

Oferta Pospago 2018

Nuevas ofertas de Combos



tigo
une

Hechos
para ti

Actualmente:



Hechos
para ti

Recibe el doble de datos por 12 meses
y disfruta **llamadas ilimitadas** a todo operador

Plan	Minutos Ilimitados	Costo
Plan 2.5 GB recibe: 5 GB	A todo operador	\$63.900
Plan 3.5 GB recibe: 7 GB	A todo operador	\$79.900

[Solicitar >](#) [Solicitar >](#)

Minutos **ILIMITADOS** con Datos X2 desde \$63.900
Para PORTACIÓN (ya no tienen 50% de descuento)

Minutos **ILIMITADOS** desde \$74.900
Junto a descuento y 2X1 en equipos

4.2 GB
De internet

10GB de Movistar Cloud

500 minutos
A Fijo o MÓVIL
🇺🇸 🇨🇴 🇨🇦

Minutos a todo operador
🇨🇴

Ilimitadas
📞 📺 📺 📺 📺

Movistar Play

5x1 / Familia Movistar

\$87.900 /mes

3.5 GB
De internet

5GB de Movistar Cloud

500 minutos
A Fijo o MÓVIL
🇺🇸 🇨🇴 🇨🇦

Ilimitadas
📞 📺 📺 📺 📺

5x1 / Familia Movistar

Minutos a todo operador
🇨🇴

\$74.900 /mes

ESTE 2018 NADIE NOS VA A DETENER ...

LO QUERÍAS



LO PEDISTE

¡HOY!

Nuestros
clientes y tu obtendrán mayores
beneficios...
Lo que tanto querías y estabas
esperando

**VOZ ILIMITADA
DESDE**

\$74.900 CON **50%** de
descuento en **PORTACIONES**

Aplica para **TODAS** las transacciones (Migración, Portación, Línea Nueva e Incremento de cargo básico)
y en **TODOS** los canales

~~De 3.5 GB a~~ **7 GB**

\$72.900
VS
\$74.900

\$ 72.900

Minutos Ilimitados a todo Tigo
900 Minutos a todo destino



2 Smartapps



Mensajes A Todo Destino ILIMITADOS
Habla Entre 4 "Familia Y Amigos Tigo"

Plan Tu plan control 60

ID: 204
NOMBRE:

3.5 GB

Habla ILIMITADO a
Todo destino



2 Smartapps



Mensajes A Todo Destino ILIMITADOS
Habla Entre 4
"Familia Y Amigos Tigo"

\$ 74.900

ID: 735
NOMBRE:

Arma tu plan G

RECOMENDADAS



~~De 4,0 GB a~~ **8 GB**

\$82.900



VS

\$84.900

\$ 82.900

Minutos Ilimitados a todo Tigo
1.400 Minutos a todo destino



2 Smartapps



Mensajes A Todo Destino ILIMITADOS
Habla Entre 4 "Familia Y Amigos Tigo"

ID: 209
NOMBRE:
Arma Tu plan extra 70

4 GB

Habla ILIMITADO a
Todo destino



2 Smartapps



Mensajes A Todo Destino ILIMITADOS
Habla Entre 4
"Familia Y Amigos Tigo"

\$ 84.900

ID: 223
NOMBRE:
Arma tu plan 2

RECOMENDADAS



Proceso de Empaquetamiento en CRM



Hechos
para ti


Primer momento de **Empaquetamiento**

- 1 Ubicamos en **CRM la línea** a la cual le cambiaremos el empaquetamiento

Portal CRM : tigo

Logged in as: mb52238412 | Logout

Preventa Venta Postventa Consultas Fraude

2018-01-12	45000 Seg (750 Min) todo destino + Segundos ILIMITADOS a TIGO+SMS ILIMITADOS todo dest+3.5GB+1 Beneficio Premium	\$ 59,900	2 
------------	--	-----------	---

Valor Paquetes: \$ 59,900



Cancelamos el empaquetamiento Actual para activar el nuevo

Segundo momento de **Empaquetamiento**



Hechos
para ti

Portal CRM: tigo

Preventa **1** Postventa Consultas Fraude

Logged in as: m552288412 | Logout

Ingresamos a Postventa

CRM Portal :: v.1.0

Valor Paquetes: \$ 59,900

2 Paquetes Disponibles → Ingresamos a paquetes Disponibles

3 Tipo de Compra: ☒ Por Suscripción ☐ Por Demanda ☐ Incidencia x Demanda → Ingresamos por suscripción

Criterio: Buscar

	Valor	Acción
100 mensajes Todo Destino	\$ 900	+
200 mensajes Todo Destino	\$ 2,000	+
Mensajes infinitos Todo Destino	\$ 3,000	+
650 Min (39,000 s)	\$ 33,900	+
Habla infinito entre las	\$ 15,000	+
Smart Sin Nav	\$ 11,900	+
Paquete de datos 1GB	\$ 31,900	+
(voz + sms onnet ilimitado) con 3 dispositivos	\$ 24,000	+

4 Combos Portación → Ingresamos con el nombre de **COMBOS PORTACIÓN** donde encontraras estos dos nuevos empaquetamientos en CRM

08:30:23

Tercer momento de **Empaquetamiento**

Al seleccionar **COMBOS PORTACIONES** te mandara a la parte donde:

Paquetes Disponibles

Tipo de Compra

☒ Por Suscripción ☐ Por Demanda ☐ Incidencia x Demanda

1 Criterio Combos Portación

2

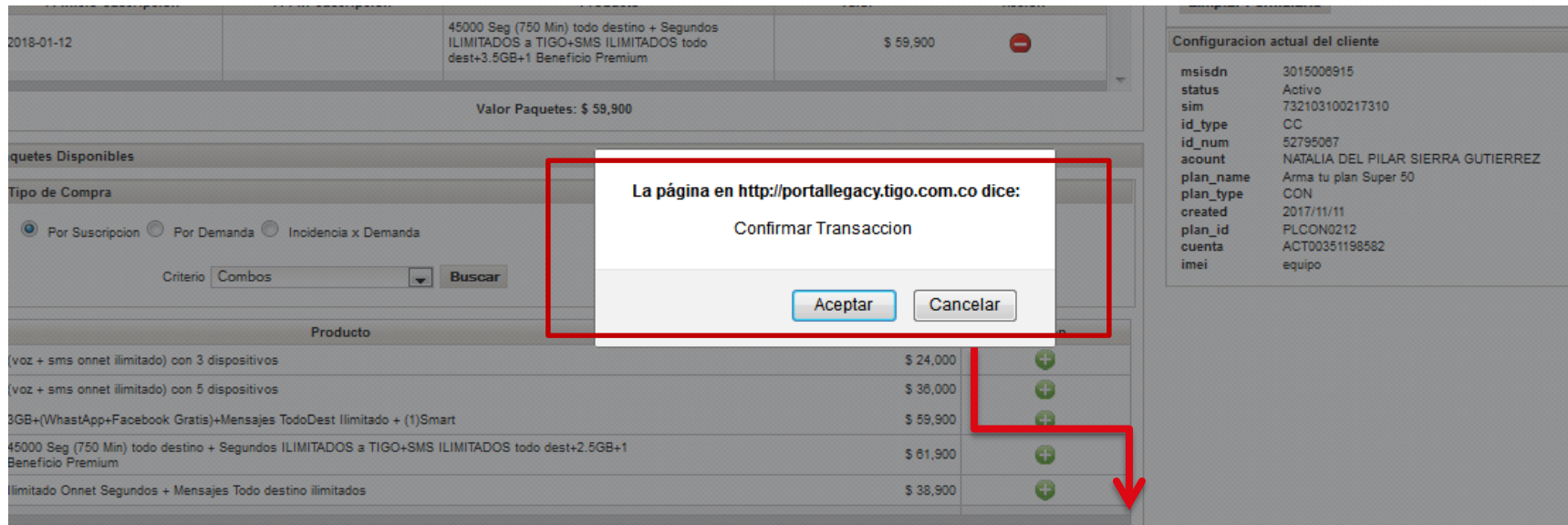
Producto	Valor	Acción
Voz + SMS Ilimitada + 3.5 GB + 2 SmartApps + Habla entre 4	\$ 74.900	+
Voz + SMS Ilimitada + 4 GB + 2 SmartApps + Habla entre 4	\$ 84.900	+

Seleccionas el **criterio** que es el nombre de nuestro empaquetamiento **COMBOS PORTACIONES**

Ubicaras el **nuevo** empaquetamiento el cual
Nuestro cliente desea adquirir

Cuarto momento de **Empaquetamiento**

Finalmente ...



2018-01-12

45000 Seg (750 Min) todo destino + Segundos ILIMITADOS a TIGO+SMS ILIMITADOS todo dest+3.5GB+1 Beneficio Premium

\$ 59,900

Valor Paquetes: \$ 59,900

Paquetes Disponibles

Tipo de Compra

☒ Por Suscripción ☐ Por Demanda ☐ Incidencia x Demanda

Criterio: Combos

Producto

(voz + sms onnet ilimitado) con 3 dispositivos	\$ 24,000	+
(voz + sms onnet ilimitado) con 5 dispositivos	\$ 38,000	+
3GB+(WhatsApp+Facebook Gratis)+Mensajes TodoDest Ilimitado + (1)Smart	\$ 59,900	+
45000 Seg (750 Min) todo destino + Segundos ILIMITADOS a TIGO+SMS ILIMITADOS todo dest+2.5GB+1 Beneficio Premium	\$ 61,900	+
Ilimitado Onnet Segundos + Mensajes Todo destino ilimitados	\$ 38,900	+

Configuracion actual del cliente

msisdn	3015006915
status	Activo
sim	732103100217310
id_type	CC
id_num	52795067
account	NATALIA DEL PILAR SIERRA GUTIERREZ
plan_name	Arma tu plan Super 50
plan_type	CON
created	2017/11/11
plan_id	PLCON0212
cuenta	ACT00351198582
imei	equipo

- 1 **Confirma** la suscripción del nuevo empaquetamiento
Donde automáticamente quedara suscrito

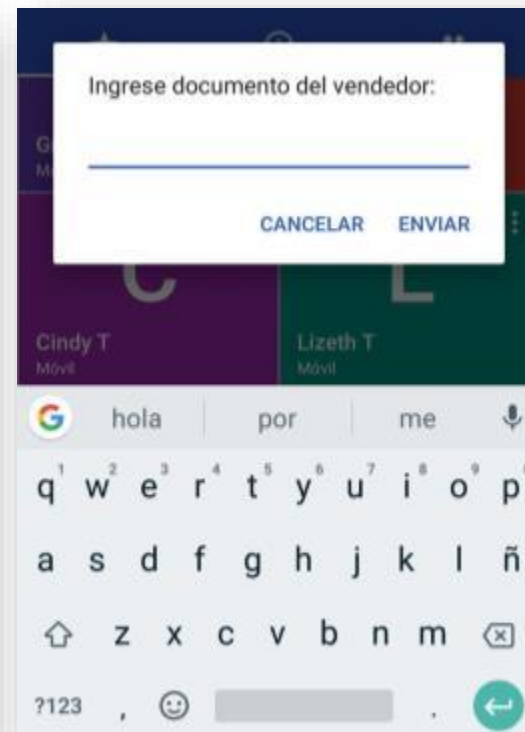
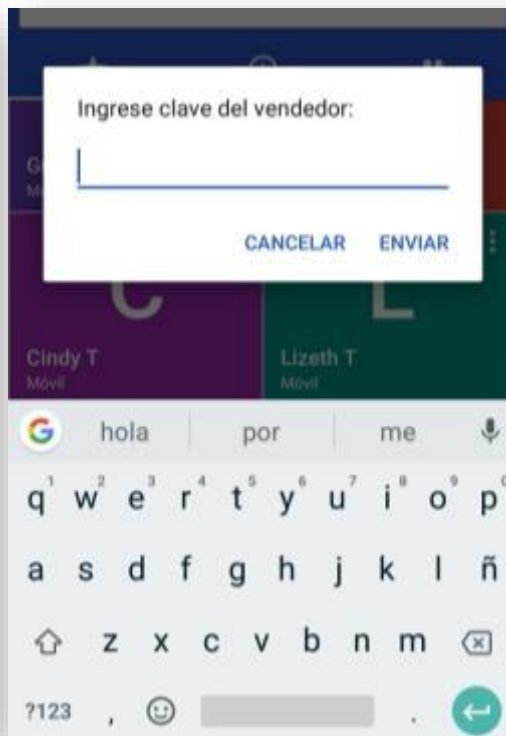
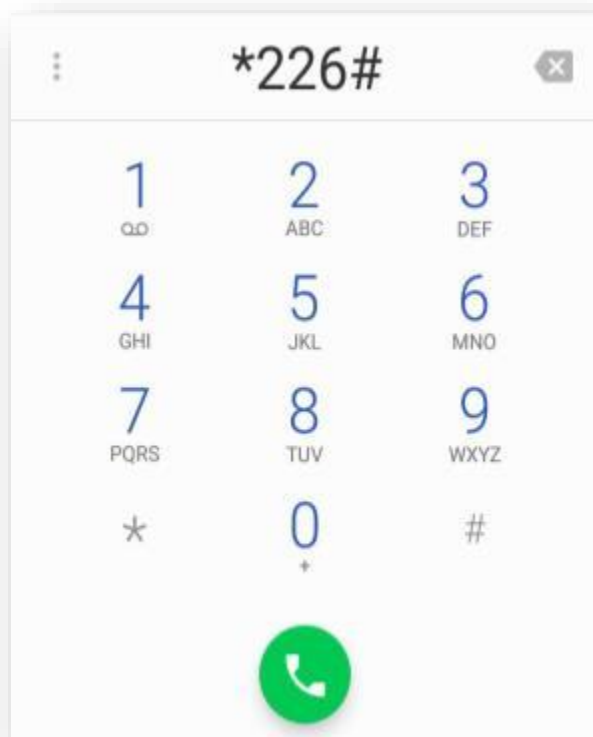
- 2 **RECUERDA** que el empaquetamiento predeterminado del cargo básico \$74,900 es **Arma tu plan G** y \$84.900 es **Arma tu Plan Z**

Proceso de Empaquetamiento en USSD



Hechos
para ti

Primer momento de **Empaquetamiento**



1 Ingresa al sistema de activación

Segundo momento de **Empaquetamiento**



Gracya T
Móvil

Jefe Dani
Móvil

Ingrese ID del plan de Interes:

CANCELAR ENVIAR

Verónica T
Móvil

Adriana Cor T
Móvil

S M

Cargo Básico	ID	Nombre Plan
\$ 74.900	735	Arma tu plan G
\$ 84.900	223	Arma tu plan Z

RECUERDA que el empaquetamiento predeterminado del cargo básico \$74,900 es **Arma tu plan G** y \$84.900 es **Arma tu Plan Z**

- 2 El **ID y nombre** de los dos empaquetamientos que tienen cada uno
Para finalmente confirmar la **suscripción** que nuestro cliente desea .

PROMOCIÓN MADRES

2018

ticô
ne

Hechos
para ti

#Conectémonos en el mes de las MADRES

Porque **MAMÁ** merece siempre lo mejor del mundo.



DATOS

X2



ticô
ne

Hechos
para ti

Para: PORTACIONES DIRECTAS A POSPAGO



Hechos
para ti

Mamá lo merece todo y un poquito más... por eso continuaremos con Datos X2 hasta por **12 MESES**
para **combos equilibrados**



\$ 49.900	\$ 61.900	\$ 72.900	\$ 82.900	\$ 96.900	\$ 107.900	\$ 121.900
6 meses	9 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses
2,5 GB	5 GB	7 GB	8 GB	9 GB	11 GB	13 GB

\$ 131.900	\$ 141.900	\$ 151.900	\$ 157.900	\$ 167.900	\$ 187.900	\$ 217.900	\$ 227.900	\$ 237.900	\$ 317.900
12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses
15 GB	17 GB	18 GB	20 GB	21 GB	23 GB	30 GB	32 GB	34 GB	44 GB

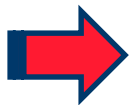
Vigencias en meses dependiendo del Cargo Básico



Para: MIGRACIONES DE PREPAGO A POSPAGO



Hechos
para ti



INCREMENTO DE CARGO BÁSICO Y LINEA NUEVA

Mamá lo merece todo y un poquito más... por eso continuaremos con Datos **X2** hasta por **12 MESES** para **combos equilibrados**

\$ 49.900	\$ 61.900	\$ 72.900	\$ 82.900	\$ 96.900	\$ 107.900	\$ 121.900
3 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses
2,5 GB	5 GB	7 GB	8 GB	9 GB	11 GB	13 GB

\$ 131.900	\$ 141.900	\$ 151.900	\$ 157.900	\$ 167.900	\$ 187.900	\$ 217.900	\$ 227.900	\$ 237.900	\$ 317.900
6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	12 meses	12 meses
15 GB	17 GB	18 GB	20 GB	21 GB	23 GB	30 GB	32 GB	34 GB	44 GB

Vigencias en meses dependiendo del Cargo Básico



DATOS X2 APLICA PARA ...



CANAL	Portación directa	Migración de prepago a pospago	Incremento Cargo Básico	Línea nueva
Tiendas	✓	✓	✓	✓
Televentas	✓	X	X	X
Fuerza de Venta Directa	✓	✓	X	X
Retail	✓	✓	X	X
Dealers	✓	✓	X	X



Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)



BONOS

PARA MIGRACIONES
Y PORTACIONES

TODOS LOS DÍAS

Bono redimibles en Smartphones de referencias seleccionadas, una nueva línea ATP o una prepagada

ticô
ne

Hechos
para ti

BONOS HASTA de \$300.000 en PORTACIONES directas a pospago dependiendo del cargo básico



Los BONOS tienen una vigencia de **8 días calendario** desde el día de la activación o portaciones

BONOS HASTA de \$300.000 en:

- 1. MIGRACIONES DE PREPAGO A POSPAGO**
- 2. INCREMENTO DE CARGO BÁSICO**
- 3. LINEA NUEVA SOLO DESDE \$61.900**



*Migraciones e
Incremento
De cargo básico*

\$49.900
recibe un
BONO de

\$50.000



\$72.900 a \$82.900
recibe un BONO de

\$80.000

\$121.900 a \$151.900
recibe un BONO de

\$120.000



\$237.900 a \$317.900
recibe un BONO de

\$300.000

\$61.900
recibe un
BONO de

\$70.000



\$96.900 a \$107.900
recibe un BONO de

\$100.000



\$157.900 a \$227.900
recibe un BONO de

\$150.000

Los **BONOS** tienen una vigencia de **8 días calendario** desde el día de la activación o portaciones

Porque mamá merece estrenar **TODOS LOS DÍAS**, para ella tendremos las siguientes referencias en **Smartphones para redimir el bono**



11 Referencias

Smartphone Huawei

Precios sujetos a cambios

tigo
we

Hechos
para ti



Huawei Y7 2018 Single
Sim LTE Gold
PLU 3004388
\$590.000



Huawei Y7 2018 Single
Sim Lte Black
PLU3004387
\$590.000



Huawei P10
PLU3004208
\$610.000



Huawei P Smart Single
Sim Lte Gold
PLU 3004371
\$980.000



Huawei P Smart Single
Sim Lte Black
PLU 3004370
\$980.000



Huawei Mate 10 Lite
PLU3004372
\$1.290.000



Huawei P20 Lite Single
Sim Lte Black
PLU 3004386
\$1.390.000



Huawei P10 Lite
PLU 3004209
\$1.390.000



Huawei P20
Single Sim Lte
Black
PLU 3004389
\$2.490.000



Huawei P20 Single
Sim Lte Pink Gold
PLU 3004403
\$2.490.000



Huawei Mate 10Pro
Mocha Brown Lte
PLU3004280
\$2.990.000

4 Referencias

Smartphone Motorola

Precios sujetos a cambios



Hechos
para ti



Motorola Moto E Plus
PLU 3004218
\$490.000



Motorola Moto G5 S Dual
Sim Lte Dorado
PLU 3004282
\$610.000



Motorola Moto G5 S
Dual Sim Lte silver
PLU 3004281
\$610.000



Moto Z2 Play Silver
Single Sim LTE
PLU 3004234
\$1.590.000

15 Referencias

Smartphone Samsung

Precios sujetos a cambios

tigo
we

Hechos
para ti



Samsung J2 Pro Dual
Black
PLU 3004374
\$420.000



Samsung J2 Pro Dual G
Gold
PLU 3004375
\$420.000



Samsung J5 Prime
32GB Dual Sim Lte
Black
PLU 3004376
\$610.000



Samsung J5 Prime
32GB Dual Sim Lte
Gold
PLU 3004377
\$610.000



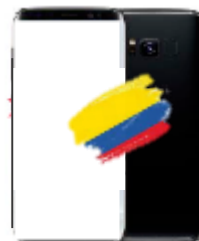
SAMSUNG J7 Prime 32GB dual
Sim Lte Gold
PLU 3004379
\$720.000



Samsung J7 Prime 32GB Dual
Sim Lte Black
PLU 3004378
\$720.000



SAMSUNG Galaxy A8
Black
PLU 3004373
\$1.790.000



Samsung Galaxy S8
PLU 3004210
\$2.590.000



Samsung Galaxy S8
Plus
PLU 3004211
\$2.890.000



Samsung Galaxy
S9 Dual Sim Black
PLU 3004401
\$2.990.000

15 Referencias

Smartphone Samsung

Precios sujetos a cambios

tigo
me

Hechos
para ti



Samsung Galaxy
S9 Dual Sim
Silver
PLU 3004405
\$2.990.000



Samsung Galaxy
Note 8 Black Dual
Sim Lite
PLU 3004260
\$3.310.000



Samsung Galaxy
S9+ Dual Sim
Silver
PLU 3004407
\$3.490.000



Samsung Galaxy
S9+ Dual Sim
Purple
PLU 3004406
\$3.490.000



Samsung S9+
Dual Sim Black
PLU 3004402
\$3.490.000

MANEJO DE CLIENTES QUE DESEAN REDIMIR EL BONO EN UN NUEVO PLAN POSPAGO O PREPAGADA:

1

El asesor debe indicar al usuario que podrá redimir en **SERVICIO** el jueves de la siguiente semana al día en que ingresó la solicitud.

2

El asesor debe completar la planilla con los **DATOS** de la línea como se mostrará a continuación:

CEDULA	MSISDN	TRANSACCIO N SOLICITADA	CARGO BASICO FINAL	CANAL	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE PUNTO DE VENTA	NOMBRE ADMINISTRADOR
		PORTACION		TIENDAS		TIENDA XXX	
		ACTIVACION		TELEVENTAS		TELEVENTAS	
		MIGRACION					
		UPSELLING					

3

El administrador o Coordinador **consolida** todos los casos

4

El administrador o Coordinador **deberá enviar** un correo a nicolas.cepeda@tigoune.com y jeimmy.valencia@tigoune.com
Con el **ASUNTO:** Bonos-S, junto con el cuadro en el que lleno los **DATOS**.





FECHAS DE ENVÍO



Ingresos de solicitudes de clientes que quieren redimir el BONO en servicio (ATP o Prepagada)	Envío Mail. Administrador o coordinador de la tienda	Fecha en la que el cliente recibe nuevo BONO para servicios
Desde el 19 hasta el 22 de abril	Máximo el DOMINGO 22 de abril FINAL DEL DÍA	26 de abril
Desde el 23 hasta el 29 de abril	Máximo el DOMINGO 29 de abril FINAL DEL DÍA	03 de mayo

RECUERDA QUE CADA SEMANA TENEMOS



Acumulable con promo **BONOS** de **MADRES** solo para el canal de **TIENDAS**

BONOS APLICA PARA ...

CANAL	Portación directa a postpago	Migración de prepago a postpago	Incremento Cargo Básico	Línea nueva (Desde \$61.900)
Tiendas	✓	✓	✓	✓
Televentas	✓	X	X	✓
Fuerza de Venta Directa	X	X	X	X
Retail	X	X	X	X
Dealers	X	X	X	X

Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)



50%
DE DESCUENTO

ticô
ne

Hechos
para ti

¿Cómo funciona el descuento de 50% en los cargos básicos?

0



CLIENTE se dirige a la tienda y recibe su **PROMO MADRES**

1



CLIENTE paga en la tienda su **PRIMER cargo básico**

2



CLIENTE recibe en su casa la factura para pagar su **segundo cargo básico**

3



CLIENTE recibe su factura para pagar su **tercer cargo básico con el 50% de descuento**

4



CLIENTE recibe en su casa la factura para pagar su **cuarto cargo básico**

9



CLIENTE recibe su factura para pagar su **noveno cargo básico con el 50% de descuento**

8



CLIENTE recibe en su casa la factura para pagar su **octavo cargo básico**

7



CLIENTE recibe su factura para pagar su **séptimo cargo básico con el 50% de descuento**

6



CLIENTE recibe en su casa la factura para pagar su **sexto cargo básico**

5



CLIENTE recibe su factura para pagar su **quinto cargo básico con el 50% de descuento**

50 % DE DESCUENTO APLICA PARA ...



CANAL	Portación directa	Migración de prepago a pospago máximo 2 días	Incremento Cargo Básico	Línea nueva
Tiendas	✓	✓	X	X
Televentas	✓	X	X	X
Fuerza de Venta Directa	✓	✓	X	X
Retail	✓	✓	X	X
Dealers	✓	✓	X	X



Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)





MUNDO RETAIL

ticô
ne

Hechos
para ti

BONO DE \$50.000 PARA REDIMIR EN SMARTPHONES TIGO O LIBRES



Hechos
para ti

Pásate a Tigo en un plan Pospago de:

\$49.900, \$61.900 o \$72.900



Aplica para **smartphones libres o Tigo**, computadores, tablets, etc.



Recuerda que:

1. La mecánica específica depende de la negociación con cada cadena
2. Se debe usar el EAN para redimir en equipo libre

Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)

Transacciones → Portabilidad directa a Pospago, migraciones y línea nueva.

Descuento de 50% en cargo básico (Aplica en caja)

Pásate a Tigo y recibe un descuento de:



Recuerda que:

1. Se debe usar el **EAN** normal de ATP

Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)
Transacciones → Portabilidad directa a Pospago, migraciones y línea nueva.

RESUMEN DE MUNDO RETAIL ...



PROMO	Portación directa	Migra de Prepago a Pospago máximo 2 días	Línea nueva desde \$61.900
Descuento 1re Cargo Básico	✓	✓	✓
Bonos para teléfonos LIBRES O TIGO	✓	✓	✓
Doble de datos por 12 meses	✓	✓	X
Descuento del 50% en 4 mensualidades (PORTACIONES)	✓	✓	X

Vigencia corta → 19 al 25 de abril (Vigencia técnica 1 de mayo)





COMUNICACIÓN MADRES

ticô
ne

Hechos
para ti



Afiche ←





Comunicación Masiva

- Comerciales en TV
- Radio
- Impresos (periódicos)

Comunicación en Punto de venta

- Volantes
- Stickers
- Cabezotes
- Saltarines
- Afiches



PREGUNTAS FRECUENTES

ticô
ne

Hechos
para ti

PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Si un cliente sube o baja su cargo básico contará con el tiempo de beneficio del nuevo cargo básico?

Para las promociones 50% y datos X2 **el cliente contará con el beneficio** (descuento en cargo básico o datos adicionales) pero se **mantiene la vigencia** que adquirió inicialmente (No se extiende la promoción)

Ejemplo: cliente se portó a pospago en un **plan de \$96.900** y recibió datos X2 por 12 meses y 50% de descuento en 4 cargos básicos; 4 meses después cambia su cargo básico a \$61.900, el cliente recibirá el doble de recursos y el descuento del plan de \$61.900 **por 8 meses** (lo que falta para que se cumplan los 12 meses de la vigencia inicial)



¿Cuál es el procedimiento a seguir cuando la portación de POSPAGO a POSPAGO no cae directamente?

Cuando una portación se solicita para **pospago directamente**, pero por un tema de plataforma cae en prepago, el canal debe crear incidencia indicando el caso e **incluyendo la factura** que muestre que efectivamente el cliente pagó el cargo básico.

¿Si se le aplica un descuento en el CB por Retención, se perdería la promoción del 50% en la factura?

El descuento se **acumula**

¿Qué pasa si el cliente tiene datos X2 y re-empaqueta en retención o en los nuevos cargos básicos de \$74.900 o \$84.900 y paquetes más datos?

Pierde el beneficio datos X2 porque solo aplica para combos equilibrados

¿Qué pasa si el cliente tiene promo 50% de descuento y re-empaqueta en retención o en los nuevos cargos básicos de \$74.900 o \$84.900 y paquetes más datos?

Continúa con el beneficio de descuento pero no aumenta la vigencia

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Si un cliente adquirió alguna de las promociones de bono entre enero 2017 y abril de 2018, puede acceder a la promoción de bono?

No, si el cliente tuvo algún bono durante ese periodo, no podrá acceder a la promoción Madres, así no haya redimido el beneficio.

¿Un cliente puede tener las 3 promociones: Datos, Bono y Descuento en cargo básico?

Si, siempre que cumpla las condiciones puede acumular los beneficios

¿Qué pasa si cliente tiene la promoción datos X2 y entra en mora, cancela, migra a prepago, baja o sube su cargo básico?

- Mora, **disfrutará** el beneficio cuando se ponga al día en su factura.
- Migra a prepago, **pierde** la promoción.
- Si cambia su cargo básico (aumento o disminución), continúa disfrutando del beneficio de doble navegación **según el nuevo plan** pero no se extienda la vigencia.
- Porta a otro Operador, no permite continuar disfrutando el beneficio porque **no hay intercambio** de promociones entre Operadores.
- Si cede la línea **NO PIERDE** el beneficio.
- Si cambia de número pierde la promoción pero recupera creando una incidencia

¿Si un cliente adquirió alguna de las promociones de datos (doble o triple) o de descuento (6 y 12 o 50% de descuento), puede acceder a datos X2 y 50% de descuento de madres?

Si, el cliente puede disfrutar de las promociones de datos X2 y/o descuento del 50% si cumple las condiciones



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Si el cliente quiere redimir el bono en el pago recurrente de su línea pospago, lo puede hacer?

No, el bono solo aplica para el pago del primer cargo básico de un nuevo plan pospago.

¿Qué pasa si el cliente quiere redimir en un equipo que no se encuentra en la tienda en el momento de la redención?

El asesor debe informar al cliente que la redención se puede hacer en el **inventario disponible** en la tienda. No se harán excepciones por inventario.

¿Qué pasa si cliente tiene la promoción de 50% de descuento y entra en mora, cancela, migra a prepago, baja o sube su cargo básico?

- Mora, **disfrutará** el beneficio cuando se ponga al día en su factura.
- Migra a prepago, **pierde** la promoción.
- Si modifica su cargo básico (subir o bajar), **conserva la promoción** sobre el cargo básico que tenga en el momento de recibir la factura. La vigencia se mantiene según el mes que haya adquirido la promoción, no se extiende la vigencia
- Porta a otro Operador, no permite continuar disfrutando el beneficio porque **no hay intercambio** de promociones entre Operadores
- Si el cliente cede la línea **NO PIERDE** el beneficio pero se debe enviar una notificación al segmento pospago
- Si cambia de número pierde la promoción, pero se recupera enviando un correo con los soportes a Katherine.cadavid@tigoune.com
luisa.duarte@tigoune.com maria.moncada@asesor.une.com.co



¿Puede utilizar el **BONO** otra persona?

No, ya que la única persona que puede redimir el bono es quien toma el plan.

PREGUNTAS FRECUENTES

Si un cliente solicita Portar a Pospago y cae en Prepago, se debe:

1. El canal debe **anular** la factura



2. **Migrar** a pospago



3. Crear la **incidencia** incluyendo la evidencia de anulación de factura



4. Incidencias **aprovisionará** la promo para el siguiente ciclo



5. Cada canal **debe hacer el ajuste** de recursos del cargo básico y de Datos X2

¿Si el cliente tiene promo 50% de descuento y cede el contrato pierde la promo?

No la pierde. Después de la cesión de contrato el canal debe reportar la cesión a los siguientes correos Katherine.cadavid@tigoune.com luisa.duarte@tigoune.com maria.moncada@asesor.une.com.co con la información correspondiente.

¿Como darle la promoción a un “cambio de número”?

En caso de cambio de número y que **el cliente no quiera perder la promoción** se debe adjuntar soportes del cambio de número y crear incidencia para que se le restablezca la promoción



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Qué pasa si cliente tiene un bono y cancela, baja su cargo básico o entra en mora?

El bono **sigue activo** mientras se encuentre en la vigencia

¿Si un cliente quiere redimir el bono en un smartphone y en una prepagada, puede hacerlo?

No, el bono se puede redimir como parte de un equipo de referencias seleccionadas o para un nuevo plan pospago o una prepagada.

¿Qué pasa con el saldo restante si el bono no es utilizado totalmente?

El saldo no utilizado se **pierde**.

¿El bono se puede usar para Credivalores?

Si, el bono se puede usar para la cuota inicial de Credivalores pero no para las demás cuotas del crédito.

¿A partir de qué momento se cuenta la vigencia de los bonos?

La vigencia del bono se cuenta desde el día de la **activación**.

¿La oferta Datos X2 aplica para la oferta Más datos, combos de retención o Multiplanes?

No, solo aplica para los combos equilibrados



¿En que prepagadas se puede redimir el bono ?



Hechos
para ti

TIPO	NOMBRE COMERCIAL	VIGENCIA	PRECIO	INFORMACIÓN FVD / TIENDAS / RETAIL	
				SHORT CODE	KEYWORD
Prepagadas Bundles	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	3 MESES	\$ 161.700	600	3MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	6 MESES	\$ 323.400	600	6MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	12 MESES	\$ 646.800	600	12MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	3 MESES	\$ 161.700	600	3MINI2FTD
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	6 MESES	\$ 323.400	600	6MINI2FTD
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	12 MESES	\$ 646.800	600	12MINI2FTD
Prepagadas Data	Prepaga datos de 200MB de Internet por \$15.900 mensuales	3 MESES	\$ 47.700	600	3NAVEGA
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	3 MESES	\$ 161.700	600	3NAVEGA5
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	6 MESES	\$ 323.400	600	6NAVEGA5
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	12 MESES	\$ 646.800	600	12NAVEGA5



GRACIAS 
