



Reporte Impugnación Móvil Mayo

Mayo 2017

19.086

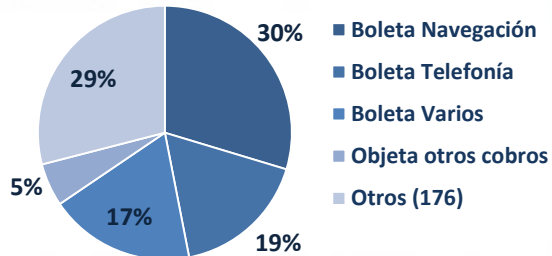
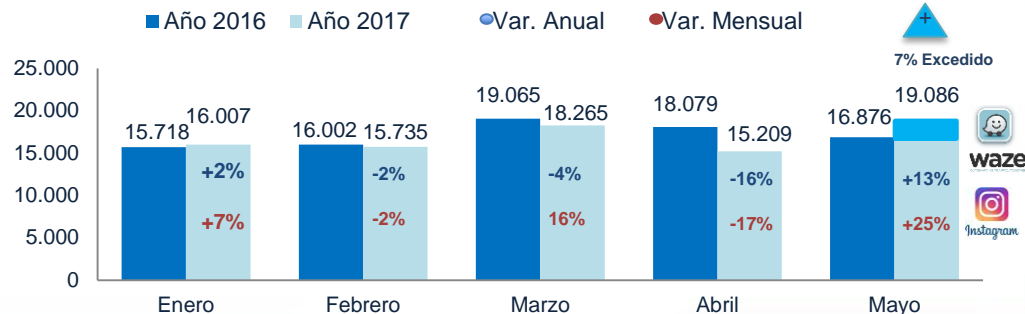
Impugnaciones
Cierre Mayo

13%

Respecto
Mayo 16

25%

Respecto
Abril 17



Motivos	Q Abril	Q Mayo	Var %	
Boleta Navegación	4.218	5.657	34%	↑
Boleta Varios	2.599	3.544	36%	↑
Boleta Telefonía	3.095	3.295	6%	↑
Objeta otros cobros	773	1.043	35%	↑
Otros (176)	4.524	5.547	23%	↑
Total	15.209	19.086	25%	↑

Boleta Navegación Internet Móvil

Motivo	Q muestra	Peso %
Desconoce cobro	1.491	71%
Técnico	286	14%
Información errónea	203	10%
Consumo GB	112	5%
Total muestra	2.092	100%

Desconoce Cobro

Submotivo	Peso
1:Controla consumo	49%
2:No navega lo suficiente	45%
3:OTT en promoción	3%
4:No reconoce	1%

Técnico

Submotivo	Peso
1:No llega sms	75%
2:Alarmas consecutivas	25%

Información Errónea

Submotivo	Peso
1:Condiciones Comerciales	95%
2:Datos compartidos	5%

Consumo GB

Submotivo	Peso
1:Consumo de cuota Libre	100%

Consumo GB

Submotivo	Peso May
1 Consumo de cuota Libre	100%

1-Verificación de información en plataformas

22% De las impugnaciones, reitero en Abril (1.229)
18% De los clientes impugnaron >1 vez

Boleta Varios

Submotivo	Q	peso
Suscripción	1323	58%
Desconoce cobro	280	12%
Roaming	182	8%
Información errónea	95	4%
Cambio de plan	62	3%
Buzón de voz	54	2%
Otros	300	13%
Total	2296	100%

Suscripción

Submotivo	Peso May
1 Contenido	44%
2 Mensajería interactiva	22%
3 Wap Push	19%

1-Control de tendencia, se está filtrando el trafico
Y desactivando por parte de mercado

Desconoce Cobro

Submotivo	Peso May
1 Navegación	37%
2 No reconoce	34%
3 Controla su trafico	10%

Roaming

Submotivo	Peso May
1 No contrata	21%
2 No reconoce	18%
3 No uso	15%

1-revisión de procedimientos y sistema, activaciones
2- Educar al cliente respecto a roaming

Cambio de plan

Submotivo	Peso May
1 Condiciones comerciales	44%
2 No solicita	15%
3 No realizado	10%

1-Revisión de procedimientos de cambio de plan
2- Reforzar área ventas

Buzón de Voz

Submotivo	Peso May
1 No reconoce cobro	100%

1-Modificar mensaje de texto
2- información en web y canales de atención

WOM te informa que tienes
1 mensaje(s) en tu Buzon de
Voz. Escuchalo(s) sin cobro
marcando *99 de
: +232103676 recibido 09/06
08:50

Usted tiene 2 Nuevos
mensajes en su buzón. Para
rescatar llame al #123

 * (Muchas Gracias