

# RETENCIÓN FIJO Y MÓVIL

<https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/procedimientos/ayuda-operativa?detalle=7333#/detalle/7333>

## NO RETENIDO-> GENERA CASO

Retención > Derivación > Ret en Frio

En detalles dejamos asentado lo siguiente:

- **Canal:** Selecciono el canal al que pertenezco
- **Nombre del Titular / Usuario:** Nombre de quien solicita la baja
- **Celular de contacto:** Celular al que lo llamaremos
- **Horario de Contacto:** Horario en el que preferentemente lo podemos ubicar
- **Producto a dar de Baja:** El producto que está solicitando dar de baja (Hay 4 campos por si el cliente solicita mas de un producto)
- **Ani :** del producto que se solicita la baja
- **Motivo:** El motivo por el cual solicita la baja

### CASO Cliente no retenido

Tipo 1	Tipo 2	Tipo3
Retención	Derivación	Ret. en frío

Atributo	Opciones
Canal	Telefónico
	CEC
	Digital
	Estudios Jurídicos
Titular/usuario	
Celular de contacto	
Horario de contacto	9 a 12 hs
	12 a 18 hs
	18 a 21 hs
Producto 1 a dar de baja	Baja de Móvil
	Baja de Línea Fija
	Baja de XDSL
	Baja FTTH
	Baja Play Box
	Baja de TV
	Migra a Prepago
	Porta Out
ANI	
Motivo	Economía
	Problemas técnicos
	Mudanza

## *SI EL CASO ESTA ABIERTO Y VENCIDO*

(pasaron más de 5 días): lo cerramos como no requiere contacto y gestionamos la baja en T3.

Luego completamos el estado según resultado, las opciones son:

- Cerrado Contactado/No Retenido
- Cerrado Contactado/ Retenido
- Cerrado No Contactado
- Cerrado No requiere contacto

Además, el campo **Resolución** debe quedar siempre como **Solucionado Ok**

## *SI EL CASO ESTA ABIERTO PERO NO ESTA VENCIDO*

le indicamos que se van a estar comunicando para finalizar con la baja

Como abrir y como cerrar el caso en t3:

<https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/procedimientos/manuales?detalle=10841#/detalle/10841>

### SPEECH:

Vamos a repasar juntos: dentro de los próximos 5 días hábiles nos estaremos comunicando para confirmar la gestión, en caso de no contactarnos procesaremos automáticamente la baja del servicio que se encuentra con el n° XXXXXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXX.

## **RETENIDO -> GENERA INTERACCIÓN**

<https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/informacion-general/interaccion-clientes-retenidos#4>

Si no tiene CASO abierto, cargámos la INTERACCION:

Razón 1: Retención general

Razón 2: Servicio (Según corresponda)

Resultado: Motivo (Economía, Mudanza o Problemas Técnicos)

Si tiene CASO está abierto y vencido, lo cerramos como *no requiere contacto*.

## Interacciones cliente retenido FIJA

Razón 1	Razón 2	Resultados
Retención general	Retiene FTTH	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos
	Retiene FTTH + TV	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos
	Retiene TV	Economía
		Problemas técnicos
	Retiene FTTH + Play Box	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos
	Retiene Play Box	Economía
		Problemas técnicos
	Retiene Speedy	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos

## Interacciones cliente retenido - Móvil

Razón 1	Razón 2	Resultados
Retención General	Retiene Migra a PP	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos
	Retiene Baja Móvil	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos
	Retiene Porta Out	Economía
		Mudanza
		Problemas técnicos

**PROMOCIONES** Siempre tener en cuenta que nuestro canal de atención es RRSS / DIGITAL

## RECORDA!

-Las promos son de acuerdo al paquete del cte

1P: LINEA SOLA

2P: LINEA + INTERNET

3P: LINEA + INTERNET + TV

**Fijo:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7462#/detalle/7462>

**Internet:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7601#/detalle/7601>


**Tv:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7461#/detalle/7461>

**Play Box:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7428#/detalle/7428>

**Móvil:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7641#/detalle/7641>


**LEC:** <https://www.movistar.com.ar/intranet/gestion/promos-campanas-servicios?detalle=7701#/detalle/7701>

## SOLO MOVIL (PASE PP – PORT OUT)

 Baja

Fijo / Móvil Individuos Administrativos

1 - ANI / DNI / CUIT

 Buscá el ANI a gestionar. Si no conoce su número, buscá por DNI / CUIT.

Solicita la Baja

Desiste de la baja

Migra PP y Port Out

2 - Gestioná según corresponda

→ Si el cliente quiere MIGRAR A PREPAGO continuá con el procedimiento [Cambio de plan](#).

→ Si el cliente quiere PORTAR A OTRA COMPAÑÍA continuá con el procedimiento [Portabilidad](#)