

Actualización de oferta SD y HD para clientes actuales

Elaborado por: Pedro Saquicela Actualizado por: Sandra Maldonado Aprobado por: Guillermo Bastidas

Aprobado por: Guillermo Reinoso / Mayra Plasencia

¡Mejoramos la experiencia de nuestros clientes de televisión por suscripción! Campaña de Conversión Julio 2020 – CC

23 julio, 2020 < ≡ >



ANTECEDENTES

OBJETIVO

EVALUACIÓN

- La Jefatura de Fidelización y Retención desarrolló una campaña de conversión, dirigida a clientes que tengan contratado el Plan Súper Zapper + MINI HD
- Esta campaña, está enfocada a evitar el incremento de deserciones en la línea de negocio de televisión por suscripción

¡Mejoramos la experiencia de nuestros clientes de televisión por suscripción! Campaña de Conversión Julio 2020 – CC

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDO CAMPAÑA DE CONVERSIÓN





Paquete SD

Incluye: 71 señales SD

Nuevas señales promocionales:







10 canales de audio con una variedad de estilos musicales las 24 horas del día.



























- La señal Baby tv desde julio 2020 forma parte del plan básico de tv (oferta vigente y antigua)
- Señal AMC ahora está disponible en oferta TOTAL PLUS

FLUJO CAMPAÑA DE CONVERSIÓN

Mensajes a enviar al cliente

Posibles respuestas del cliente

¡Hola [Nombre del cliente]! Soy Fide de CNT tengo una noticia de película, para nosotros tu tiempo en familia es muy importante, por eso queremos entregarte la última actualización de canales en tu programación 6 nuevas señales, 4 de ellas en SD y 2 en full HD, que te permitirán vivir la pasión del fútbol.

- ¿Estás listo para tener la última actualización de canales en televisión satelital?
- a) Quiero tener La actualización de canales
- b) No estoy interesado

Responde únicamente con la letra a o b

Quiero tener actualización de canales Excelentel Ahora podrás disfrutar de una mejor programación con tu familia, con las señales:

TyC Sports HD- Goltv HD programación deportiva, Xona Latina y Via X los mejores videos musicales BabyTV programación infantil y Food Network programación variaday de locura.

En las próximas 24 horas nos comunicaremos para la activación de tus 5 nuevas señales, estamos para servirte y queremos que tu experiencia con CNT sea la mejor. Todos los clientes que aceptaron la actualización de la oferta comercial serán enviados a Gestión mediante Campañas Específicas de Contact Center donde se aplicará la actualización del plan

No estoy interesado

Estamos para servirte, continúa disfrutando de tu programación de televisión

(Video de programación)

- 1-¿La promoción aplica para todos los clientes que tienen contratado el servicio de televisión por suscripción?
 - No, esta campaña aplica únicamente para los clientes que tienen contratado el plan Súper Zapper + MINI HD.
- 2-¿Cuánto tiempo dura la campaña de conversión?
 - La campaña durará hasta agotar la base de clientes que mantienen esta combinación: Plan Súper Zapper + MINI HD.
- 3-¿<u>Si el cliente acepta este beneficio, podría después aplicar el proceso</u> de retención del servicio?
 - Si es posible aplicar el proceso de retención del servicio
- 4-¿El cliente debe pagar algún valor por esta activación de la nueva programación?
 - No, este beneficio no tiene costo

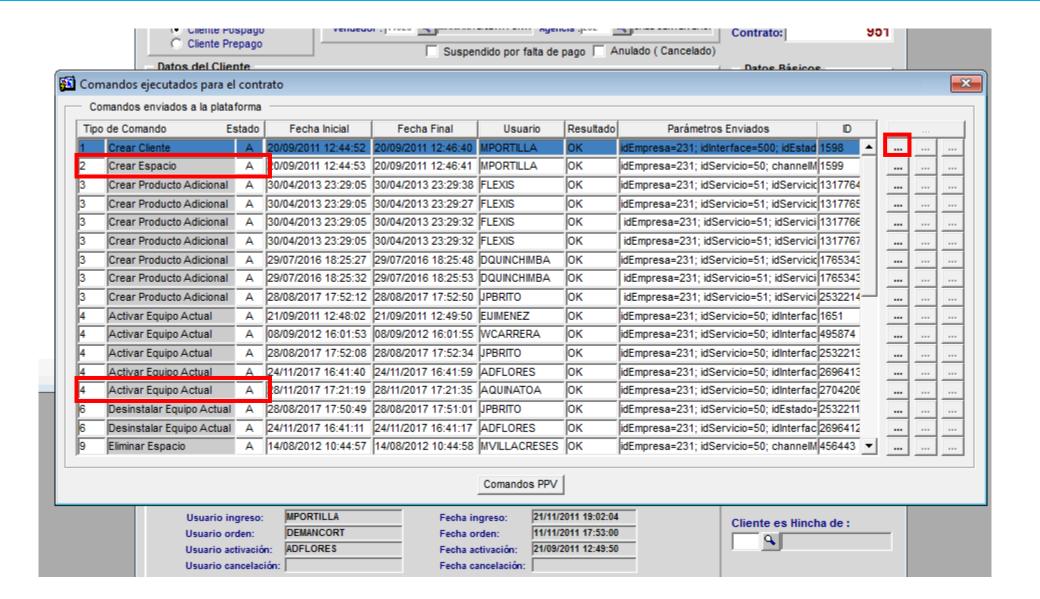
5-¿Qué pasa si a un cliente le llega el mensaje de Whatsapp y este acepta la promoción, sin embargo no se han comunicado con el para la aplicación de la conversión. ¿Qué gestión se debe realizar?

- Puede tomar contacto al 1800 100 100 y preguntar por la campaña de conversión para el servicio de televisión por suscripción.
- Puede acercarse al CAC mas cercano para que un asesor le gestione la activación de la campaña.

6-Una vez aceptada la promoción, ¿El cliente puede regresar a su plan anterior?

• No, una vez que el cliente acepta la conversión, no podrá regresar a su plan anterior.

- 7- <u>Si el cliente recibió el mensaje por Whatsapp, aceptó la conversión y un asesor se comunicó pero no se le ha activado la nueva programación, ¿Qué debe hacer?</u>
 - El cliente debe tomar contacto a través de nuestros canales de atención e informar que no se le ha activado la nueva programación, para que el asesor ejecute un comando de refresh.
 - Si todo está ok, validar comandos: clic en mantenimiento visualizar comandos
 - Si es el deco principal: 2- crear espacio y 4 activar equipo actual.
 - <u>Si es deco adicional (es)</u>: 11 crear espacio deco adicional y 4 activar equipo actual.
 - <u>Nota</u>: todos deben estar en estado atendido, si están en estado error, se envía nuevamente una reactivación en los ... y si no cambia de estado se debe escalar a N2.



8-Si el cliente no confía en el mensaje y no desea responder, pero si quiere la conversión ¿Qué gestión se aplica?

• Un asesor de cualquier canal puede realizar la conversión, siempre y cuando el cliente tenga contratado el plan Súper Zapper + MINI HD.

Consideraciones

1- El cliente que se comunique es porque:

- Le llamaron
- Le llegó el mensaje por Whatsapp.

2- El plan súper Zapper puede estar reflejado de la siguiente manera:

- Plan Súper Zapper + MINI HD 18,50 + imp. + 2,50 + imp.
- Plan Súper Zapper + MINI HD 16,50 + imp. + 2,50 + imp.*
- Plan Súper 18,50 + imp. *
- Plan Súper HD + PLUS HD 18,50 + imp. + 10 + imp.

Consideraciones

3- <u>Dependiendo del escenario se debe realizar</u>

- Migración de equipos + cambio de plan
- Conversión + cambio de plan
- Cambio de plan únicamente.

4- Por donde se realizan los cambios:

Open – ATCDTH

Consideraciones

5- Validaciones:

- Que tenga un plan súper Zapper, súper o súper HD
- Verificar los seriales de los decodificadores (principal y adicionales)
 - Si uno de los decodificadores del cliente tiene serie 17 18 y el resto 21-22 se debe realizar primero una migración de ese equipo y posterior realizar cambio de plan (súper Zapper) o conversión (súper) y posterior cambio de plan.

6- Tipificación en omnicanal:

Petición – comercial – planes y equipos
 (acá engloba lo que son ventas nuevas, cambio de plan y migraciones)

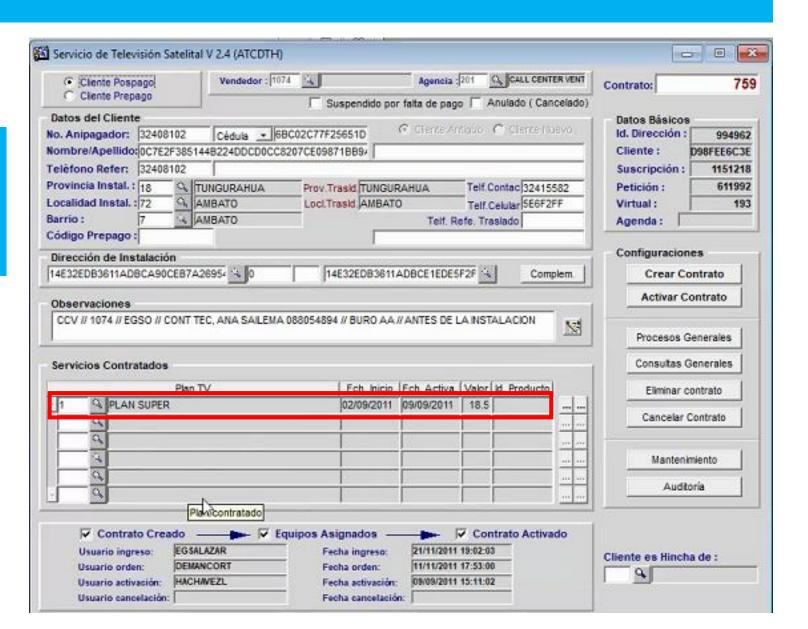
Nota: no aplicar el proceso de migración hasta tanto no se confirme.

<u>Ingresar contrato del cliente con:</u>

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

Validar que tenga:

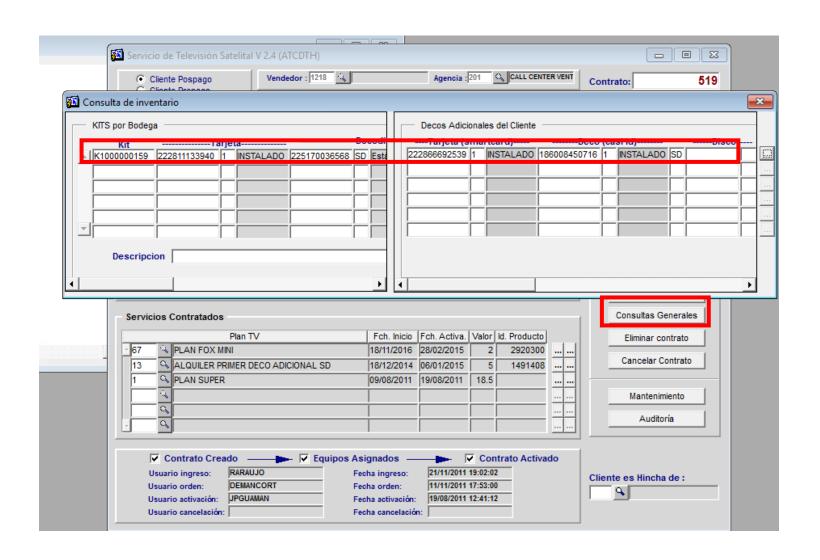
1- Plan Súper



Validar serial de los decos:

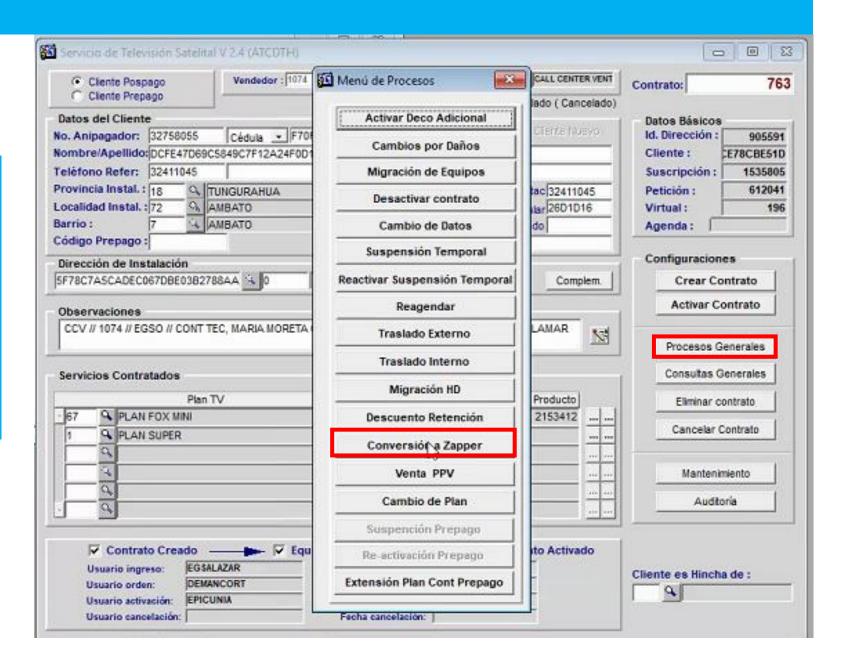
1- Clic en Consulta generales – Inventarios

2- Si tiene plan Súper con serie21 o 22, debe realizar unaconversión a Zapper



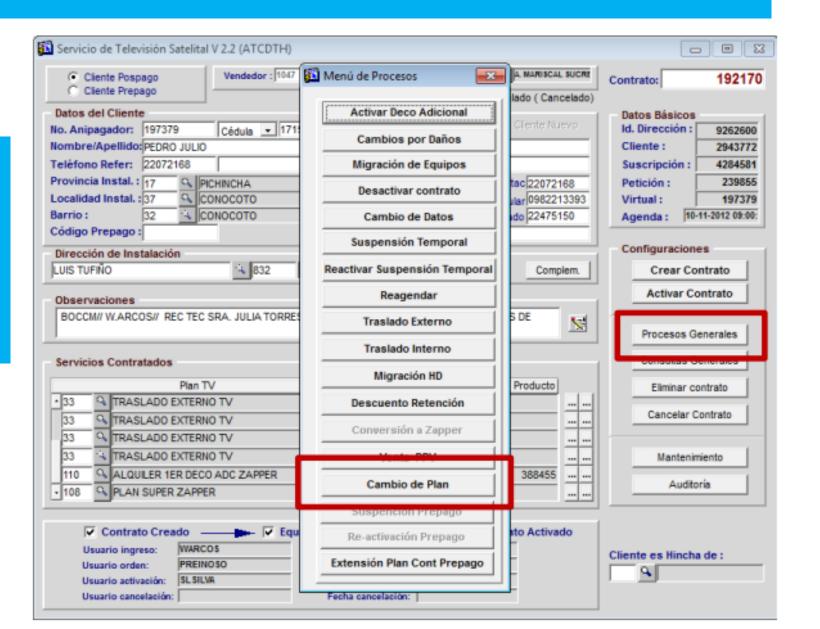
Conversión a Zapper:

Clic en procesos generales seleccionar conversión a Zapper-Clic en si al mensaje – Aceptar-



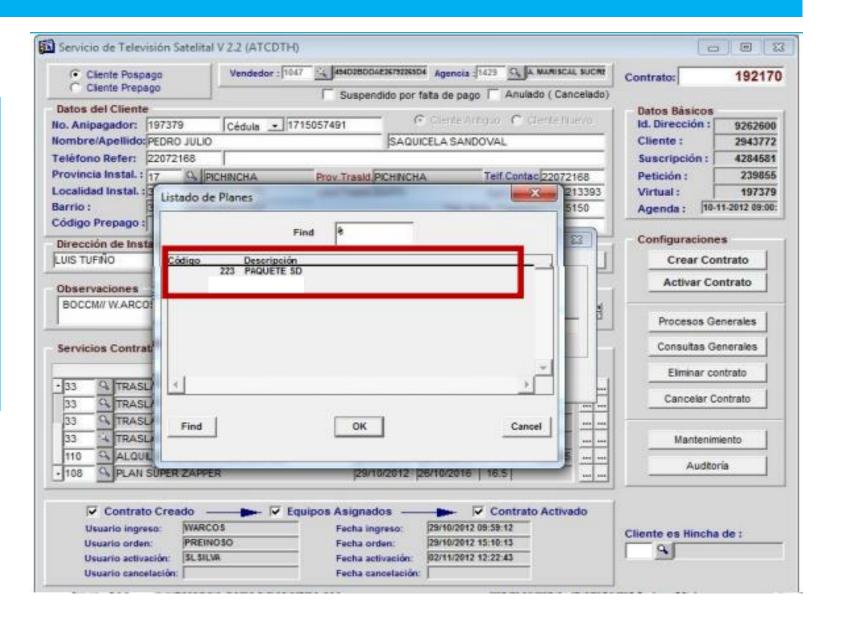
Cambio de Plan:

Clic en Procesos Generales – Cambio de plan (cambiar a SD según lo contratado por el cliente)



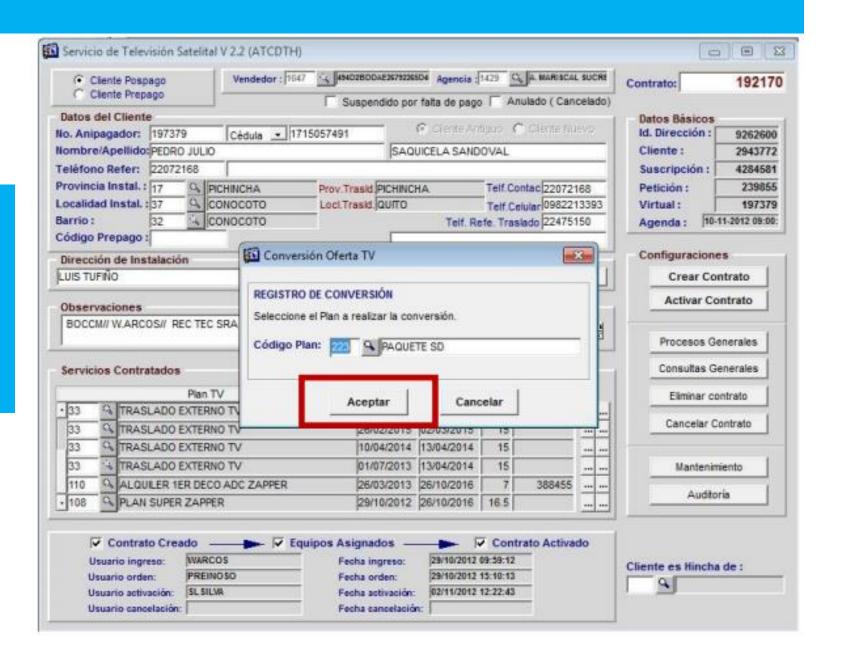
Se debe escoger:

1- <u>Paquete SD</u>: para clientes que tienen el plan súper Zapper + MINI DH



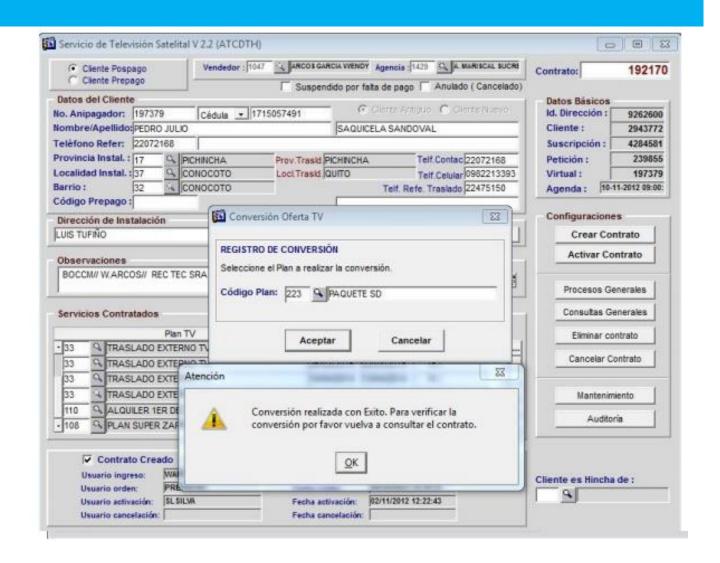
Al actualizar el paquete:

1- Se selecciona el plan que el cliente va a tener – clic en aceptar.



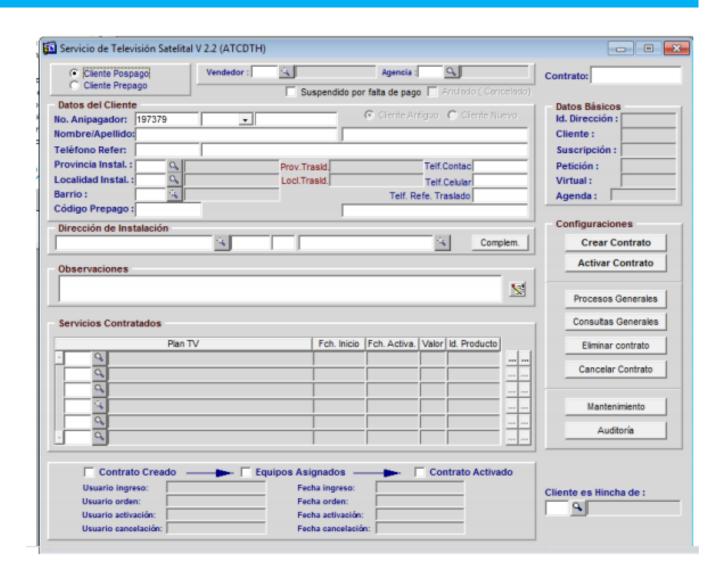
Muestra mensaje:

1- Conversión realizada con éxito. Nuevo plan del cliente.



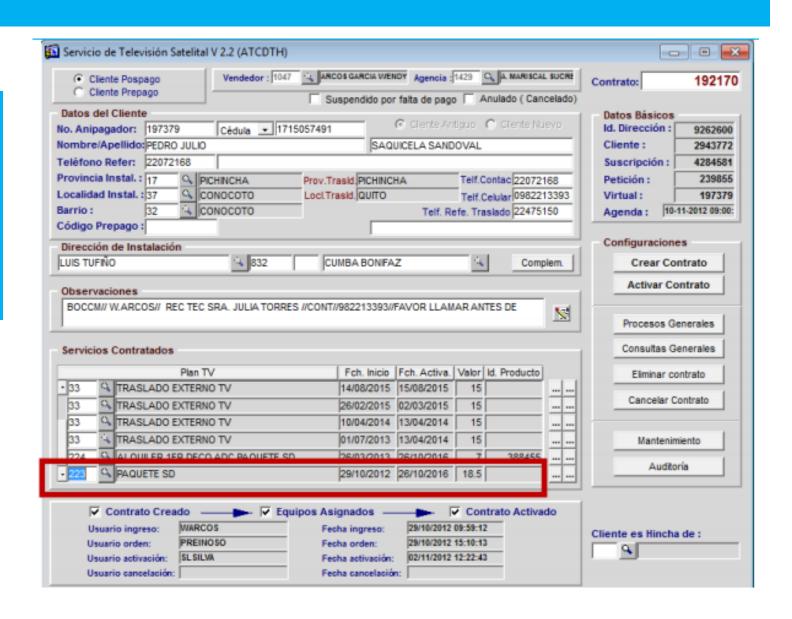
Consultar nuevamente el contrato por:

- 1- Cédula
- 2- Anipagador o
- 3- Virtual



Se verifica que el cliente tenga ya la nueva oferta:

1- Paquete SD

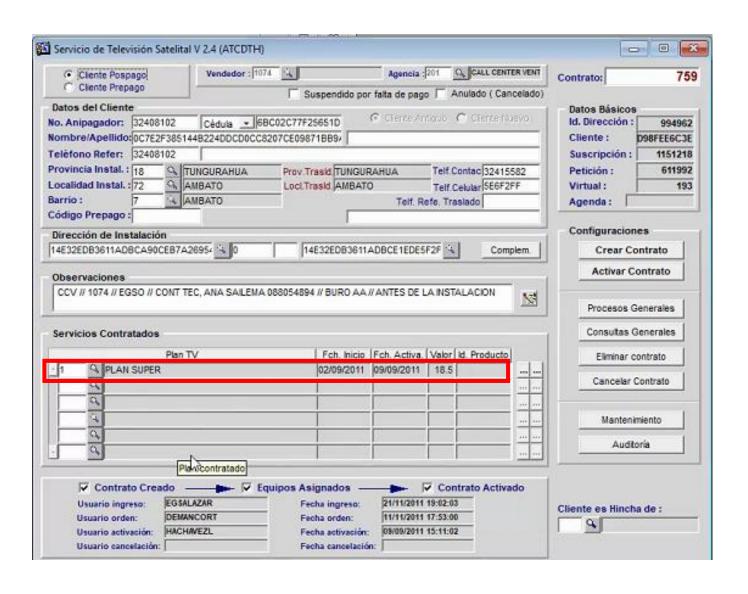


<u>Ingresar contrato del cliente</u> con:

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

Validar que tenga:

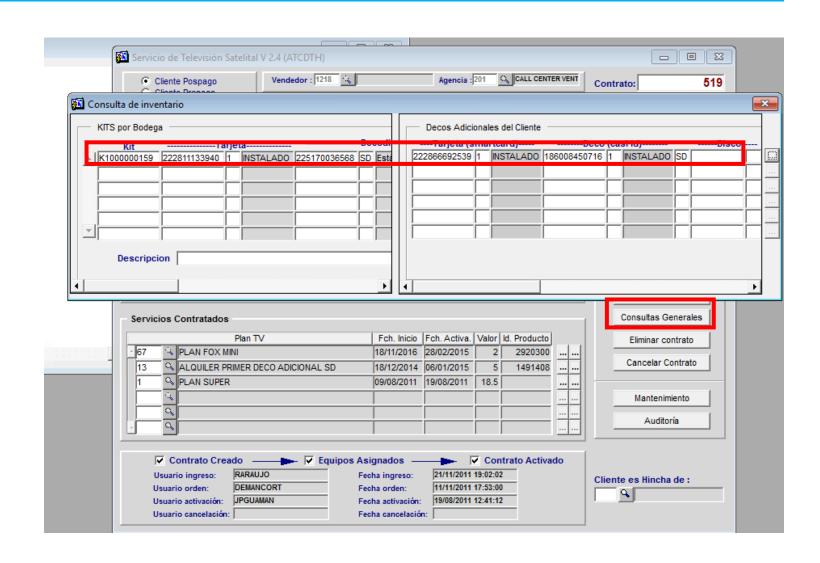
1- Plan Súper



Validar serial de los decos:

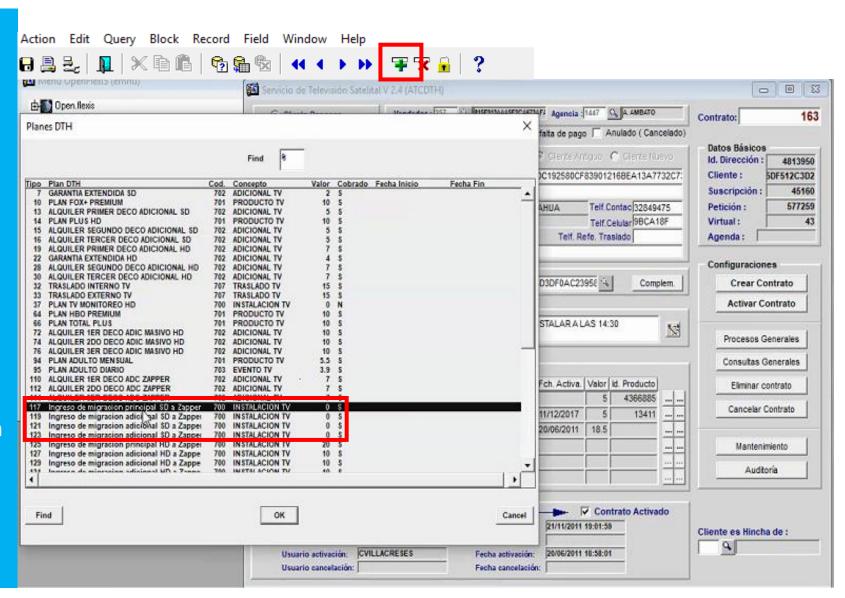
1- Clic en Consulta generales – Inventario

2- Si tiene plan Súper con serie 17 o 18, debe realizar una migración a equipos Zapper (actuales)



Migración:

- 1- Clic en la lupa, en campo servicios contratados
- 2- Clic en imagen del signo + de color verde (INSERT RECORD)
- 3- Ingreso de migración principal SD a Zapper: o costo F10 para guardar el cambio
- 2- Se debe seleccionar el cambio, cuantos equipos el cliente tenga con las series 17 o 18 (sea uno o todos / Principal y adicionales)
- 3- Una vez que el técnico le cambie los equipos se debe comunicar para realizarle el cambio de plan a SD según lo contratado.
- 4- Si muestra un error se debe escalar vía correo electrónico para que el supervisor escale a SIS Service Desk

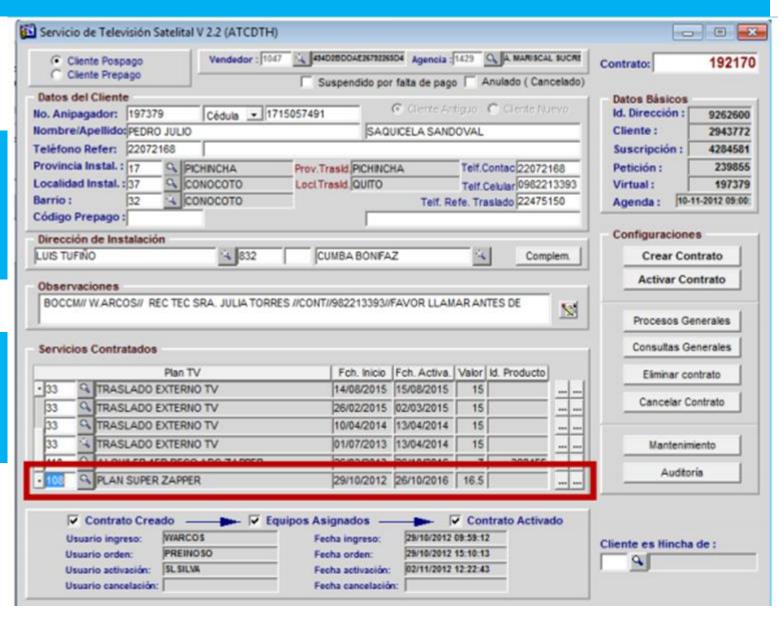


<u>Ingresar contrato del cliente</u> con:

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

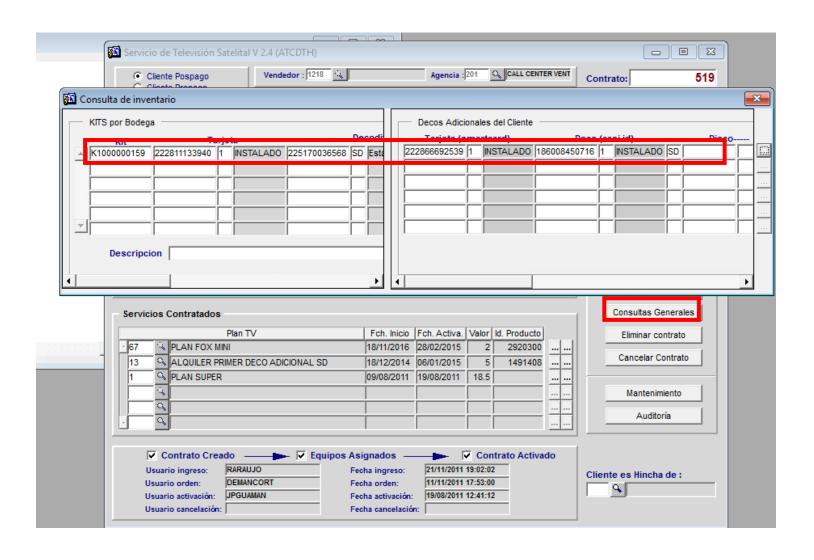
Validar que tenga:

- 1- Plan Súper Zapper +
- 2- El plan MINI HD se debe eliminar



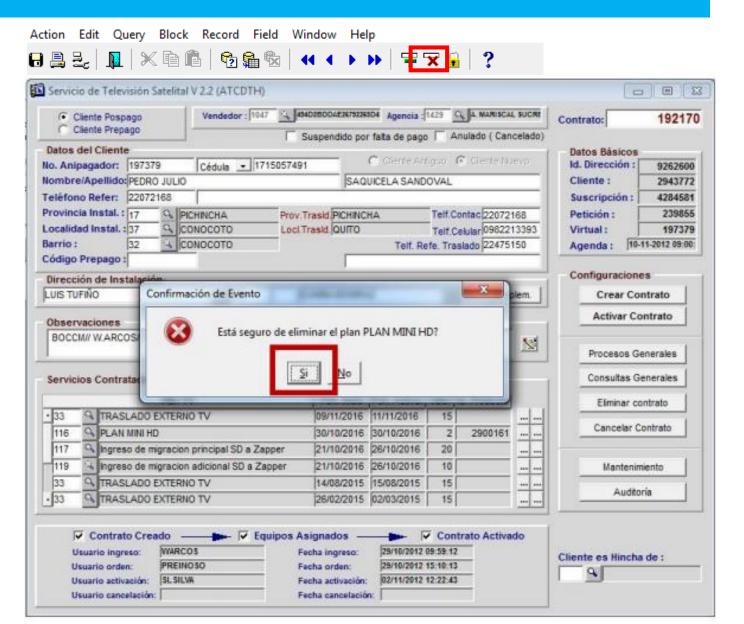
Validar los seriales del o decos:

- 1- Clic en consultas generales Inventario
- 2- Debe tener serie 21 o 22



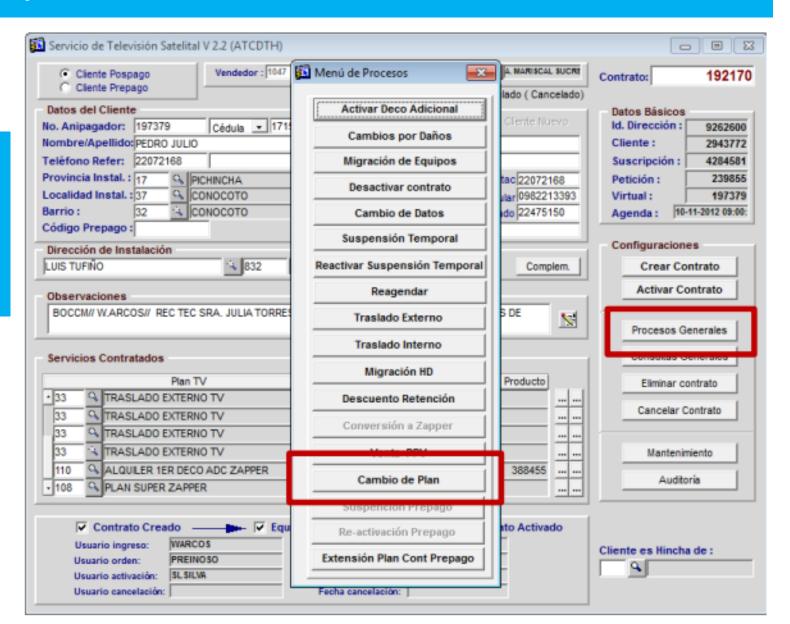
Eliminar el PLAN MINI HD:

- 1- Dar clic junto al campo PLAN MINI HD
- 2- Clic en icono X de color rojo (remove record) para eliminar el plan seleccionado
- 3- Genera mensaje de confirmación Presionar SI Presionar F10 para guardar cambios.



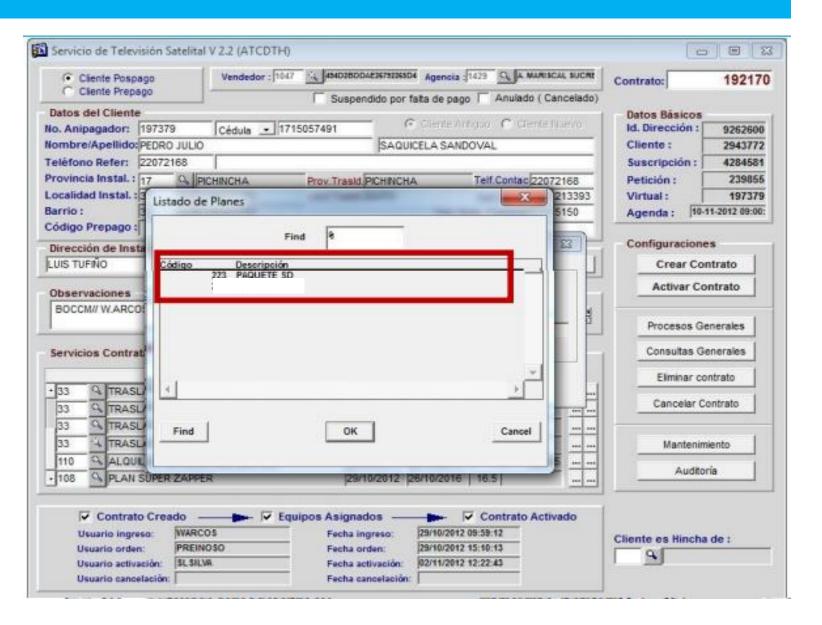
Cambio de Plan:

1- Ir a Procesos Generales – Cambio de plan (cambiar a SD o HD según lo contratado por el cliente)



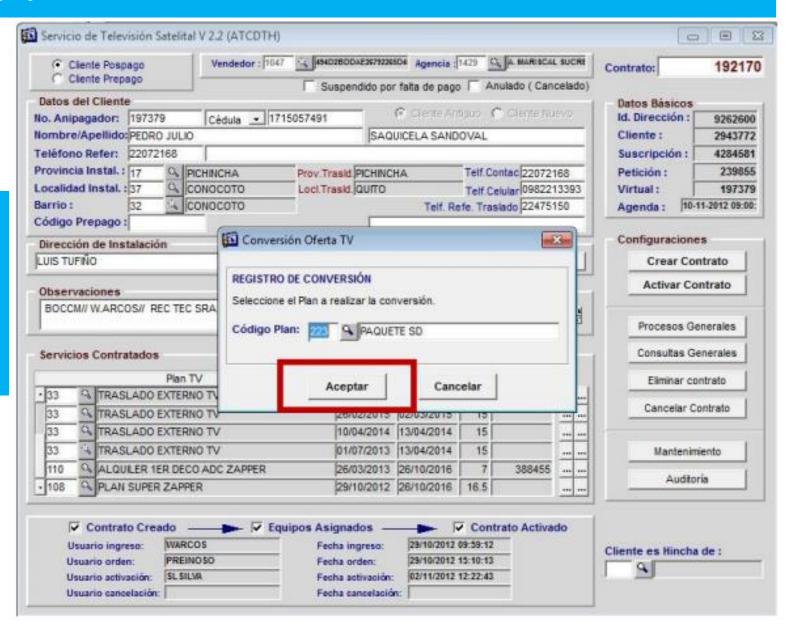
Se debe escoger:

1- <u>Paquete SD</u>: para clientes que tienen el plan súper Zapper + MINI DH.



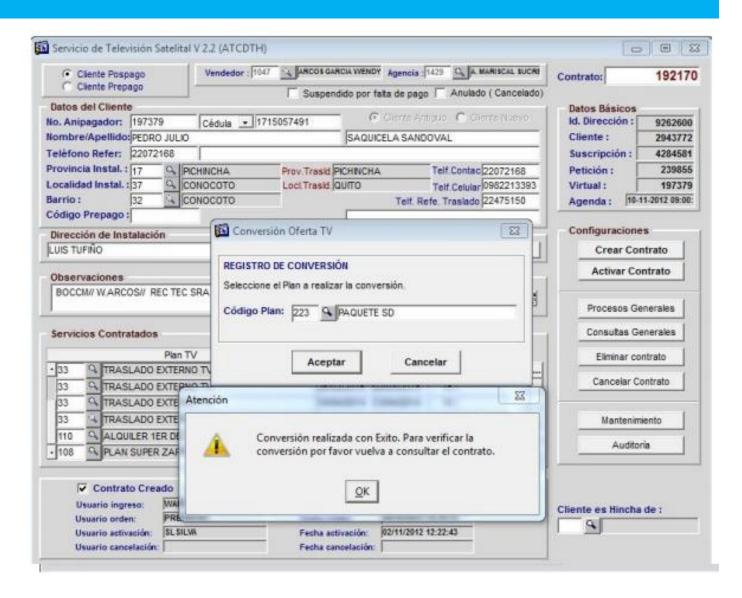
Al actualizar el paquete:

1- Se selecciona el plan que el cliente va a tener – clic en Aceptar.



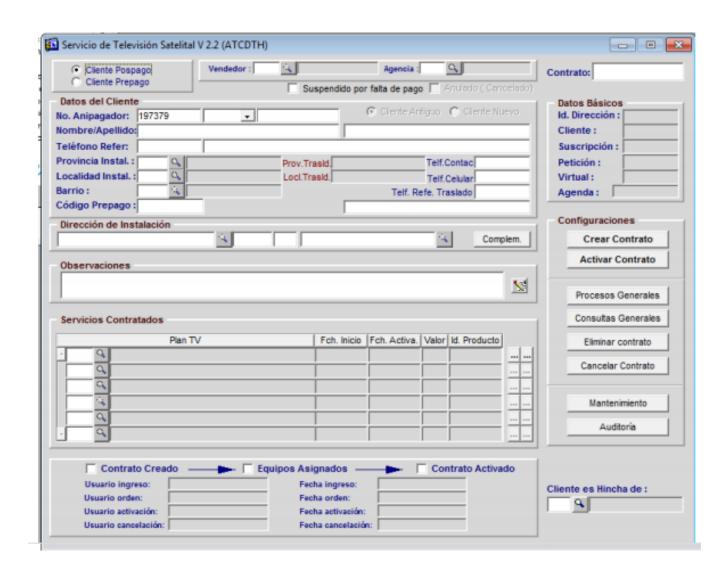
Muestra mensaje:

1- Conversión realizada con éxito. Nuevo plan del cliente.



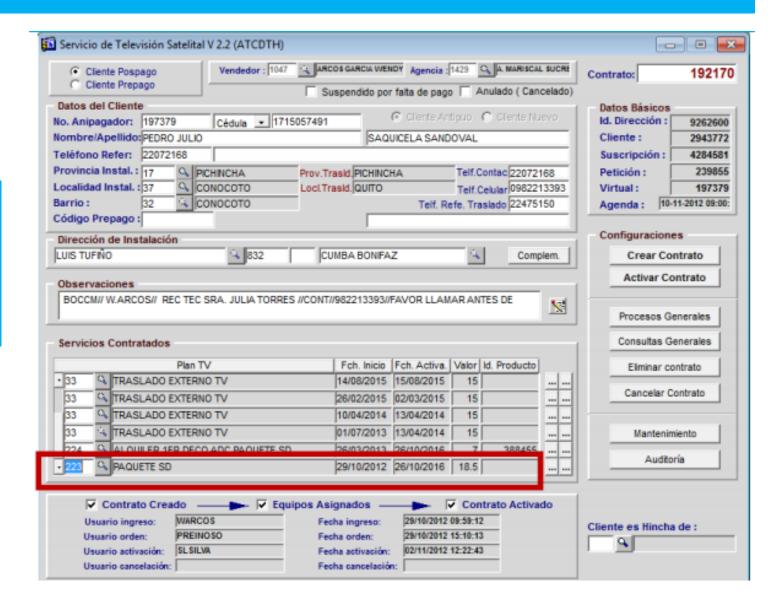
Consultar nuevamente el contrato por:

- 1- Cédula
- 2- Anipagador o
- 3- Virtual



Se verifica que el cliente tenga ya la nueva oferta:

1- Paquete SD

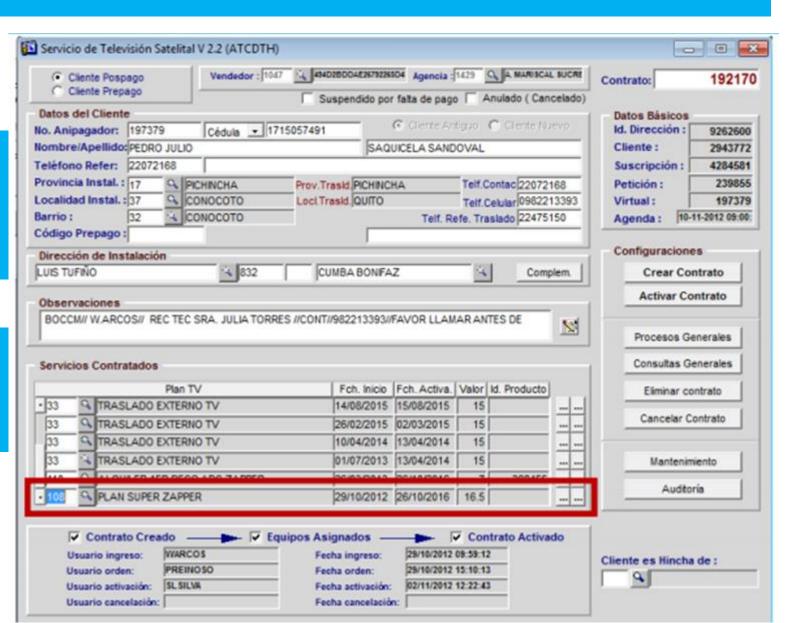


<u>Ingresar contrato del cliente</u> con:

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

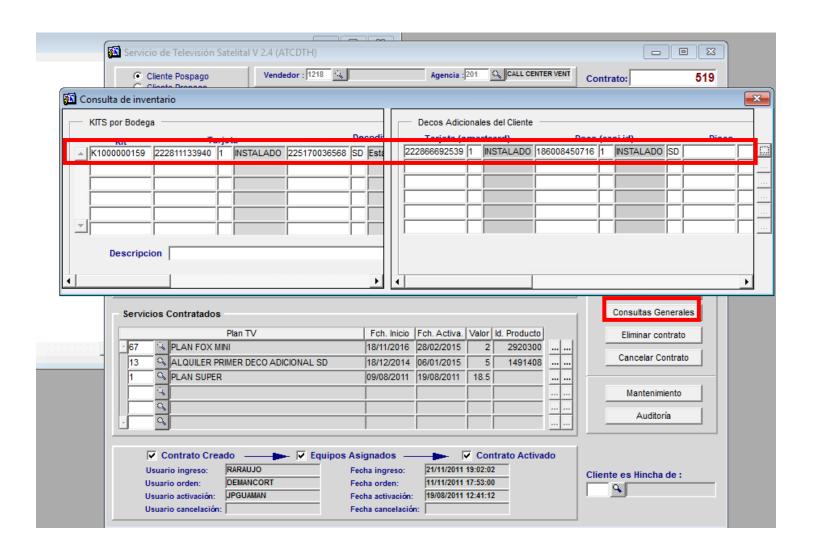
Validar que tenga:

1- Plan Súper Zapper



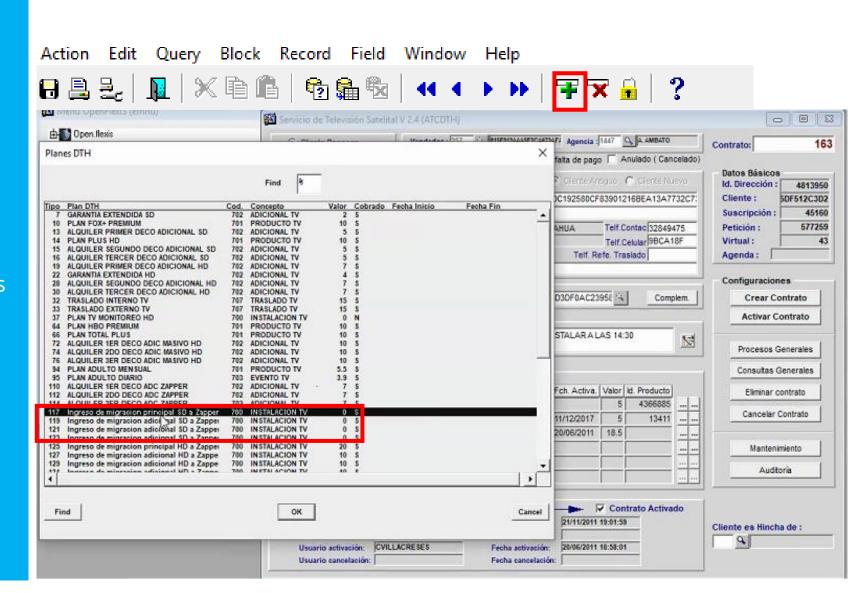
Validar los seriales del o decos:

- 1- Clic en consultas generales Inventario
- 2- Debe tener serie 17 o 18
- 3- Ingresar migración de equipos sd a Zapper (actuales)



Migración:

- 1- Clic en la lupa, en campo servicios contratados
- 2- Clic en imagen del signo + de color verde (INSERT RECORD)
- 3- Ingreso de migración principal SD a Zapper: o costo F10 para guardar el cambio
- 2- Se debe seleccionar el cambio, cuantos equipos el cliente tenga con las series 17 o 18 (sea uno o todos / Principal y adicionales)
- 3- Una vez que el técnico le cambie los equipos se debe comunicar para realizarle el cambio de plan a SD según lo contratado.
- 4- Si muestra un error se debe escalar vía correo electrónico para que el supervisor escale a SIS Service Desk

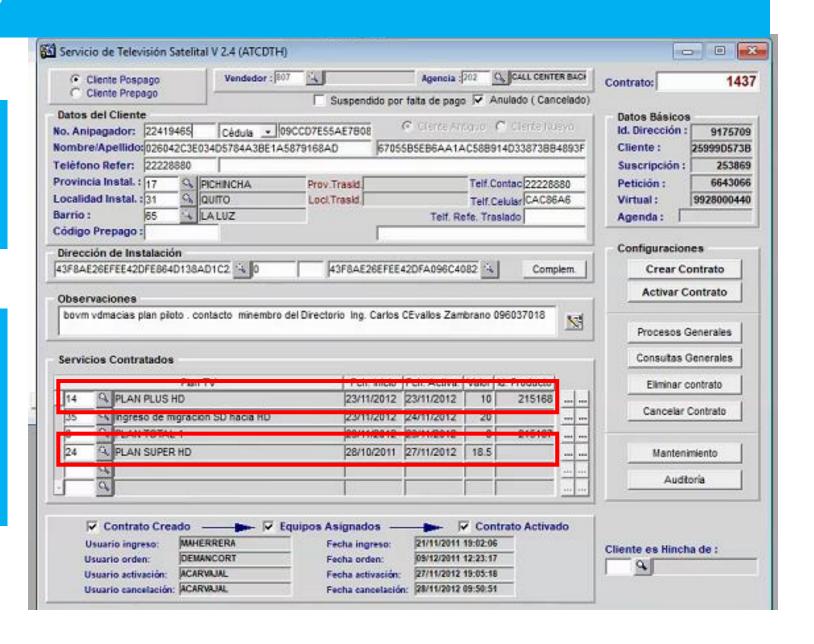


<u>Ingresar contrato del cliente</u> <u>con</u>:

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

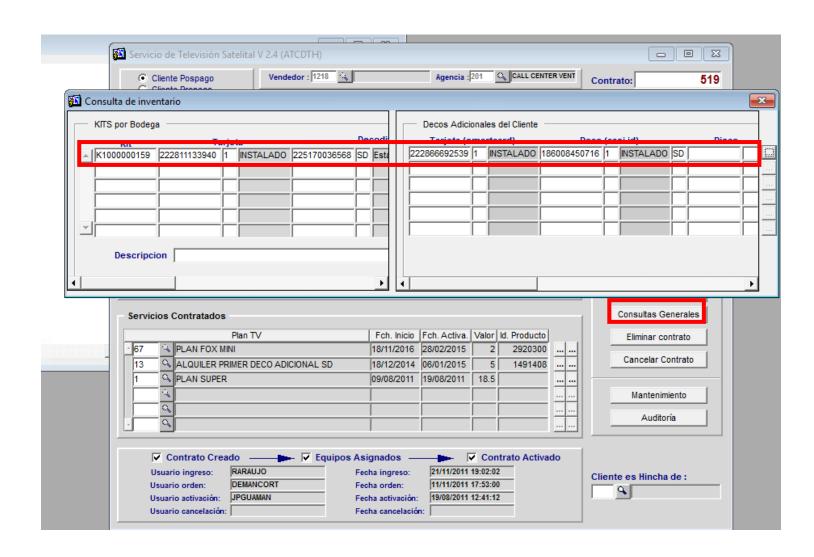
Validar que tenga:

- 1- Plan Súper HD + PLUS HD
- 2- Si tiene plan Súper HD con serie 21 o 22, debe realizar una conversión a Zapper



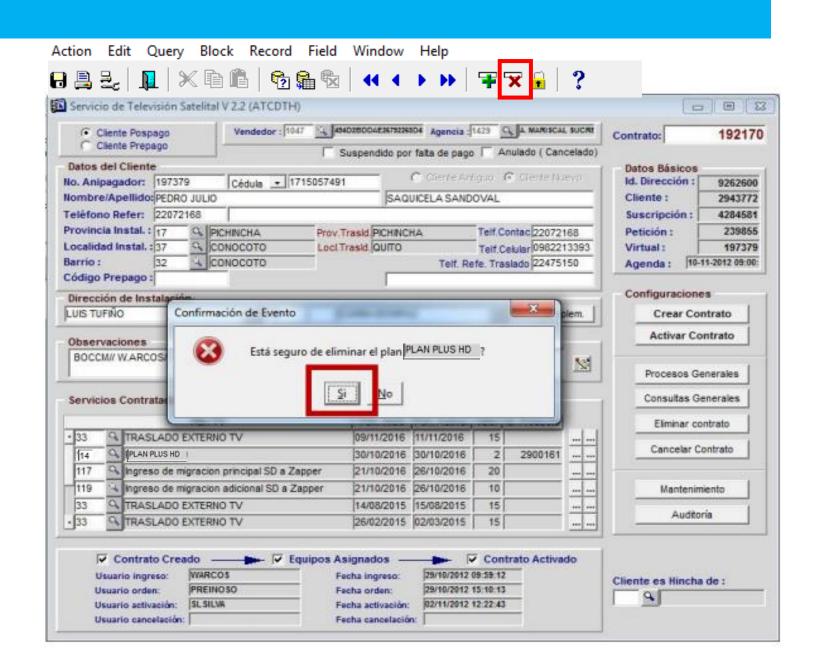
Validar los seriales del o decos:

- 1- Clic en consultas generales Inventario
- 2- Debe tener serie 21 o 22



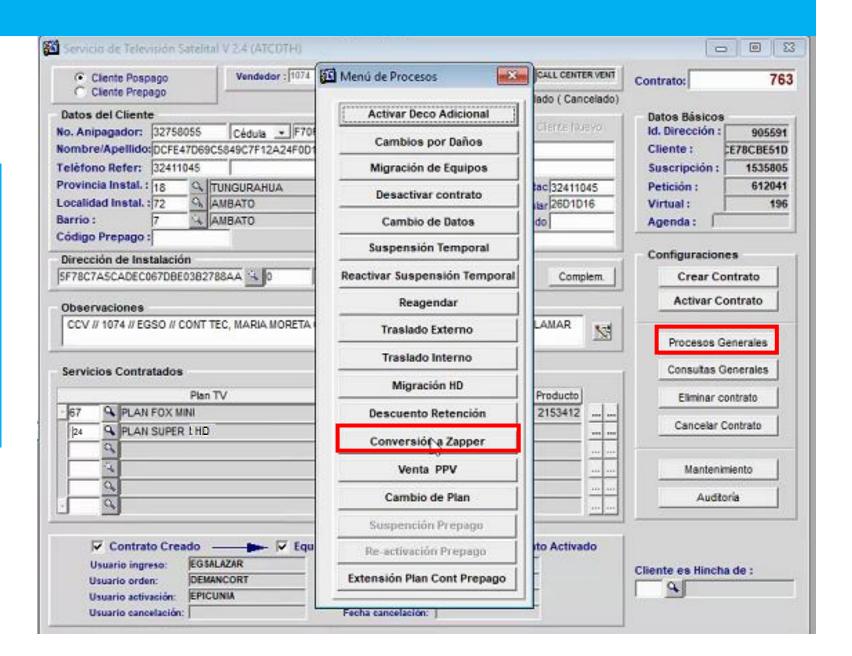
Eliminar el PLAN PLUS HD:

- 1- Dar clic junto al campo PLAN PLUS HD
- 2- Clic en icono X de color rojo (remove record) para eliminar el plan seleccionado
- 3- Genera mensaje de confirmación Presionar SI Presionar F10 para guardar cambios.



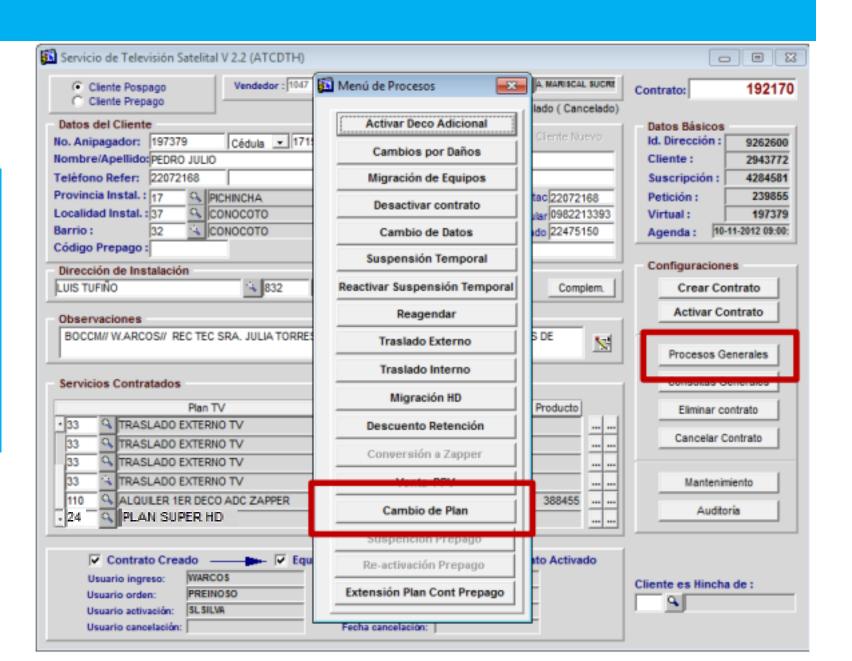
Conversión a Zapper:

Clic en procesos generales seleccionar conversión a Zapper-Clic en si al mensaje – Aceptar-



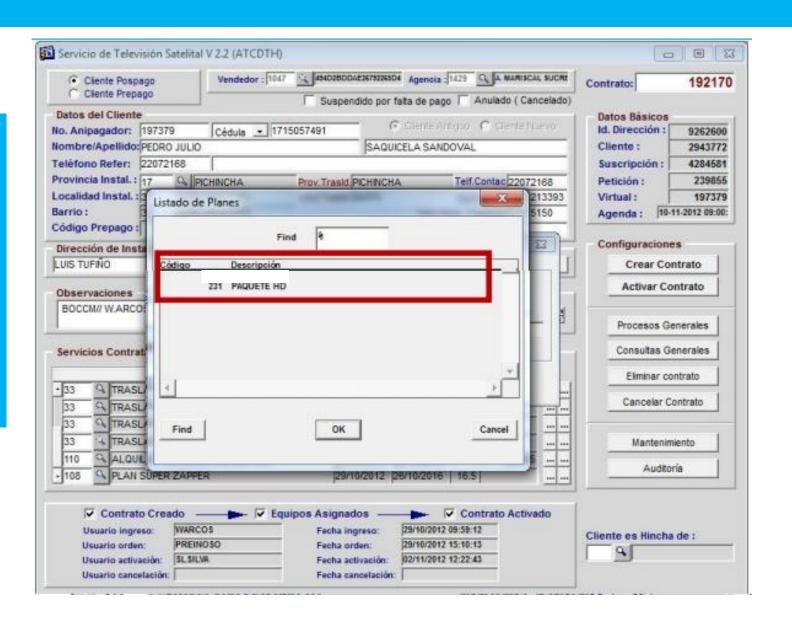
Cambio de Plan:

1- Ir a Procesos Generales – Cambio de plan (cambiar a HD según lo contratado por el cliente)



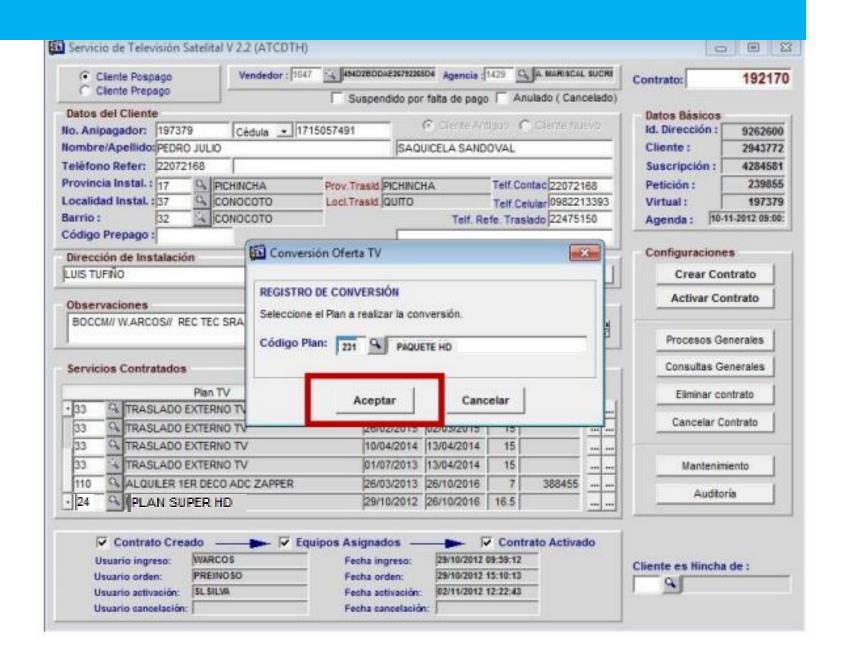
Se debe escoger:

1- Paquete HD: para clientes que tienen el plan súper HD + Plus DH



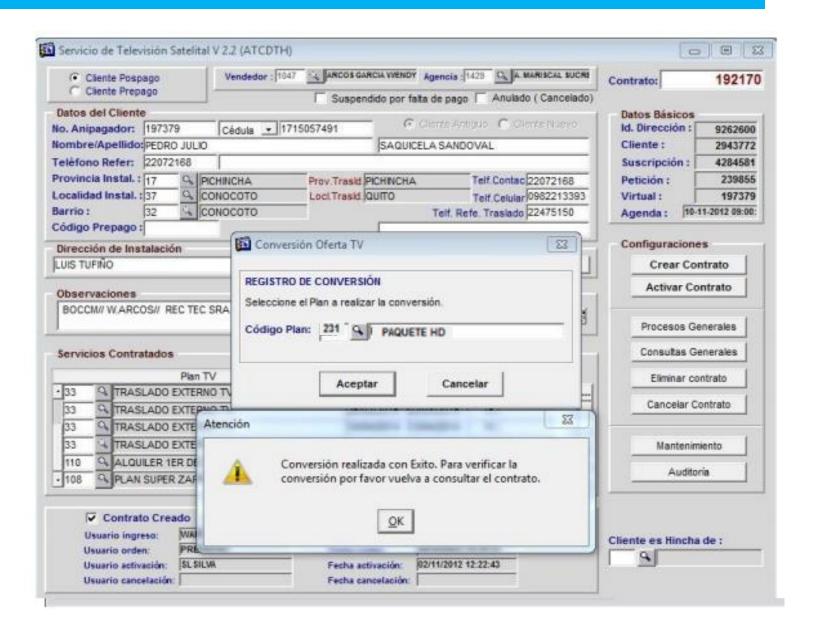
Al actualizar el paquete:

1- Se selecciona el plan que el cliente va a tener – clic en aceptar.



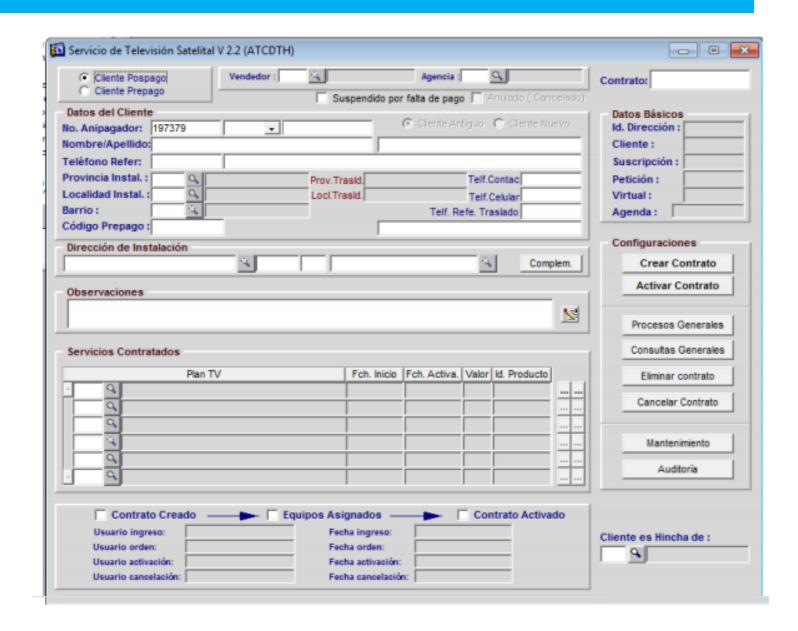
Muestra mensaje:

1- Conversión realizada con éxito. Nuevo plan del cliente.



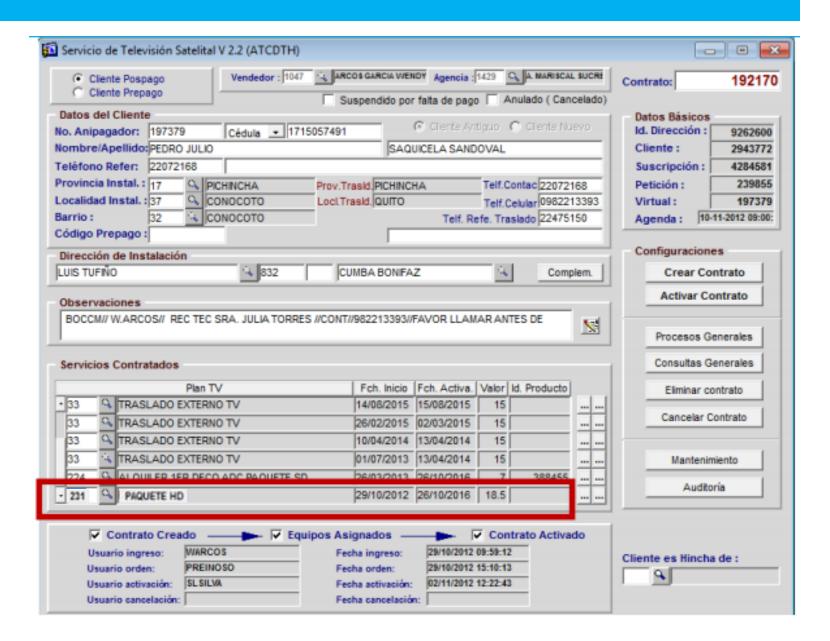
Consultar nuevamente el contrato por:

- 1- Cédula
- 2- Anipagador o
- 3- Virtual



Se verifica que el cliente tenga ya la nueva oferta:

2- Paquete HD

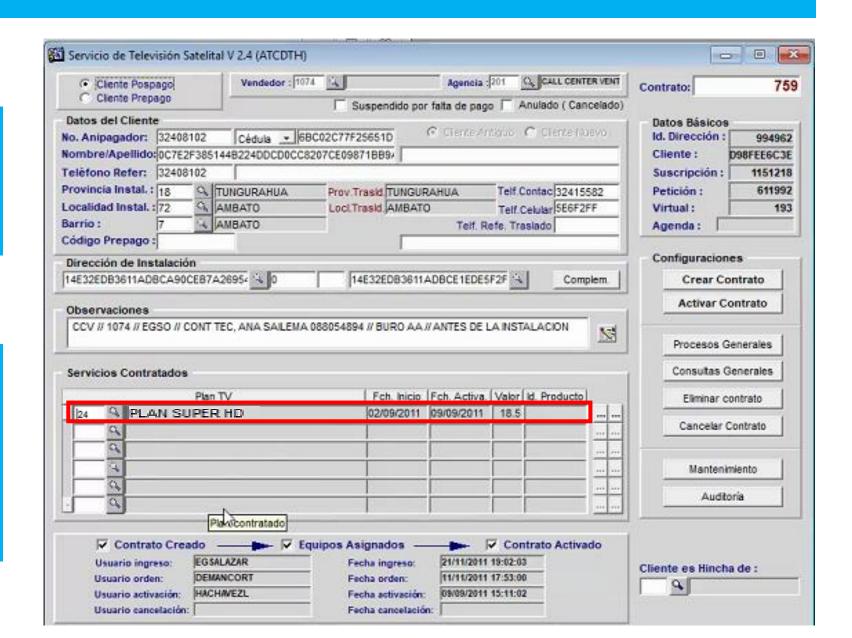


<u>Ingresar contrato del cliente</u> con:

- 1- Cédula
- 2- Virtual
- 3- Contrato

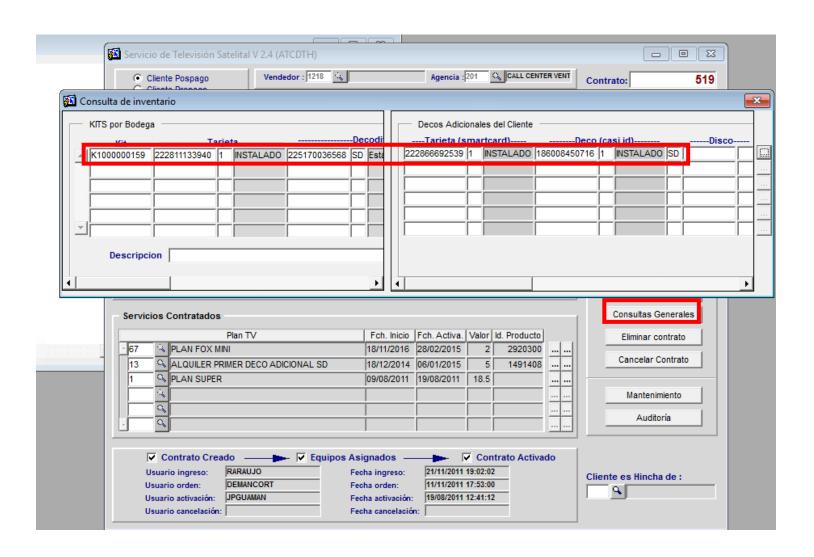
Validar que tenga:

- 1- Plan Súper HD
- 2- Si tiene plan Súper HD con serie 17 o 18, debe realizar una migración a equipos Zapper (actuales)



Validar los seriales del o decos:

- 1- Clic en consultas generales Inventario
- 2- Debe tener serie 17 o 18



Migración:

- 1- Clic en la lupa, en campo servicios contratados
- 2- Clic en imagen del signo + de color verde (INSERT RECORD)
- 3- Ingreso de migración principal HD a Zapper: o costo F10 para guardar el cambio
- 2- Se debe seleccionar el cambio, cuantos equipos el cliente tenga con las series 17 o 18 (sea uno o todos / Principal y adicionales)
- 3- Una vez que el técnico le cambie los equipos se debe comunicar para realizarle el cambio de plan ya sea a HD según lo contratado.
- 4- Si muestra un error se debe escalar vía correo electrónico para que el supervisor escale a SIS Service Desk

