Suma



Estructural Descuento 1 Descuento 2 Oferta Plus Oferta Plus+ Oferta Plus++ Oferta MinTic

1

PLAY

Est. 1 y 2	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal	N/A	N/A
Est. 3	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal		
Est. 4	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal		
Est.5 y 6	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal		

2

PLAY

	3M	3M	3M	3M	3M	3M	3M
	6M	6M	6M	6M	6M	6M	6M
	10M	10M	10M	10M	10M	10M	10M
Est. 1 y 2	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal	Consultar Portal	Consultar Portal
Est. 3	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal	Consultar Portal	N/A
Est. 4	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal	Consultar Portal	
Est. 5 y 6	Consultar Portal	30% descuento	40% descuento	Consultar Portal	Consultar Portal	Consultar Portal	

Tarifas incluyen IVA

- Oferta MinTic solo aplica en estrato 1 y 2.

1. Aplican en Bogotá, Soacha y Cundinamarca.
2. Planes 1play (Ilimitada), 2play
3. Descuento por 6 meses del 30% y 40% aplica en LB y Dúo con oferta hogar.
4. Ofertas plus lb y dúo, plus+ dúo y plus++ dúo aplica para cliente existente con antigüedad mínima de 10 meses.
5. Ofertas plus++ lb aplica para cliente existente con antigüedad mínima de 24 meses.
6. Ofertas Plus para cliente con trámite de traslados o cambio de tecnología en FTTX en el portal suma.
7. Ofertas Plus se puede ofrecer a clientes con descuentos vigentes, pero pierden el descuento.
8. Oferta retención MinTic aplica solo para los estrato 1 y 2.
9. Para los clientes existentes con plan cuenta control, puede acceder a las ofertas de retención y la aceptación de esta implica un cambio de plan a línea básica ilimitada.
10. Ofertas Plus aplica según mezcla de producto y permanencia de la siguiente manera (adjuntar cuadro de la imagen).

PLUS			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✓	10
	Dúo	✓	10

PLUS +			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✓	24
	Dúo	✓	10

PLUS ++			
Tecnología	Producto	Aplica	Permanencia mínima (meses)
Cobre	LT	✗	N/A
	Dúo	✓	10

Escenarios:

1. Clientes que están en Sistema Cobre en Bogotá o Cundinamarca y al generar el trámite correspondiente no es posible, será retenido con descuento solo por perfil Retención N2.
2. Clientes que están en cobre en Cundinamarca y al realizar viabilidad en sistema no es posible migrar de aplicativo, solo podrá ser retenido con descuento.
3. Cliente en Siebel Cobre / Convergente, Cobertura FTTX, No Acepta Cambio de Tecnología: en cerebro dejar “retirado”, Nivel 2 gestiona la retención con oferta descuento.
4. Clientes en Siebel Cobre / Convergente, con Cobertura FTTX, Sistema Genera Error: asesor revisa primero viabilidad del trámite de cambio de tecnología.
5. Clientes en Siebel Cobre, con Cobertura Cobre, Sistema Genera Error: asesor revisa primero viabilidad.
6. Si cliente se encuentra en facturación vencida se debe explicar que al aceptar oferta de retención pasa a facturación mensualizada (remitirse al proceso).

Nota: Indicar que para su aprovisionamiento se debe remitir al proceso para ver el detalle de manejo de cada escenario.

NO APLICA

1. Ofertas descuento NO aplica sobre oferta MinTlc estratos 1 y 2.
2. Descuentos NO aplica en clientes existente con oferta Negocios.
3. Ofertas retención NO es acumulable con otras ofertas promocionales.
4. Descuentos NO aplica sobre ofertas Plus, Plus+ y Plus++.
5. Descuentos NO aplica sobre servicios adicionales ejemplo: identificador de llamadas, larga distancia etc.
6. No aplica ofertas de retención sobre ofertas de convenios como: empleado, Fuerzas Militares o Administraciones.
7. Oferta plus++ en LB no aplica.
8. Clientes con plan cuenta control no aplica descuentos.
9. A clientes de cobre que no puedan migrarse a Siebel convergente o cuyo titular no lo autorice.



OFERTA RETENCIÓN FTTC

Manejo de Escalera de Retención FTTC

Opciones ofertas de retención de acuerdo a plan existente de cliente:

TECNOLOGIA	OFERTA ACTUAL	ESTRUCTUAL	DESCUENTO X 6 MESES Opción 1	DESCUENTO X 6 MESES Opción 2	OFERTA PLUS	OFERTA PLUS+	OFERTA PLUS++	DOWN GRADE	OFERTA MINTIC
FTTC		Dúo 3 MEGAS	Dúo 3M 30%	Dúo 3M 40%	Dúo 3M	Dúo 3M	Dúo 3M	LB Ili	Dúo 10M, 6M, 3M
		Dúo 6 MEGAS	Dúo 6M 30%	Dúo 6M 40%	Dúo 6M	Dúo 6M	Dúo 6M	LB Ili	Dúo 10M, 6M, 3M
		Dúo 10 MEGAS	Dúo 10M 30%	Dúo 10M 40%	Dúo 10M	Dúo 10M	Dúo 10M	LB Ili	Dúo 10M
	Trío LB+@+TV	N/A	Trío 11 M 10%	Trío 11 M 20%	Trío 11M	Trío 11 M	Trío 11M	Dúo 10-20-30 M	Trío 11M
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses LB y Dúo 10 meses Trío	10 meses	N/A	13 meses

Verificar sistema origen y tecnología del plan actual del cliente para realizar el aprovisionamiento de la oferta de retención.



Ofertas Retención FTTC - Tabla de Valores Siebel

Convergente



2 PLAY

	Estructural	Descuento 30%	Descuento 40%	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	Oferta MinTic
Est. 1 y 2	\$43.000	\$30.100	\$25.800	\$32.300	\$28.000	N/A	N/A
Est. 3	\$58.000	\$40.600	\$34.800	\$38.800	\$33.700	N/A	N/A
	10M	3M	3M	3M	3M	3M	3M
Est. 1 y 2*	\$62.900	\$44.730	\$38.340	\$56.100	\$51.100	N/A	\$20.000
Est. 3	\$62.900	\$47.530	\$40.740	\$59.300	\$52.700	N/A	N/A
	20M	6M	6M	6M	6M	6M	6M
Est. 1 y 2	\$68.900	\$46.130	\$39.540	\$57.700	\$52.700	N/A	\$20.000
Est. 3	\$68.900	\$48.930	\$41.940	\$62.900	\$55.900	N/A	N/A
	30M	10M	10M	10M	10M	10M	10M
Est. 1 y 2	\$79.900	\$55.930	\$47.940	\$69.900	\$66.900	N/A	\$20.000
Est. 3	\$79.900	\$58.730	\$50.340	\$79.900	\$76.100	N/A	N/A

3 PLAY

		Descuento 10%	Descuento 20%	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	
	11M	11M	11M	11M	11M	11M	11M
Est. 1 y 2	\$91.000	\$81.900	\$72.800	\$84.400	\$77.400	N/A	\$60.000
Est. 3	\$94.000	\$84.600	\$75.200	\$79.900	\$77.900	N/A	N/A

Tarifas incluyen IVA

Ofertas Retención FTTC - Tabla de Valores Portal Suma



1
PLAY

2
PLAY

3
PLAY

	Estructural	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus+	Oferta Plus++	Oferta MinTic
Est. 1, 2 y 3	Estructural	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	Consultar portal	Consultar portal	N/A	N/A
Est. 1, 2	10M	3M	3M	3M	3M	3M	3M
	20M	6M	6M	6M	6M	6M	6M
	30M	10M	10M	10M	10M	10M	10M
	Estructural	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	consultar portal	consultar portal	N/A	\$20.000
Est. 3	Estructural	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	consultar portal	consultar portal	N/A	N/A
	11M	11M	11M	11M	11M	11M	11M
Est. 1, 2	Estructural	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	Consultar portal	Consultar portal	Consultar portal	\$60.000
Est. 3	Estructural	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	Consultar portal	Consultar portal	Consultar portal	N/A

- Oferta MinTic solo aplica en estrato 1 y 2.

APLICA

1. Aplica en Bogotá y Soacha.
2. Aplica para cliente existente del portafolio hogar en LB y dúo descuento por 6 meses del 30% y 40%.
3. Aplica para clientes existentes del portafolio hogar en trío descuento por 6 meses del 10% y 20%.
4. Ofertas plus, plus+ y plus++ aplica para cliente existente con antigüedad mínima de 10 meses en portal suma y Siebel convergente.
5. Cliente con oferta retención tiene facturación mensualizada.
6. Oferta MinTic aplica únicamente para cliente existente en dúo en estrato 1 y 2 en Siebel convergente y portal SUMA.
7. Ofertas de retención en Siebel convergente aplican solo sobre el plan estructural.

NO APLICA

1. Ofertas descuento NO aplica sobre oferta MinTic estratos 1 y 2.
2. Descuentos NO aplica en clientes existente con oferta Negocios.
3. Descuentos NO aplican para 2play con cuenta control.
4. Descuentos NO aplican para clientes con cambio de tecnología.
5. Ofertas retención NO es acumulable con otras ofertas promocionales.
6. Descuentos NO aplica sobre ofertas Plus, Plus+ y Plus++.
7. Descuentos NO aplica sobre servicios adicionales ejemplo: Grabador y retroceder, HBO, FOX.
8. Descuentos por 24 meses NO aplican para FTTC en portal SUMA.
9. No aplica retención con cambio de plan y descuentos en portal fija.
10. No aplica ofertas de retención sobre ofertas de convenios como: empleado, Fuerzas militares o administraciones.

APLICA

- ✓ Aplica en Bogotá, Soacha y Cundinamarca.
- ✓ Aplica para clientes estrato 1 y 2.
- ✓ Oferta valida hasta 31 diciembre del 2020.
- ✓ Oferta disponible solo para retención.
- ✓ Velocidad de internet aplica según disponibilidad técnica.
- ✓ Aplica en clientes existentes en tecnologías Cobre y FTTC.
- ✓ Aplica en dúo en las velocidades de 3 megas, 6 megas o 10 megas.
- ✓ Si cliente adquiere un servicio adicional deberá cancelar el valor correspondiente, ejemplo LD, HBO GO etc.
- ✓ Si cliente acepta oferta MinTic y luego hace un cambio plan pierde el beneficio de esta oferta.
- ✓ Aplica para clientes existentes con mínimo 13 meses de antigüedad.

NO APLICA

1. No aplica en los estratos del 3 al 6.
2. No aplica para clientes portafolio negocios.
3. No aplica para cliente en mora.
4. No aplica para ofertas convenios: Plan Empleados ETB, fuerzas militares.
5. No es acumulable con otras ofertas de descuento.
6. No aplica para línea básica que quieran pasar a dúo o trío.
7. No aplica para cambios de plan UP GRADE que implique adición de producto principal
8. No aplica para cambio de tecnología con adición de servicios de internet y/o televisión.



OFERTA RETENCIÓN FTTH

Manejo de Escalera de Retención FTTH portal SUMA



Opciones ofertas de retención de acuerdo a plan existente de cliente:

TECNOLOGIA	OFERTA ACTUAL	ESTRUCTURAL	10% x 6 meses	10% Por 24 meses	20% x 6 meses	20% por 24 meses	DOWN GRADE
FTTH	Dúo LB+@	Trío	Trío 10%	Trío 10%	Trío 20%	Trío	LB Ili
		Dúo Up grade	Dúo 10%	Dúo 10%	Dúo 20%	Dúo	Dúo < Megas
	Trío LB+@+TV	Trío Up grade	Trío 10%	Trío 10%	Trío 20%	Trío	Dúo
		Dúo	N/A	N/A	N/A	Dúo	LB Ili
Antigüedad		N/A	N/A	10 meses	N/A	10 meses	N/A

Verificar sistema origen y tecnología del plan actual del cliente para realizar el aprovisionamiento de la oferta de retención.



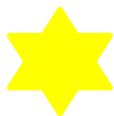
Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Portal Suma



2 PLAY

		Estructural	Descuento 10% x 6 meses	Descuento 10% 24 meses	Descuento 20% x 6 meses	Descuento 20% 24 meses
Est. 1 al 6	30M	30M	25M	25M	25M	25M
	50M	50M	50M	50M	50M	50M
	100M	100M	100M	100M	100M	100M
	200M	200M	200M	200M	200M	200M
	300M	300M	300M	300M	300M	300M
	Estructural		10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente

* Aplican los
beneficios de la
oferta estructural



Descuentos por 24 meses aplican a partir de 10 meses antigüedad del cliente
Si cliente tiene una oferta con velocidad no vigente en oferta captura de igual manera
aplica el descuento sobre su plan actual.

Oferta estructural pásate 50Megas y tendrás 80 megas por 6 meses
Oferta estructural pásate a 100 Megas y tendrás 200 megas por 6 meses

Ofertas Retención descuentos FTTH según parrilla - Tabla de valores Portal Suma



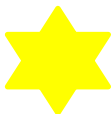
3 PLAY

Estratos
del 1 al 6

Estructural		Descuento 10%		Descuento 20%	
BRONCE (parrilla vigente en captura)					
SILVER (parrilla vigente en captura)					
GOLD (parrilla vigente en captura)					
30M	30M	230	30M	30M	
 50M	50M	50M	50M	50M	
100M	100M	100M	100M	100M	
200M	200M	200M	200M	200M	
300M	300M	300M	300M	300M	
*Estructural	10% x 6 meses sobre tarifa cliente	10% por 24 meses sobre tarifa cliente	20% x 6 meses sobre tarifa cliente	20% por 24 meses sobre tarifa cliente	

* Aplican los
beneficios de la
oferta estructural

Descuentos por 24 meses aplican a partir de 10 meses antigüedad del cliente
Si cliente tiene una oferta con velocidad no vigente en oferta captura de igual manera
aplica el descuento sobre su plan actual.



Oferta estructural pásate 50Megas y tendrás 80 megas por 6 meses
Oferta estructural pásate a 100 Megas y tendrás 200 megas por 6 meses

Manejo de Escalera de Retención FTTH Convergente



Opciones ofertas de retención de acuerdo a plan existente de cliente:

TECNOLOGIA	OFERTA ACTUAL	ESTRUCTURAL	DESCUENTO X 6 MESES 10%	DESCUENTO X 6 MESES 20%	OFERTA PLUS	OFERTA PLUS+	DOWN GRADE
FTTH	DÚO	Dúo	Dúo 10%	Dúo 20%	Dúo	Dúo	LB Ili
		Dúo	Dúo 10%	Dúo 20%	Dúo	Dúo	LB Ili
		Dúo	Dúo 10%	Dúo 20%	Dúo	Dúo	LB Ili
	Trío LB+@+TV	N/A	Trío 10%	Trío 20%	Trío	Trío	Dúo
Antigüedad		N/A	N/A	N/A	10 meses	> 24 meses LB y Dúo 10 meses Trío	N/A



Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Siebel Convergente



Tarifas x Estrato

2 PLAY

	Estructural	Descuento 10%	Descuento 20%	Oferta Plus	Oferta Plus+
	15M	15M	15M	15M	15M
Est. 1 y 2	\$80.900	72.810	\$64.720	\$60.900	\$53.300
Est. 3	\$84.900	\$76.410	\$67.920	\$65.900	\$58.300
Est. 4	\$84.900	\$76.410	\$67.920	\$71.900	\$64.300
Est. 5 y 6	\$96.900	\$87.210	\$77.520	\$79.900	\$70.300
	25M	25M	25M	25M	25M
Est. 1 y 2	\$119.900	\$107.920	\$95.920	\$75.900	\$64.500
Est. 3	\$123.900	\$111.510	\$99.120	\$78.900	\$68.500
Est. 4	\$123.900	\$111.510	\$99.120	\$87.900	\$76.500
Est. 5 y 6	\$125.900	\$113.310	\$100.720	\$97.900	\$87.500
	50M	50M	50M	50M	50M
Est. 1 y 2	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$120.900	\$108.000
Est. 3	\$150.000	\$135.000	\$120.000	\$120.900	\$108.000
Est. 4	\$164.000	\$147.600	\$131.200	\$120.900	\$107.000
Est. 5 y 6	\$164.000	\$147.600	\$131.200	\$127.900	\$113.000

Estas ofertas solo aplican para clientes FTTH que están en Siebel Convergente, para portal suma se debe seguir escalera slide No19.

Ofertas Retención FTTH - Tabla de valores Siebel Convergente



Tarifas x Estrato

3
PLAY

	Estructural	Descuento 10%	Descuento 20%	Oferta Plus	Oferta Plus+
	30M	30M	30M	30M	30M
Est. 1 y 2	\$139.900	\$125.920	\$111.920	\$120.400	\$110.400
Est. 3	\$144.000	\$129.600	\$115.200	\$120.400	\$110.400
Est. 4	\$144.000	\$129.600	\$115.200	\$125.200	\$115.200
Est. 5 y 6	\$174.000	\$156.600	\$139.200	\$149.200	\$132.900
	60M	60M	60M	60M	60M
Est. 1 y 2	\$161.000	\$144.900	\$128.800	\$140.900	\$136.900
Est. 3	\$161.000	\$144.900	\$128.800	\$143.900	\$136.900
Est. 4	\$167.000	\$150.300	\$133.600	\$149.900	\$142.200
Est. 5 y 6	\$188.000	\$169.200	\$150.400	\$160.900	\$150.400
	150M	150M	150M	150M	150M
Est. 1 y 2	\$303.100	\$272.790	\$242.480	\$277.900	\$267.500
Est. 3	\$303.100	\$272.790	\$242.480	\$279.900	\$267.500
Est. 4	\$329.100	\$296.190	\$263.280	\$289.900	\$280.500
Est. 5 y 6	\$329.100	\$296.190	\$263.280	\$299.900	\$290.400

Estas ofertas solo aplican para clientes FTTH que están en Siebel Convergente, para portal suma se debe seguir escalera slide No19.



1. En Suma o en factura se puede validar lo que el cliente esta facturando por concepto de este servicio y de esta manera se puede ofrecer según corresponda.
2. Un cliente existente puede tener de manera simultanea oferta de retención en sus servicios principales y en el SVA de grabador y retroceder, aplica en clientes de FTTH y FTTC.
3. En cualquier proceso de retención con cambio de plan se pierden las condiciones del paquete Grabador y Retroceder que traiga el cliente; por lo tanto se pueden ofrecer las siguientes opciones previa verificación de la factura del cliente:

Nombre paquete	Ofrecer acorde a las tarifas actuales Grabador y Retroceder	Tarifa Grabador y Retroceder
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N1	>\$ 22.000	\$ 22.000
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N3	\$12.001 a \$20.000	\$ 17.000
PAQUETE GRABADOR Y RETROCEDER N2	0 a \$ 12.000	\$ 12.000



Nota: El ofrecimiento debe hacerse de mayor a menor.

Tarifas incluyen IVA

Convergente:

1. Aplica para cliente existente del portafolio hogar descuento por 6 meses en Dúo y Trío del 10% y 20%.
2. Ofertas Plus, Plus+ y Plus++ aplica para cliente existente con antigüedad mínima de 10 meses.

APLICA

Portal SUMA:

1. Descuentos por 6 meses 10% y 20% no requiere antigüedad cliente.
2. Descuento por 24 meses 10% y 20% requiere mínimo 10 meses de antigüedad de cliente.
3. Descuento de retención aplican sobre los dúo de Plus y Trío de Plus y Plus+.
4. Las ofertas de descuento aplican sobre el plan actual del cliente, incluye velocidades que no están para la venta.

NO APLICA



1. No aplica Oferta MinTic en FTTH – portal SUMA.
2. Ofertas retención NO es acumulable con otras ofertas promocionales.
3. Descuentos NO aplica sobre ofertas Dúo Plus+ ni Trío Plus++ en Portal SUMA.
4. Descuentos NO aplica sobre servicios adicionales ejemplo: Grabador y Retroceder, HBO, FOX.
5. Descuentos NO aplica sobre ofertas de captura.
6. No aplica retención con descuento en los cambio de plan.
7. No aplica ofertas de retención sobre ofertas de convenios como: Empleado, Fuerzas Militares.

En portal SUMA no aplica ofertas retención Plus, Plus+ ni Plus++.

1. Si el cliente ya fue retenido y tiene beneficio vigente; podrá ser retenido nuevamente aplicando desde el inicio la escalera de retención cambiando las condiciones al nuevo ofrecimiento? **Rta:** se le debe informar al cliente su oferta de retención vigente y convencerlo de quedarse con esa oferta, en caso de que el cliente insista en el retiro de los servicios inicia la escalera vigente.
2. Si el cliente tiene una oferta de retención ya sea oferta de % de descuento por 6 meses o ofertas plus, ETB puede realizar incremento de tarifa? **Rta:** Si ETB puede realizar incremento en tarifas de acuerdo a lo estipulado en el contrato de prestación de servicios, es decir que ninguna tarifa tiene congelamiento, todas están sujetas a lo estipulado por lo permitido en la ley.



OFERTA RETENCIÓN

NEGOCIOS

Gerencia de Mercadeo

Necesidad



Se crea una oferta de retención dirigida exclusivamente para clientes con portafolio negocios que manifiesten su intención de cancelar sus servicios.

Producto



Esta oferta tiene unos beneficios provechosos para el cliente de negocios, con soluciones ajustadas a su medida

Intenciones de baja



Uno de los principales factores de la baja e intención de retiro, está asociado a temas económicos, se considera una solución que satisfaga esta necesidad.

- Indagar motivo de intención de retiro.
- Si cliente portafolio hogar seguir escalera hogar, si es portafolio seguir escalera negocios.
- La oferta de Retención Negocios va dirigida a aquellos clientes que tienen antigüedad igual o superior a 12 meses.
- **Importante !!!!**El asesor siempre debe registrar la intención de retiro en Cerebro.
- La oferta estará habilitada para los asesores perfil de **“RETENCIÓN”**.

Validación Permanencia

Validar Vista 360
por número
telefónico

Validar Siebel
Cobre

Validar Siebel
convergente

Y PORQUE ES MEJOR CAMBIAR A LA OFERTA DE CAPTURA NEGOCIOS?



- Altas velocidades, puedes conectar varios dispositivos, manejar tus software y realizar multitareas.
- Mantén tu negocio siempre productivo al tener un internet veloz.



ALTAS VELOCIDADES

- Manejo de servidores de correo, web hosting, ftp, etc.
- Monitoreo o control remoto de diferentes dispositivos de seguridad.
- Para que siempre tengas tu negocio protegido!!!
- El cliente puede adquirir el paquete de 5 IPs en planes 2Play.



DIRECCION IP FIJA

- Es la práctica de defender las computadoras y los servidores, los dispositivos móviles, los sistemas electrónicos, las redes y los datos de ataques maliciosos.

- Protege tus activos más preciado "La Información", navega con seguridad y confianza, ten el control de tu negocio y protégelo!!



Negocio Seguro

- Servicio de acceso a una red de especialistas en soporte técnico y seguridad de manera eficiente y oportuna para los dispositivos inteligentes que se tengan como: PC, portátil, Tablet, y Smartphone.

- Nunca podemos predecir cuando se daña un equipo, pero lo más seguro es que con este plan estaremos 7/24 horas




SOPORTE TECNICO AVANZADO / CLIENTES

- La línea local además de que es ilimitada local fija viene con 50 minutos adicionales a cualquier operador móvil, sin ningún tipo de costo adicional.

- Con esto se va a tener contacto permanente con los celulares de la compañía o los clientes prioritarios desde la empresa.

- Nuestros planes de línea telefónica te garantizan comunicaciones nítidas con tus clientes y servicios suplementarios para sacarle un mayor provecho a tu línea



PLAN LOCAL ILIMITADO + 50 MINUTOS MENSUALES A TODO OPERADOR

2PLAY COBRE



+ Conectividad



Comunicació



3M	6M	10M
1 Dir. IP fija	1 Dir. IP fija	1 Dir. IP fija
50 Minutos a Móvil	50 Minutos a Móvil	50 Minutos a Móvil
Local Ilimitado	Local Ilimitado	Local Ilimitado
Servicios suplementarios Básico y Estándar		
\$ 65.900	\$ 68.900	\$ 73.000

Opcional, se debe elegir desde el ingreso del pedido.

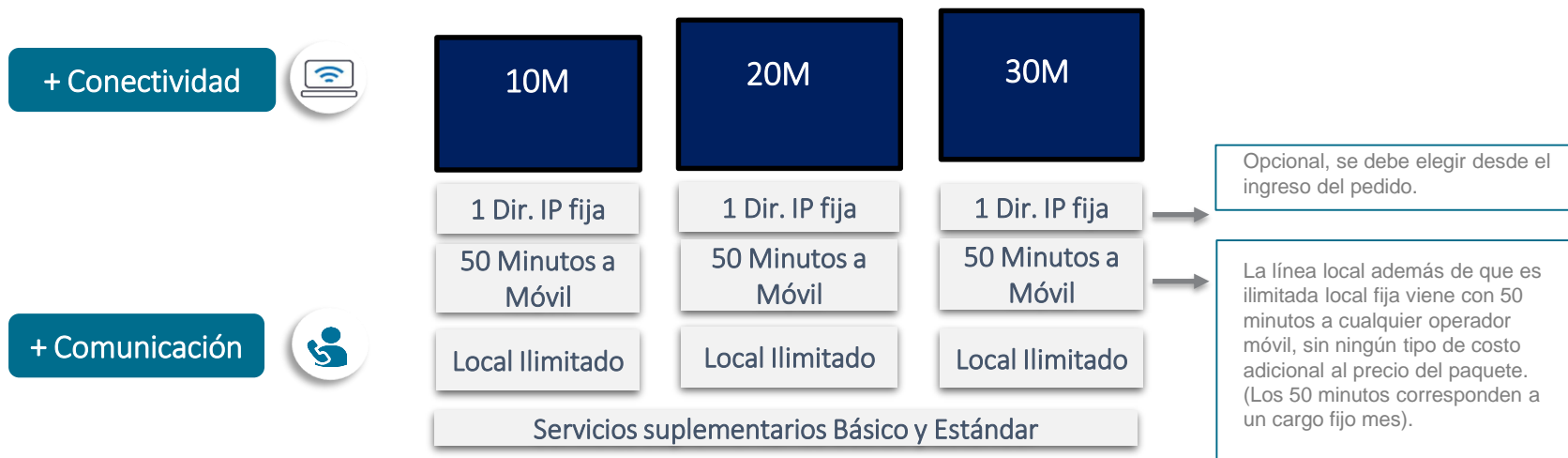
La línea local además de que es ilimitada local fija viene con 50 minutos a cualquier operador móvil, sin ningún tipo de costo adicional al precio del paquete. (Los 50 minutos corresponden a un cargo fijo mes).

IP Fija: Protección para tu negocio, con un servicio de IP Fija que te permite disponer de video-vigilancia o alarmas y proteger tus bases de datos al enviar archivos cifrados ftp.

50 Minutos: 50 minutos mensuales para cualquier operador, al acabarse se cobrará la tarifa de minutos.



**Siebel
Convergent**



IP Fija: Protección para tu negocio, con un servicio de IP Fija que te permite disponer de video-vigilancia o alarmas y proteger tus bases de datos al enviar archivos cifrados ftp.

50 Minutos: 50 minutos mensuales para cualquier operador, al acabarse se cobrará la tarifa de minutos.



+ Conectividad



+ Comunicación



1 Dir. IP fija

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

S. S Básico y
Estándar



1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y
Soporte Equipos x1año

Visitas técnicas

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado



1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y
Soporte Equipos x1año

Visitas Técnicas

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado



1 Dir. IP fija

Negocio Seguro y
Soporte Equipos x1año

Visitas Técnicas

50 Minutos a Móvil

Local Ilimitado

Servicios suplementarios Básico y Estándar

Para Cubrir Necesidades del
Segmento Negocios

Altas Velocidades en Fibra!!
Doble velocidad

IP fija opcional: Para conectar
sistemas de seguridad

Cyberseguridad, Antivirus
Bitdefender y Soporte a
Equipos 7x 24

Solución a tiempo, y Visitas Técnicas
para solucionar

Comunicación Fija y Móvil

Soporte diferencial a través de
skill especializado de atención



Oferta estructural pásate 60 Megas y tendrás 100 megas por 6 meses
Oferta estructural pásate a 120 Megas y tendrás 200 megas por 6 meses



Portal



OFERTAS RETENCION NEGOCIOS PLUS – PLUS+

COBRE

FTTC

FTTH

Oferta Plus

Oferta Plus+

Oferta Plus

Oferta Plus+

2 PLAY

3M	\$ 64.199	\$ 52.299
6M	\$ 69.699	\$ 62.600
10M	\$ 75.000	\$ 69.999

3M	3M
6M	6M
10M	10M

Aplica descuentos de 10% por 6 meses y por 24 meses.

20% por 6 meses y 24 meses.

Descuento por 24 meses aplica a clientes con antigüedad de 10 meses en adelante.
Descuento aplica sobre plan vigente.



Siebel
convergente



Portal

OFERTA ESTRUCTURAL PLANTA NEGOCIOS SERVICIOS INDIVIDUALES.

Oferta Línea	Cobre		FTTC	FTTH	
	Línea Ilimitada \$57.000	Línea Adicional Ilimitada \$32.000	Línea Ilimitada	Línea Ilimitada	Línea Adicional Ilimitada
Beneficios	Servicios Suplementarios Básico y Estándar	Servicios Suplementarios Básico y Estándar	Servicios Suplementarios Básico y Estándar	Servicios Suplementarios Básico y Estándar	Servicios Suplementarios Básico y Estándar
	Bolsa LD: 100 minutos a LDN o 67 a LDI		Bolsa LD: 100 minutos a LDN o 67 a LDI	Bolsa LD: 100 minutos a LDN o 67 a LDI	
Oferta Internet	Cobre		FTTC	FTTH	
	NA		11M	150M	
Oferta Televisión	Cobre		FTTC	FTTH	
	NA		NA	EXPRES	

Servicios Suplementarios aplican de acuerdo a cada tecnología: Transferencia de llamada incondicional, ocupado y de no contestación – Llamada en espera – identificador de llamadas – identificador de segunda llamada –conexión sin marcar –marcación abreviada – conferencia entre tres – llamada de recordación.

OFERTA RETENCIÓN NEGOCIOS - Siebel convergente FTTC



Línea Sola	2 Play 3M	2 Play 6M	2Play 10M
Tarifa Plena			

\$ 43.000	\$ 67.000	\$ 72.000	\$ 99.900
-----------	-----------	-----------	-----------

Beneficios

Doble velocidad x 6 meses
Local Ilimitado
Plan VU 10.000: LDN hasta 100 minutos o LDI hasta 67 minutos
Servicios suplementarios Básicos y Estándar



Convergente

OFERTA RETENCIÓN NEGOCIOS - Siebel convergente



FTTH

2 PLAY

3 PLAY

2 Play 15M	2 Play 25M	2 Play 50M	3 Play 30M Expres	3 Play 60M Expres	3 Play 150M Expres
------------	------------	------------	----------------------	----------------------	--------------------------

Tarifa Plena

\$ 79.000	\$ 95.000	\$ 150.000	\$ 144.000	\$ 167.000	\$ 329.100
-----------	-----------	------------	------------	------------	------------

Beneficios

Local Ilimitado

Plan VU 10.000: LDN hasta 100 minutos o LDI hasta 67 minutos

Servicios suplementarios básicos y estándar

Servicios suplementarios básicos y estándar

Retroceder y Grabador x 1
año

Grabador,
Retroceder,
HBO, FOX ,
Mundo, Adultos
y Golden



Convergente

OFERTAS RETENCIÓN NEGOCIOS

1. Aplica en Bogotá, Soacha, Chía y Cundinamarca según tecnología.
2. Aplica ofertas de descuento por 6 meses a clientes existentes portafolio negocios sin antigüedad, FTTH en portal SUMA.
3. Aplica ofertas de descuento por 24 meses a clientes existentes portafolio negocios con antigüedad mínima de 10 meses, FTTH en portal SUMA.
4. Aplica ofertas retención para clientes al día en pagos.
5. Oferta valida para el titular del servicio.
6. Los descuentos aplican sobre los paquetes de servicios LB, Internet y/o televisión.
7. Oferta Plus, Plus+ y Plus+ NO aplica para clientes segmento Negocios 2play FTTH en portal suma.
8. Los clientes del segmento negocios ETB mediante cambios de plan o migración de tecnología pueden optar por planes así:
 1. Planes 2Play Cobre: 3M, 6M y 10M: 50 minutos mensuales para cualquier operador nacional, voz fija local ilimitada, 1 IP fija.
 2. Planes 2play FTTC: 3M, 6M y 10M doble velocidad por un año, 50 minutos mensuales para cualquier operador nacional, voz fija local ilimitada, 1 IP fija.
 3. Planes 2Play FTTH: 15M 50 minutos mensuales para cualquier operador nacional, voz fija local ilimitada, 1IP fija opcional; 30M, 60M y 150M: 50 minutos mensuales para cualquier operador nacional, negocio seguro y soporte de equipos por 1 año, visitas técnicas, voz fija local ilimitada, 1 IP fija opcional. La IP fija dado que es opcional y se aprovisiona en portal suma, no requiere visita, en caso que el cliente la requiera después se puede aprovisionar sin visita (sin costo).
9. Si el cliente adquiere servicios adicionales aplican las políticas de cláusula de permanecía vigentes.
10. Aplica para los clientes ETB del segmento negocios, excepto para clientes ETB de empresas y gobierno así tengan catálogo de negocios.
11. Ofertas plus FTTH en convergente, No aplica para ventas nueva, ni para nuevas retenciones a partir del 1 de marzo , solo para clientes ETB que cumplan la condición de la antigüedad, contada desde el momento de la instalación del servicio por tecnología, así:
 1. PLAN NEGOCIOS PLUS: Clientes con antigüedad superior a 12 meses y menor o igual a 24 meses.
 2. PLAN NEGOCIOS PLUS+: Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.
12. Las ofertas de retención NO son acumulables con otras promociones.

PREGUNTAS FRECUENTES



1. Si un cliente de Negocios tiene la oferta de hogares, es posible retenerse con esta oferta de retención negocios?

RTA: Si un cliente de negocios tiene oferta de hogares, se le puede ofrecer la nueva oferta de negocios, en caso de no aceptarla se le puede ofrecer la oferta de retención hogares Plus y Plus+ en tecnología cobre o FTTC, en FTTH no aplica ofertas plus, plus+ ni plus++..

2.Si el cliente está segmentado como hogares, pero tiene una oferta de negocios aplica para esta oferta de retención negocios? **RTA:** Si aplica.

3.Si el cliente tiene un dúo de negocios FTTC o Cobre (oferta anterior), aplica cambio de plan a Retención negocios

RTA: Si aplica.

4.Que puedo ofrecerle a un cliente de negocios de 1play y 3 play?

RTA: Si cliente es negocios pero con oferta hogares y cumple con las condiciones se les debe ofrecer la oferta de Retención hogares Plus y Plus+ para tecnología Cobre o FTTC, no aplica en FTTH ofertas plus, plus+ ni plus++, si no solo ofrecer oferta negocios.

5.La 1 IP pública fija sin costo para la nueva oferta de negocios se puede pedir en cualquier momento? **RTA:** Si.

6. Si cliente esta aprovisionado en portal suma e inicialmente no acepto la IP fija (opcional), y en el momento de la retención no acepto la IP pero luego se comunica a solicitarla puede activarla sin costo?

RTA: Si la puede activar sin visita y sin costo, solo si el cliente pide una visita esta tendría el costo vigente.

7. Si cliente esta en Convergente tecnología cobre y solicita IP fija tiene costo?

RTA: No le genera costo a menos de que el cliente solicite visita técnica.