



APEX OPERATIVA TIPIFICACIONES

CP PREPAGO



OBJETIVO

Conocer y optimizar el uso de aplicativo APEX – gestor de campañas, en la tipificación de todos los contactos efectivos de la gestión diaria.



ACCESO

INGRESAR **USUARIO E**




INGRESAR **CONTRASEÑA**





CLICK EN **SIGN IN**





Gestor de Campañas

 Username **E8123497**

 Password *********

☐ Remember username

Sign In



BUSQUEDA



Gestor de Campañas

BIENVENIDO

Debes dar click en **Busca Cliente** para poder activar la ventana e ingresar el número móvil a registrar





REGISTRO - TIPIFICACIÓN

Gestor de Campañase8153375

HomeBusca Cliente

Búsqueda

944264648

Buscar

Ingresar Número Movil o DNI y dar en Buscar

Cliente

Informacion del Cliente

Nombre: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

Tipo de Documento: 4

Nro de Documento: 20467534026

Telefono: 944264648

Correo: demostracionescomerciales@demostracionescomerciales.com

Información para Ventas

Lineas :

Plan :

Resumen 360

Perfil Trac:

Observador:

Claro Punto:

Segmento:

Mi Claro: NO

Información para Experiencia

Feliz Cumpleaños :

Puntos Claro por Vencer:

Pago Vencido :

Socio Latam :



OPERATIVA: generar contactabilidad

Información del Cliente

Nombre: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**

Tipo de Documento: **4** Nro de Documento: **20467534026** Telefono: **944264648**

Correo: **demonstracionescomerciales@demostracionescomerciales.com**

Información para Ventas

Lineas :

Plan :

Resumen 360

Perfil Trac: Observado:

Claro Punto: Segmento: Mi Claro: **NO**

Información para Experiencia

Feliz Cumpleaños :

Puntos Claro por Vencer:

Pago Vencido : Socio Latam :

Oportunidades

Id	Campaña	Estado	Fecha Creacion	Asesor	Acciones
905630	RETENCIÓN MÓVIL PREVENTIVA POSTPAGO	RETENIDO	03/05/2025	HERMOZA HILDA ANTONIA	

1 - 15 Next ▶

Datos de Llamada

Ingresar N° Movil ➡ Número origen llamada : 944264648

Ingresar SN ➡ Serial Number : 2505050000125674

Genera Contactabilidad ➡ **Guardar Contactabilidad**

*Bienvenido **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.** soy **EB153375** de gestiones especiales, por tu seguridad realizaremos la validación de titularidad y consta de 3 preguntas, me confirma su numero de DNI por favor*

Una vez registrada la contactabilidad, espera unos segundos y se apertura **Generar Oportunidad**

Nuevo Cliente

Generar Oportunidad Móvil Consulta Previa Prepago

TIP: para que “abra” generar contactabilidad solo borra el ultimo numero de la SN y vuélvelo a escribir.



OPERATIVA: generar oportunidad

Información del Cliente

Nombre: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**

Tipo de Documento: **4**

Nro de Documento: **20467534026**

Telefono: **944264648**

Correo: **demonstracionescomerciales@demostracionescomerciales.com**

Información para Ventas

Lineas :

Plan :

Resumen 360

Perfil Trac:

Claro Punto:

Observado:

Segmento:

Mi Claro: **NO**

Información para Experiencia




Feliz Cumpleaños :

Puntos Claro por Vencer:

Pago Vencido :

Socio Latam :

Oportunidades

Id	Campaña	Estado	Fecha Creacion	Asesor	Acciones
905630	RETENCIÓN MÓVIL PREVENTIVA POSTPAGO	RETENIDO	03/05/2025	HERMOZA HILDA ANTONIA	  


Datos de Llamada

Número origen llamada : 999999999

Serial Number : Ingrese 16 números ...

"Bienvenido **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.** soy **E8153375** de gestiones especiales, por tu seguridad realizaremos la validación de titularidad y consta de 3 preguntas, me confirma su numero de DNI por favor"

Guardar Contactabilidad

 Nuevo Cliente

 Generar Oportunidad Móvil Consulta Previa Prepago

Dar click para Generar la oportunidad



Área de Formación





OPERATIVA: generar oportunidad

Gestor de Campañas

Home

Busca Cliente

Datos del Cliente

Nombre y Apellido: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**

Tipo de Documento: **4**

Teléfono Móvil Principal :

Correo Electrónico Principal : **demonstracionescomerciales@demonstracionescomerciales.com**

Género:

Representante Legal:

Nro de Documento: **20467534026**

Fecha Nacimiento:

Datos Servicio

Plan Actual :

Fecha Activación :

¿Tiene consulta previa?

* Sub Campaña : **ENTEL**

Add Row

	Acción	Detalle	Detalle2	Estado Final	Detalle Estado Final
	- Select -	- Select -	--select--	-- select --	--select--
	- Select -	- Select -	--select--	-- select --	--select--

1 rows

MIGRACIÓN POSTPAGO

MIGRACIÓN PREPAGADO/PREPAGO

BONO GB

Total 2

Diagnóstico

Escoge la **herramienta de retención** que le has brindado al cliente



OPERATIVA: Acción Migración Postpago

Gestor de Campañas

[Home](#)[Busca Cliente](#)

Datos del Cliente

Nombre y Apellido: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**Tipo de Documento: **4**Nro de Documento: **20467534026**

Teléfono Móvil Principal :

Correo Electrónico Principal : **demonstracionescomerciales@demostracionescomerciales.com**

Género:

Fecha Nacimiento:

Representante Legal:

Datos Servicio

Plan Actual :

Fecha Activación :

¿Tiene consulta previa?

* Sub Campaña : **ENTEL** ▾

Acciones de Retención

[Add Row](#)

≡	Acción	Detalle	Detalle2	Estado Final	Detalle Estado Final
≡	- Select -	- Select -	--select--	-- select --	--select--
≡	MIGRACIÓN POSTPAGO	- Select -	--select--	-- select --	--select--
1 rows selected					Total 2

- Select -
MAX 29.90 - 30GB Y S/5 POR 6 MESES
MAX 39.90 - 30GB Y S/5 POR 6 MESES
MAX 49.90 - 50% POR 3 MESES
MAX 55.90 - 50% POR 12 MESES
MAX ILIM 69.90 - 50% POR 12 MESES
MAX ILIM 79.90 - 50% POR 12 MESES
Max 49.90 - 50% + 95 GB AV por 6 meses

-- select --
ATENDIDO
NO ATENDIDO

Escoger el **descuento ofrecido**. Culminar con el **Estado final** de acuerdo con el resultado.



OPERATIVA: Acción Prepagado

Gestor de Campañas

[Home](#)[Busca Cliente](#)

Datos del Cliente

Nombre y Apellido: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**Tipo de Documento: **4**Nro de Documento: **20467534026**

Teléfono Móvil Principal :

Correo Electrónico Principal : **demonstracionescomerciales@demostracionescomerciales.com**

Género:

Fecha Nacimiento:

Representante Legal:

Datos Servicio

Plan Actual :

Fecha Activación :

¿Tiene consulta previa?

* Sub Campaña : **ENTEL**

Acciones de Retención

<button>Add Row</button>					
	Acción	Detalle	Detalle2	Estado Final	Detalle Estado Final
	- Select -	- Select -	--select--	-- select --	--select--
	MIGRACIÓN PREPAGADO/PREPAGO	- Select -	--select--	-- select --	--select--
1 rows selected					
Total 2					

Escoger el **plan prepagado ofrecido**. Culminar con el **Estado final** de acuerdo con el resultado.



OPERATIVA: Acción Bono Prepago

Gestor de Campañas

[Home](#)[Busca Cliente](#)

Datos del Cliente

Nombre y Apellido: **AMERICA MOVIL PERU S.A.C.**Tipo de Documento: **4**Nro de Documento: **20467534026**

Teléfono Móvil Principal :

Correo Electrónico Principal : **demonstracionescomerciales@demostracionescomerciales.com**

Género:

Fecha Nacimiento:

Representante Legal:

Datos Servicio

Plan Actual :

Fecha Activación :

¿Tiene consulta previa?

* Sub Campaña : **ENTEL** ▾

Acciones de Retención

[Add Row](#)

	Acción	Detalle	Detalle2	Estado Final	Detalle Estado Final
	- Select -	- Select -	--select--	-- select --	--select--
	BONO GB	- Select - ▾	--select--	-- select -- ▾	--select--
1 rows selected		- Select - BONO 4 GB POR 12 MESES		-- select -- ATENDIDO NO ATENDIDO	Total 2

Escoger el **bono de 4 GB**. Culminar con el **Estado final** de acuerdo con el resultado.

OPERATIVA: Diagnóstico

Diagnóstico

Motivo de Cancelación : -- select --

Sub Motivo De Cancelación 2 : --select--

Sub Motivo De Cancelación: --select--

Sub Motivo De Cancelación 3 : --select--

Sub Motivo de Cancelación 1 : --select--

Debes registrar el **motivo, o malestar** que menciona tu cliente al inicio de la llamada y en respuesta a tu pregunta inicial.

A continuación, veras el listado por cada motivo y submotivo



Cliente No Conforme

Entiendo, [Nombre]. ¿Podrías brindarme mayor detalle?



Cliente Inconforme



OPERATIVA: Diagnóstico

MOTIVO DE BAJA	SUB MOTIVO DE BAJA	SUB MOTIVO DE BAJA 1	SUB MOTIVO DE BAJA 2	SUB MOTIVO DE BAJA 3
Calidad de la Venta	Le vendieron chip con nombre incorrecto			
	Me dijeron que era servicio postpago pero es prepago			
	Incumplimiento del Ofrecimiento			
Problema con el Uso del servicio	Mi Equipo esta fallando			
	Problemas con el otro servicio	Servicio corporativo movil		
		Servicio fijo		
		Servicio Postpago Movil		
	Problema de Cobertura	Internet	Intermitencia en el servicio indoor	Escalado por celdas AT No escalado por Celdas AT
			Intermitencia en el servicio outdoor	
			Lentitud en Internet indoor	
			Lentitud en Internet outdoor	
			Sin señal indoor	
			Sin señal outdoor	
		Internet + Llamadas	Intermitencia en el servicio indoor	Escalado por celdas AT No escalado por Celdas AT
			Intermitencia en el servicio outdoor	
			Sin señal indoor	
			Sin señal outdoor	
		Llamadas	Intermitencia en el servicio indoor	Escalado por celdas AT No escalado por Celdas AT
			Intermitencia en el servicio outdoor	
			Sin señal indoor	
		Mensajes	Sin señal indoor	Escalado por celdas AT No escalado por Celdas AT
			Sin señal outdoor	
Precio y Contenido	Contenido Prepago	Bono prepago no entregado		
		Bono Prepago no entregado		
		La recarga me dura pocos dias		
		No recibio bono por recargar		
		No recibio su recarga		
	Evaluaciones Crediticias	Sin facilidades para migrar a postpago		
		Sin facilidades para migrar a postpago con Equipo		





OPERATIVA: Oferta competencia

Oferta de la Competencia

CF Plan Competencia :	-- select--	Medio Comunicación de la Oferta :	--select--
Oferta Competencia :	-- select --	Operador:	--select--
* Telefono a Gestionar:	999999999		
Línea adicional :	999999999		

Debes registrar la oferta **propuesta por otro operador**, recuerda hacer un sondeo de competencia y de perfilamiento como indica la imagen del Diagrama CP PREPAGO

A continuación, veras el listado por cada motivo y submotivo





OPERATIVA: Oferta Competencia

CF Plan Competencia	Oferta competencia	Medio Comunicación Oferta	Operador
NO INDICA	NO INDICA	TELEFONICO	NO INDICA
POSTPAGO 79.90	50% X 12 MESES	PRESENCIAL	MOVISTAR
POSTPAGO 69.90	50% X 6 MESES	DIGITAL	BITEL
POSTPAGO 55.90	50% X 3 MESES	NO INDICA	ENTEL
POSTPAGO 49.90	BONO GB		
POSTPAGO 39.90	SIN DESCUENTO		
POSTPAGO 29.90	CON EQUIPO Y DESCUENTO		
OTRO PLAN POSTPAGO			
PREPAGO			



OPERATIVA: Cierre Etapa

Aceptación Publicitaria : --select-- ▼

Etapa

* Etapa: --select-- ▼

Detalle Etapa 1: --select-- ▼

Guardar

Aceptacion Publicitaria	Etapa
ACEPTO	RETENIDO
NO ACEPTO	NO RETENIDO
	EN PROCESO

Debes registrar:

- Aceptación Publicitaria**: debes formular la pregunta ¿Desea seguir recibiendo publicidad de Claro?
- Etapa**: debes registrar el resultado de tu contacto de acuerdo con lo ofrecido a tu cliente.

Ultimo paso dar **guardar**, finalizando la tipificación en APEX

Gracias

