

# 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** 











# **BUSQUEDA**





# Gestor de Campañas

**BIENVENIDO** 

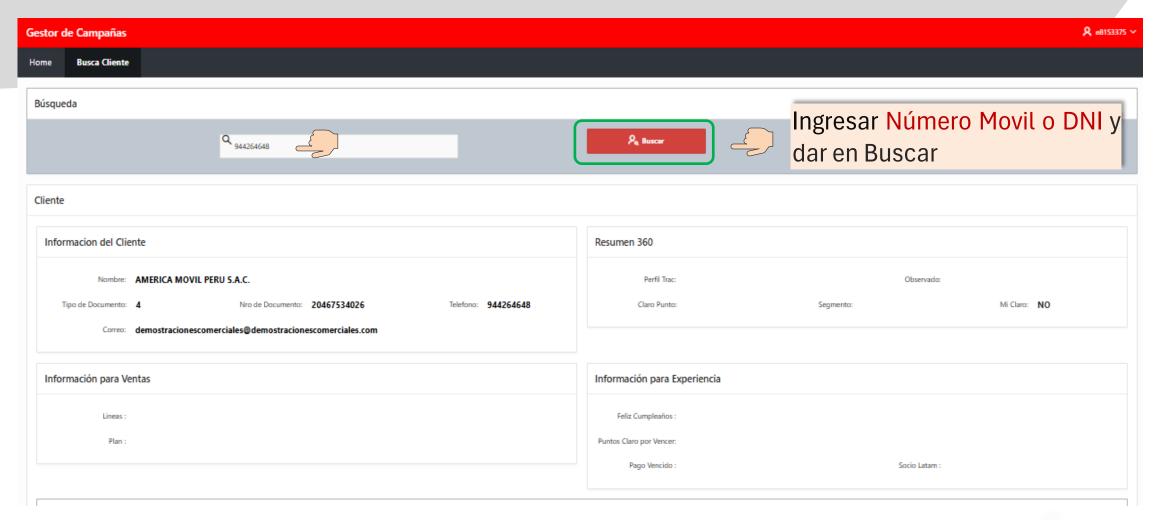
Debes dar click en Busca Cliente para poder activar la ventana e ingresar el número móvil a registrar







# **REGISTRO - TIPIFICACIÓN**









# **OPERATIVA:** generar contactabilidad

Г	Informacion del Clier	nte		Resumen :	360			
	Tipo de Documento		Telefono: 944264648		Perfil Trac: Claro Punto:	Segmento:	Observado:	Mi Claro: NO
	Correc	demostracionescomerciales@demostracionescomerciales.com						
	Información para Ver	ntas		Informacio	on para Experiencia			
	Lineas	:		Fel	z Cumpleaños :			
	Plan				aro por Vencer: Pago Vencido :		Socio Latam :	
	Oportunidades							
	905630	Campaña  RETENCIÓN MÓVIL PREVENTIVA POSTPAGO	Estado RETENIDO		<b>Fecha Crescion</b> 03/05/2025	Asesor HERMOZA HILDA ANTONIA		Acciones  ② 🕜 📮
								1 - 15 Next ▶
		Datos de Llamad  *Elenvenido AMERICA MOVIL PERU S.A.C. soy E8153375 de gestiones especiales, por t y consta de 3 preguntas, me confirmo su numero de	Ingresar N a In u seguridad realizaremos la validación de titularizad LDNI por favor		r SN Serial Number or Serial Number or Son Contactab		ar Contactabilidad	
gi	strada la (	contactabilidad, espera unos segur	ndos v se apert	ura Ge	enerar Oportu	ınidad	+ Nuevo Cliente 🖳 Genera	ır Oportunidad Móvil Consulta Previa Prepag

Una vez reg



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







# **OPERATIVA:** generar oportunidad

Informacion del Cli	ente		Resumen 360			
Nomi	bre: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.		Perfil Trac		Observado:	
Tipo de Docume	nto: 4 Nro de Documento: 20467534026	Telefonox 944264648	Claro Punto:	Segmento:		Mi Claro: NO
Con	demostracionescomerciales@demostracionescomerciales.com					
Información para V	entas		Información para Experiencia			
Line	aas:		Feliz Cumpleaños :			
Pl	an:		Puntos Claro por Vencer:			
			Pago Vencido:		Socio Latam :	
Oportunidades						
ld	Campaña	Estado	Fecha Creac	cion Asesor		Acciones
905630	RETENCIÓN MÓVIL PREVENTIVA POSTPAGO	RETENIDO	03/05/2025	HERMOZA HILDA ANTONIA		<b>◎</b> 🕜 🖟
			Número origen llamada :	99999999		
	Datos de Llamada		, and the second	Ingrese 16 números		
	AMERICA MOVIL PERU S.A.C. soy E8153375 de gestiones especiales, por tu seguridad realizarer validación de titularidad y consta de 3 preguntas, me confirma su numero de DNI por favor	nos la	Serial Number .	ingrese to numeros		
				& Guardar Con	tactabilidad	
				₽ <sub>+</sub> Nuevo Cliente	Generar Oportuni	idad Móvil Consulta Previa Prepago







# **OPERATIVA:** generar oportunidad

Gestor de	e Campaña	s						
Home	Busca Client	е						
Datos de	el Cliente		Datos Servicio					
Tipo c	Nombre y Apellido: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.  Tipo de Documento: 4 Nro de Documento: 20467534026  Teléfono Móvil Principal :					Plan / Fecha Activ ¿Tiene consulta		
	ctrónico Princi- pal :	demostracionescomero	ciales@demostracionescomerciales.co Fecha Nac				npaña : ENTEL V	
	sentante Legal:							
	Add Row  Acción		Detaile	Detalle2	Estado Final		Detalle Estado Final	
≡	- Select -		- Select -	select	select		select	
≡	- Select -	~	- Select -	select	select		select	
1 rows	- Select -							Total 2
Diagnó	MIGRACIÓN	I POSTPAGO I PREPAGADO/PREPAGO						

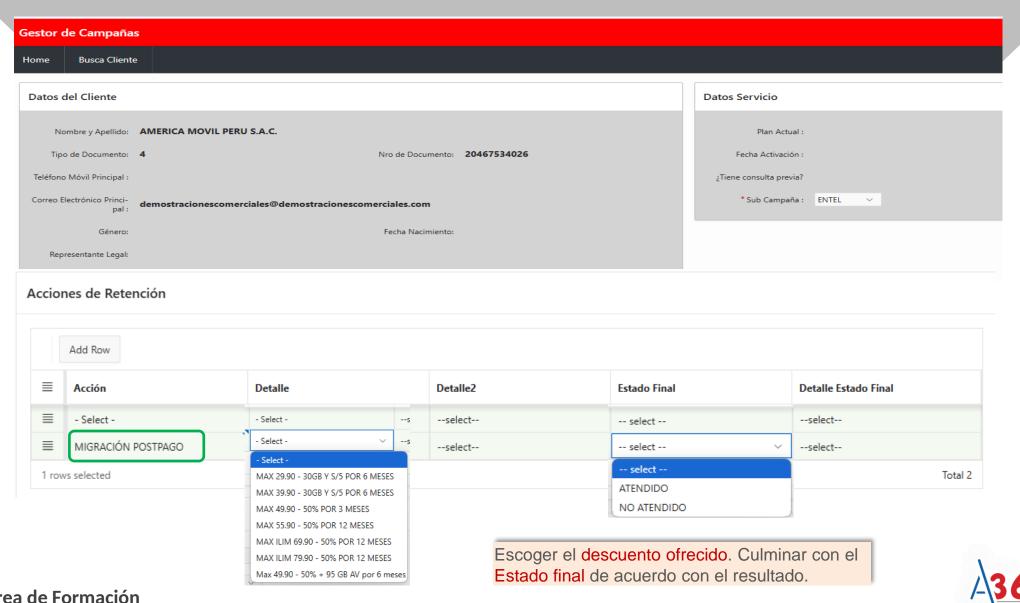
Escoge la herramienta de retención que le has brindado al cliente







# **OPERATIVA: Acción Migración Postpago**

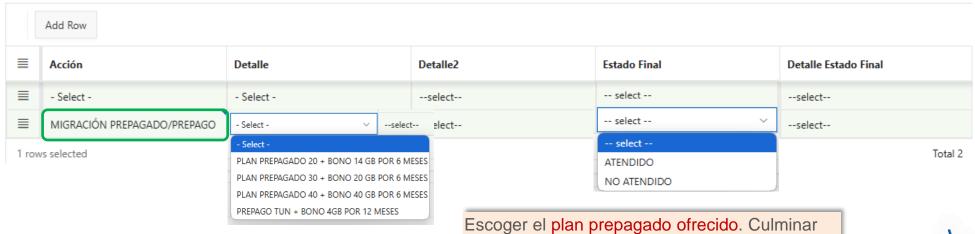




# **OPERATIVA: Acción Prepagado**

Gestor de	estor de Campañas							
Home	Busca Cliente	e e						
Datos de	el Cliente		Datos Servicio					
Nom	ibre y Apellido:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Plan Actual :					
Tipo d	de Documento:	4 Nro de Documento: 20467534026	Fecha Activación :					
Teléfono N	Móvil Principal :		¿Tiene consulta previa?					
Correo Elec	ctrónico Princi- pal :	demostracionescomerciales@demostracionescomerciales.com	* Sub Campaña : ENTEL ~					
	Género:	Fecha Nacimiento:						
Repres	sentante Legal:							

### Acciones de Retención



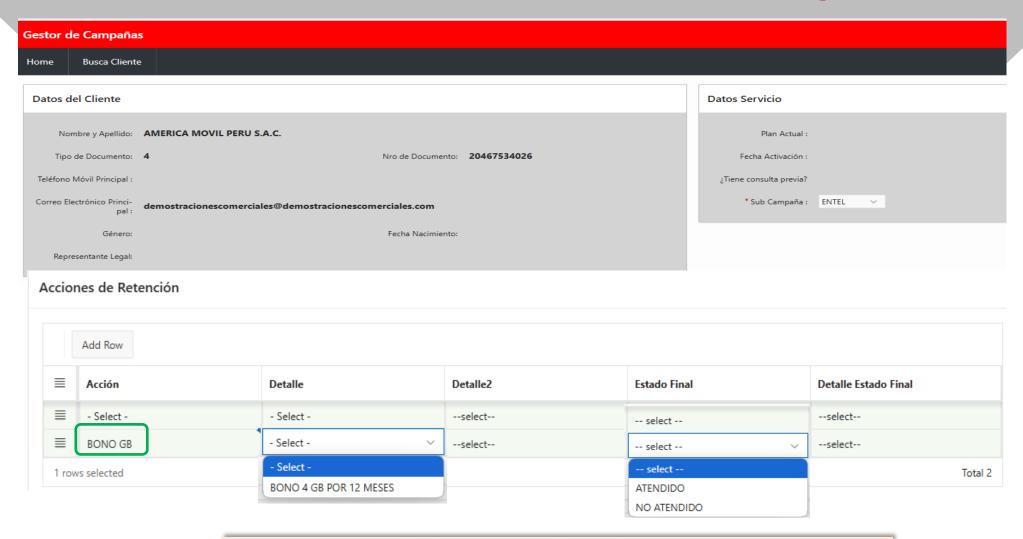
con el Estado final de acuerdo con el resultado.







# **OPERATIVA: Acción Bono Prepago**



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







# **OPERATIVA:** Diágnóstico

Diagnóstico			
Motivo de Cancelación :	select V	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: Diágnóstico**

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







# **OPERATIVA: Oferta competencia**

Oferta de la Competencia				
CF Plan Competencia :	select V	Medio Comunicación de la Oferta :	select ∨	
Oferta Competencia :	select ∨	Operador:	select ∨	
* Telefono a Gestionar:	99999999			
Línea adicional :	99999999			

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   Detalleselect   Etapa 1:

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 Asistencia - Logística - Contact Center -