



Manual de producto  
R2B

# Introducción

---

El presente material esta diseñado con la finalidad de poder evaluar y reforzar tu conocimiento en el producto de R2B, por lo tanto es importante considerar:

- El tiempo señalado para concluir el presente tutorial.
- La revisión de la información contenida en este manual.
- La evaluación final de conocimiento que deberás acreditar con un mínimo de 80 puntos.

Te deseamos éxito en este proceso.

# Antecedente

---

Existe un gran porcentaje de clientes con alguna oferta de crédito que no son clientes “Ready to Buy”, esto es que no tienen todas las credenciales para poder tomarlo desde Bancanet y Citibanamex mobile o está inactivo y el objetivo es lograr habilitarlos para que puedan tomar sus ofertas por estos canales.

Son clientes inactivos en canales digitales: Pueden no tener Contrato de BE, Netkey Físico, Netkey Móvil o estar en la campaña de asignación remota de Netkey.

## **Productos a los que va dirigido**

- Crédito de Nómina
- Crédito Personal
- Incremento de Línea de Tarjetas de Crédito
- LOP

## **Objetivo de la campaña**

La propuesta es hacer llamadas y blasters con los diferentes escenarios para apoyarles a generar la cita en sucursal, informarles de la campaña en CAT o asesorarlos para reestablecer su contraseña y lograr habilitarlos para que puedan tomar sus ofertas por canales digitales.

# Mercado objetivo

Esta estrategia está dirigida a clientes con una oferta de crédito cargada en sus canales digitales (PILS, PAYROLL, CLI o LOP) que no cumplen con alguna de las siguientes condiciones:

Script	Contrato de BE	Activo	Tiene Token	Está en Campaña de asignación remota de NetKey
A	No	No	No	No
B	Si	No	No	No
C	SI	No	No	Si
D	Si	Si	No	Si
E	Si	Si	No	No
F	Si	No	Si	No
G	Si	No	Si	No

# Diferencia de bienvenida en scripts

---

La bienvenida es importante ya contamos con clientes sin segmento y Clientes Priority.

## Cliente Sin Segmento

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es\_\_\_\_\_del Centro Telefónico Autorizado de Citibanamex XXX, ¿Tengo el gusto con Sr./Sra./Srita \_\_\_\_\_?

## Cliente Priority

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es:\_\_\_\_\_le estamos marcando del Centro Telefónico Autorizado Citibanamex PRIORITY ### ¿Tengo el gusto con Sr./Sra./Srita\_\_\_\_\_?

# Scripts aplicados a R2B

---

**Script A** CLIENTE SIN CONTRATO – INACTIVO - SIN TOKEN (FISICO NI MOVIL) Y NO ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY – **REFERENCIA A SUCURSAL.**

**Script B** CLIENTE CON CONTRATO – INACTIVO - SIN TOKEN (FISICO NI MOVIL) Y NO ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY- **REFERENCIA A SUCURSAL.**

**Script C** CLIENTE CON CONTRATO – INACTIVO – SIN TOKEN (FISICO NI MOVIL) Y SI ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY – **REFERENCIA A CAT.**

**Script D** CLIENTE CON CONTRATO – ACTIVO – SIN TOKEN (FISICO NI MOVIL) Y SI ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY – **REFERENCIA A CAT.**

**CLIENTE CON CONTRATO** – ACTIVO – SIN TOKEN (FISICO NI MOVIL) Y NO ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY – **REFERNCIA A SUCURSAL**

**CLIENTE CON CONTRATO** – INACTIVO - CON TOKEN FISICO O TOKEN MOVIL Y NO ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY – **EL CLIENTE DECIDE SI CAMBIAR DE NÚMERO DE CELULAR O REESTABLECER CONTRASEÑA DE APP SOBRE EL MISMO NÚMERO.**

**CLIENTE CON CONTRATO** – INACTIVO - CON TOKEN FISICO O TOKEN MOVIL Y NO ESTA EN CAMPAÑA ASIGANCIÓN REMOTA DE NETKEY y NO CEL CERTIFICADO - **EL CLIENTE DECIDE SI CAMBIAR DE NÚMERO DE CELULAR O REESTABLECER CONTRASEÑA DE APP SOBRE EL MISMO NÚMERO. -**

