

AUMENTO DE VELOCIDAD CLIENTES FTTC (Tríos)

3Play
Hogares y Negocios



etb.co

Objetivo

Blindar la planta de Clientes de tríos de FTTC mediante el incremento de velocidad a 15M en los siguientes pasos:

PASO # 1



Se evaluó técnicamente la máxima velocidad que se le puede aumentar al cliente de acuerdo a distancia y calidad del cobre de la última milla (desde Equipo de ETB a casa cliente)

PASO # 2



Se configura la oferta en portal FTTX – pestaña Promociones, garantizando que los asesores puedan ver si el cliente fue o no objeto del incremento.

PASO # 3



Por último se comunicará al Cliente la nueva Velocidad

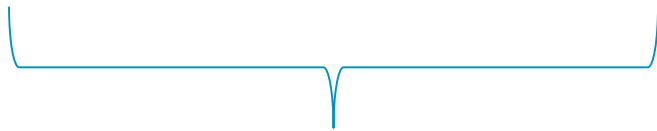
¿Cómo lo vamos a comunicar?



Mailing



SMS



La comunicación va ser segmentada, se le comunicará al cliente su nueva velocidad solo cuando se haya configurado en los sistemas

Mailing



SMS: Mereces tener más velocidad, y por ser cliente de Internet de ETB, hemos aumentado tu velocidad a 15 megas, sin pagar más. Aplican TyC

¡Tener en Cuenta!

Cuando un cliente nos contacte solicitando información de la campaña de aumento de velocidad para servicios FTTC, se debe:

Ingresar a la visita 360, profundizar sobre el producto y validar el paquete contratado por el cliente, luego dirigirse a la pestaña promociones e indicarle la velocidad final a la que fue aumentado.



Crear petición y tipificar así:

Clase: Petición

Motivo: Información Y/O Documentación

Producto: Internet

Causal: Requisitos Y Estado Del Trámite

Síntoma: Servicios Adicionales

Observaciones: Información de Aumento de velocidad FTTC



¡Tener en Cuenta!

Si un cliente nos contacta informando que luego del aumento de velocidad presenta inconsistencia en su navegación de internet, se debe:

Ingresa a la visita 360, validar que el producto se encuentre en estado activo y que la promoción ya se haya provisionado.



Crear petición y tipificar así:

Clase: Petición

Motivo: Falla técnica

Producto: Internet

Causal: baja Calidad del servicio

Síntoma: Velocidad no acorde al plan

Observación: Cliente con aumento de velocidad FTTC

Nota. En las observaciones de la Petición indicar "Cliente FTTC con aumento de velocidad a [velocidad Final]"



GUIÓN DE EXPERIENCIA



¿Si recibo el beneficio, ¿me aplica una nueva cláusula de permanencia?

Señor(a): (nombre del cliente) No aplica una nueva cláusula de permanencia pues usted no está contratando un nuevo servicio.

¿Si me cambio de plan pierdo el beneficio?

Señor(a): (nombre del cliente) en el momento en el que usted realice una modificación en su servicio, se le informarán las condiciones del nuevo plan que contrate.

¿Si me cambio de dirección, pierdo el beneficio?

Señor(a): (nombre del cliente) al realizar el traslado se verificarán e informarán las ofertas y disponibilidad técnica del nuevo predio para poder determinar las nuevas condiciones del servicio.

¿Este aumento de velocidad tiene costo adicional?

Señor(a): (nombre del cliente) el beneficio otorgado no tiene costo adicional.

¡No tengo la velocidad que ustedes dicen que me brindaron!

Recuérdale al cliente que el ancho de banda del plan contratado que sea usado vía WIFI será menor; y se divide de acuerdo al uso y número de equipos conectados, entre otros factores. Del número de dispositivos conectados en simultánea, depende la velocidad y la calidad del servicio.

Para mayor información y optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita puede ingresar al sitio web:
<https://etb.com/mejorainternet/>.

GUION DE EXPERIENCIA

A tener en cuenta si el cliente reporta falla técnica en el servicio de Internet,

1. El asesor debe validar en el sistema que velocidad tiene el cliente y proceder a:
Hacer soporte primer nivel de SUMA.

2. Si el problema técnico no se soluciona, proceder a:

Tipificar la falla técnica de acuerdo a la diapositiva 4 y Agendar visita técnica

3. Cuando el cliente manifesté, no estar de acuerdo con el beneficio o intención de retiro, infórmele:
Señor(a): (nombre del cliente) Con este beneficio, usted hace parte del grupo de clientes con una banda ancha que le da la oportunidad de navegar de una forma más rápida y sin interrupciones (resaltar características del beneficio)

Si el cliente insiste en cancelar siga la escalera de retención.



Aplica



- Clientes existentes de tríos Hogares y Negocios que estén en tecnología FTTC, Bogotá Soacha y Cundinamarca.
- Aplica a partir del 1 de Mayo de 2020
- Sujeto a disponibilidad técnica de internet en el predio (Cobertura y velocidad).
- Al ser un beneficio otorgado al cliente no cambia las condiciones actuales del contrato.
- La velocidad final de navegación que reciban estos clientes serán de 15M de acuerdo a lo comunicado cada cliente.
- El ancho de banda del plan contratado que sea usado vía WIFI será menor; y se divide de acuerdo con el uso y al número de equipos conectados, entre otros factores. El número de dispositivos conectados en simultánea, depende de la velocidad contratada y de la calidad y tamaño del contenido que se esté subiendo, descargando o reproduciendo. Para mayor información y optimización del acceso a internet vía WiFi o cableado visita: <https://etb.com/mejorainternet/>.
- La oferta es única e intransferible, vigente solo para la dirección donde se encuentra instalado el servicio de internet, en ningún caso para otra dirección. En caso que posteriormente se realice un traslado del servicio de internet estará sujeto a disponibilidad técnica.
- Los clientes que tengan actualmente el beneficio de la promoción de doble velocidad hasta por un año, quedaran con mínimo esta velocidad o más de manera permanente de acuerdo a la capacidad técnica de cada servicio.

No Aplica

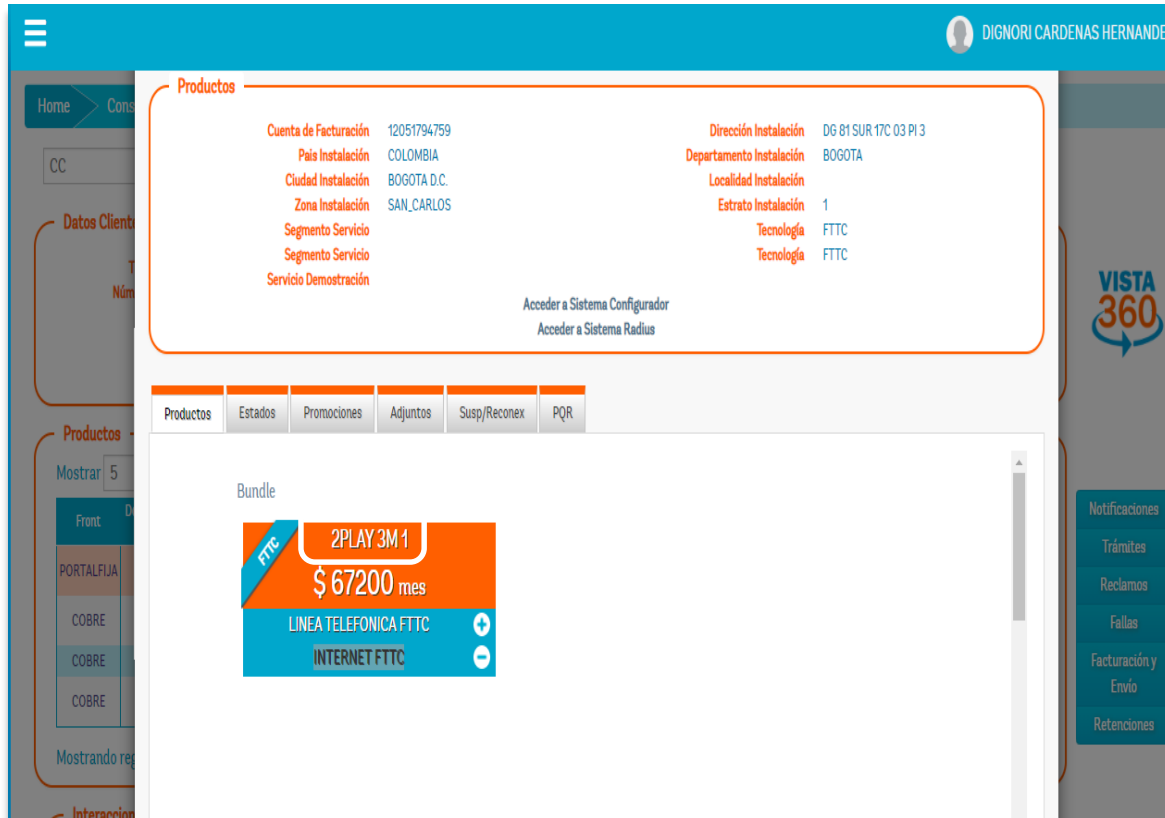


- Clientes con tecnología de cobre y FTTH.
- Un costo adicional a lo que el cliente viene facturando actualmente
- Para clientes aprovisionados en convergente
- Si el cliente realiza algún cambio de plan o alguna adición, la velocidad y las condiciones cambian y serán las del nuevo plan.
- Nueva cláusula de Permanencia.
- Clientes en mora.

Consulta del Beneficio

Para consultar el beneficio, se debe ingresar al modulo de vista 360, profundizar en el producto y validar el estado del mismo en la pestaña promociones:

El Paquete y la velocidad origen



Productos

Cuenta de Facturación: 12051794759
País Instalación: COLOMBIA
Ciudad Instalación: BOGOTA D.C.
Zona Instalación: SAN_CARLOS
Segmento Servicio:
Segmento Servicio:
Servicio Demostración:

Dirección Instalación: DG 81 SUR 17C 03 PI 3
Departamento Instalación: BOGOTA
Localidad Instalación:
Estrato Instalación: 1
Tecnología: FTTC
Tecnología: FTTC

Acceder a Sistema Configurador
Acceder a Sistema Radius

VISTA 360

Productos | Estados | Promociones | Adjuntos | Susp/Reconex | PQR

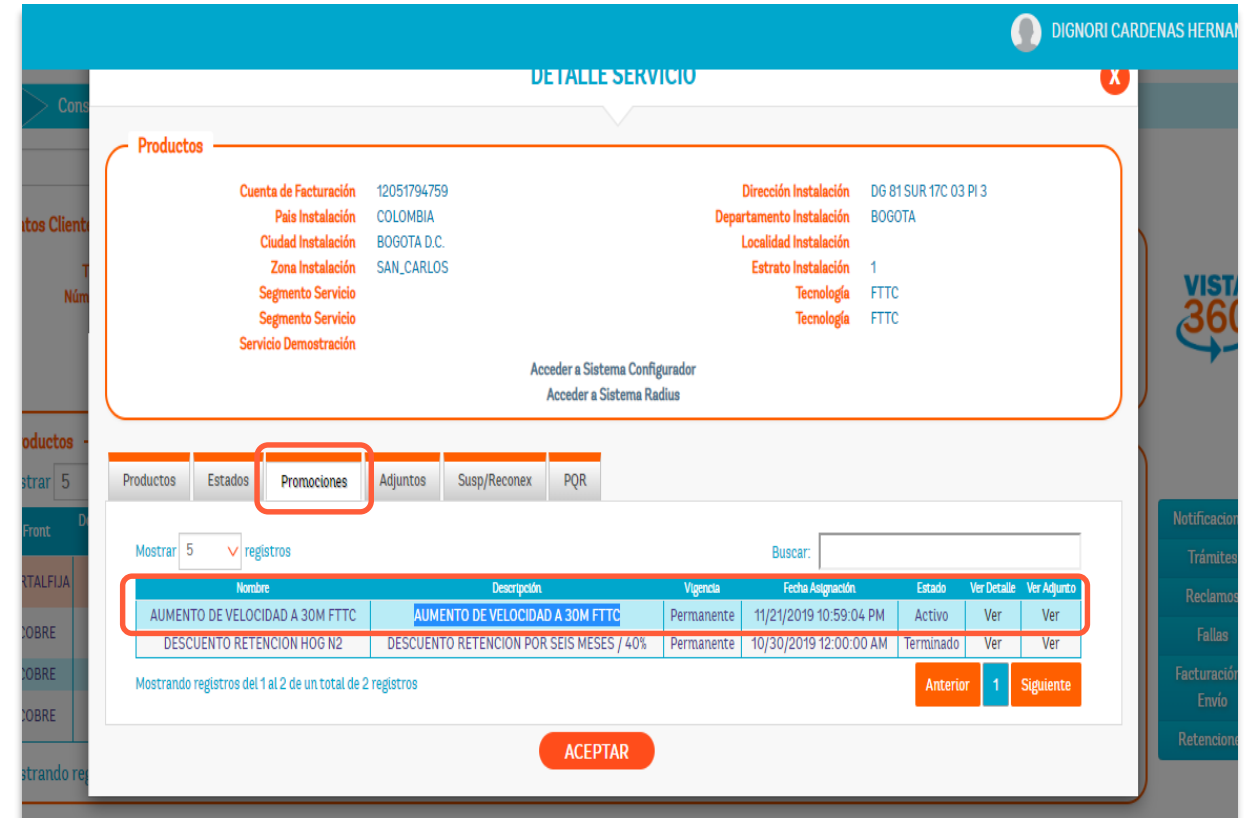
Mostrar: 5

Bundle

2PLAY 3M 1
\$ 67200 mes
LINEA TELEFONICA FTTC
INTERNET FTTC

Notificaciones
Trámites
Reclamos
Fallas
Facturación y Envío
Retenciones

La velocidad con aumento



DETALLE SERVICIO

Productos

Cuenta de Facturación: 12051794759
País Instalación: COLOMBIA
Ciudad Instalación: BOGOTA D.C.
Zona Instalación: SAN_CARLOS
Segmento Servicio:
Segmento Servicio:
Servicio Demostración:

Dirección Instalación: DG 81 SUR 17C 03 PI 3
Departamento Instalación: BOGOTA
Localidad Instalación:
Estrato Instalación: 1
Tecnología: FTTC
Tecnología: FTTC

Acceder a Sistema Configurador
Acceder a Sistema Radius

VISTA 360

Productos | Estados | Promociones | Adjuntos | Susp/Reconex | PQR

Mostrar: 5 registros

Buscar:

Nombre	Descripción	Vigencia	Fecha Asignación	Estado	Ver Detalle	Ver Adjunto
AUMENTO DE VELOCIDAD A 30M FTTC	AUMENTO DE VELOCIDAD A 30M FTTC	Permanente	11/21/2019 10:59:04 PM	Activo	Ver	Ver
DESCUENTO RETENCION HOG N2	DESCUENTO RETENCION POR SEIS MESES / 40%	Permanente	10/30/2019 12:00:00 AM	Terminado	Ver	Ver

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

ACEPTAR

*Pantallas de referencia, aplican las mismas para el aumento de velocidad FTTC a 15M.

Gracias

Alistamiento Comercial
alistamientocomercial@etb.com.co



TODOS CONECTADOS