



Reporte Impugnación Móvil Cierre Julio

Agosto 2017

10.868

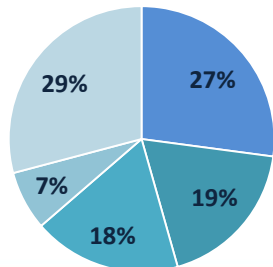
Impugnaciones
Cierre Julio

-30%

Respecto
Julio 16

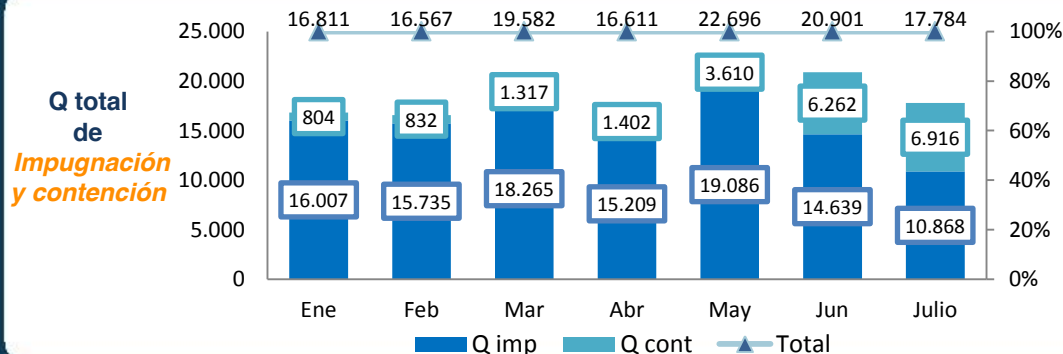
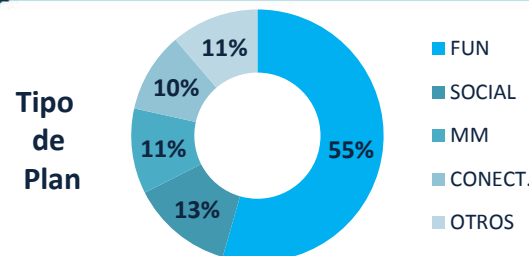
-26%

Respecto
Junio 17



- Boleta Navegación
- Boleta Telefonía
- Boleta Varios
- Objeta otros cobros
- Otros (176)

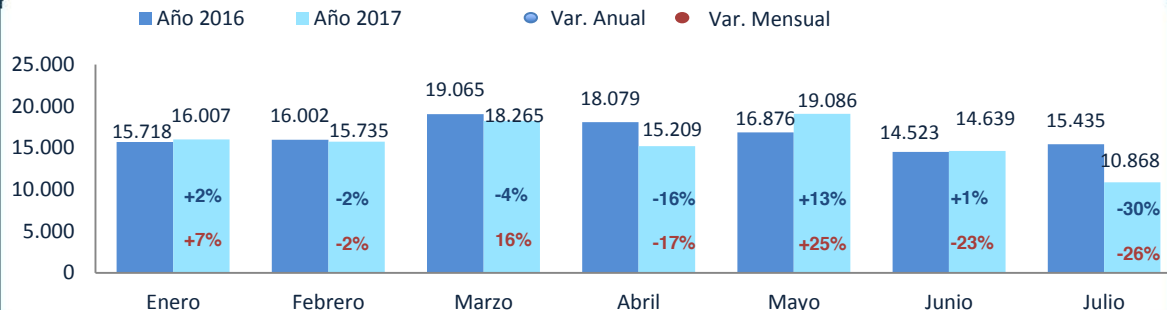
Motivos	Q Junio	Q Julio	Var %	
Boleta Navegación	4.468	2.946	-34%	↓
Boleta Telefonía	2.471	2.011	-19%	↓
Boleta Varios	2.566	1.961	-24%	↓
Objeta otros cobros	1.254	785	-37%	↓
Otros (176)	3.880	3.165	-5%	↓
Total	14.639	10.868	-26%	↓



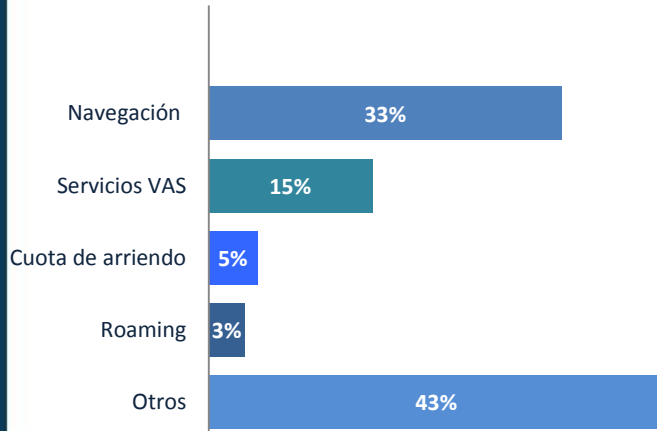
20%
De los clientes
son Insistencia
de Junio.

31%
De las imp.
corresponden a
clientes que
impugnaron más
de una vez.

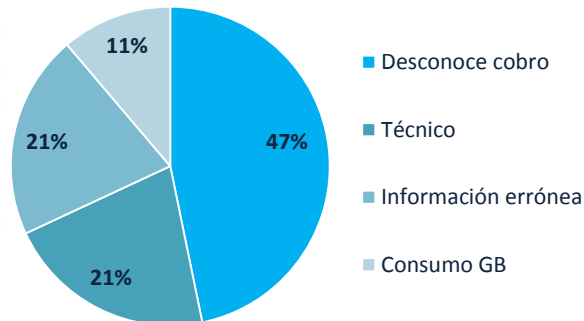
-25%
Disminución del
excedido de datos
Respecto a Junio



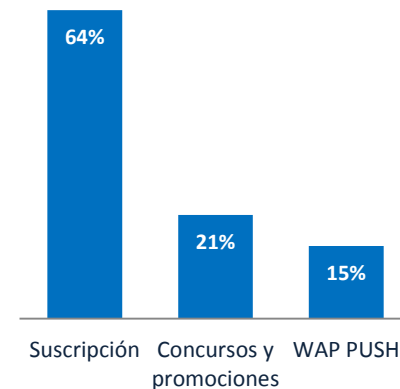
Sub-motivos de Impugnación



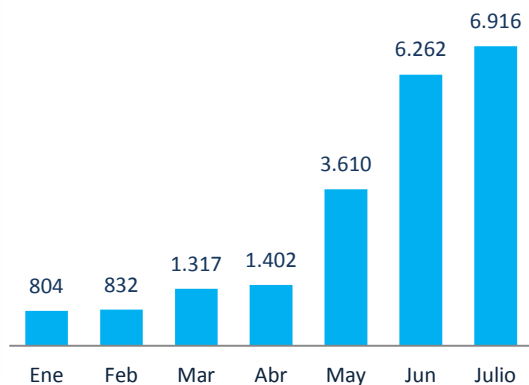
Apertura Navegación



Apertura Servicios VAS



Contención en Front



14%
De los clientes
Contenidos en
Junio, insistió en
Julio.

1.702
interacciones
En total

Acciones relacionadas a la Baja

- Contención descuento excepcionales
- Cambio de Plan, cuotas promocionales ilimitada (Conectados y ahora Ilimitados)
- Explicación y Optimización del plan libre de datos (usabilidad, wifi, navegación, equipo, aplicaciones RRSS)
- Contención Servicios VAS (tasación a \$0)
- Coordinaciones contingencias facturación y proyectado excedido de datos
- Tratamiento insistencia navegación de datos

 * (Muchas Gracias!