



ARBOL DE CALIFICACIONES

Canal Digital

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES FIBRA | Cuando aplica | Formas de refutar estados negativos |
|---|---|--|
| PERDIDO/ RAZON NO DEFINIDA | No Aplica, es un estado automático que debe modificarse manualmente por la razón correspondiente | |
| PERDIDO/ YA TIENE CLARO SERVICIO | Cuando el cliente manifiesta ya contar con servicios de Claro y contactarse para realizar un reclamo o solicitar un descuento | <i>Aprovechar ese lead para realizar venta cruzada y ofrecer otros servicios: porta, baf, línea nueva y solicitar referidos.</i> |
| PERDIDO/ FUERA DE COBERTURA | Cuando el cliente no se encuentra en zona de cobertura | <i>Con estos casos se debe completar la pestaña Fibra con los datos brindados por el cliente para disparar el Bot /fuera de cober y así ofrecerle línea nueva y portabilidad. Además solicitar referidos</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES FIBRA | Cuando aplica | Formas de refutar estados negativos |
|--------------------------------------|---|---|
| PERDIDOS/ HECHA DESDE OTRO AGENTE | El cliente ya es de claro, o bien ingresa una gestión que ya se había vendido y está en proceso | <i>Entender que es un buen cliente para solicitar referidos u ofrecer línea nueva con mejor oferta / en caso de que corresponda ofrecer fibra óptica para el domicilio, si ya cuenta con el servicio indagar si tiene tv o se puede vender también.</i> |
| PERDIDOS/ ABANDONO GESTION | El cliente no responde nuestro contacto | <i>Aplicar llamado telefónico, realizar seguimiento sobre ese lead 2 veces mas luego del primer contacto con el fin de cerrar la gestión, realizar ofrecimiento cruzado.</i> |
| PERDIDOS/ NO REALIZO EL PAGO | El cliente no realiza pago del articulo ni responde contacto | <i>Comunicarnos con el cliente telefonicamente, realizar dos intentos de contacto mas vía chat y mail para levantar la gestión.</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES FIBRA | Cuando aplica | Acciones |
|--------------------------------|---|---|
| Con Cobertura | Cuando el cliente se encuentra en zona de cobertura | <i>Al disparar el bot /En cober</i> |
| Respondió oferta | El bot automáticamente califica cuando detecta que el cliente respondió la oferta que le enviamos | <i>Dar PRIORIDAD a las gestiones en este estado</i> |
| Seguimiento | Gestiones con las que nos re contactamos por 2da vez | <i>Se califica cuando enviamos bot seguimiento a todas aquellas personas que se contactaron durante el día anterior y no respondieron mas</i> |
| Aguardando datos | Cuando disparamos el bot /tramite fibra o /tramite porta donde solicitamos los datos del cliente para cargar la solicitud | <i>Orden de prioridad, pasados los 15 min sin respuesta se llama al cliente</i> |
| Deuda | El cliente presenta deuda en Claro con su DNI | <i>Ofrecerle abonar deuda o en caso contrario contratar los servicios a nombre de otra persona</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES FIBRA | Cuando aplica | Acciones |
|--------------------------------|--|--|
| Pedido Acometida | Cuando el cliente se encuentra en zona de cobertura y debe colocarse una caja en el edificio ya que no cuenta con ella y el edificio/ pasillo supera los 4 pisos y/o 7 departamentos | <i>Enviar predeterminado para solicitud de acometida que se encuentra en notas.</i> |
| Ganados | Venta cerrada con exito | <i>Se dispara el bot /Ganado Fibra</i> |
| Perdidos | Venta perdida o no finalizada | <i>Se califica manualmente, siempre se debe colocar razón. No debe quedar en razón no definida</i> |
| | | |
| | | |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES PORTA | Cuando aplica | Acciones |
|--------------------------------|--|---|
| Revisar intención | Debemos aceptar el Lead y se pasa automáticamente a ese estado cuando no sabemos el origen del cliente, es decir, que empresa tiene en su línea actual | <i>Enviar saludo con preguntas iniciales que se encuentran en notas</i> |
| Oferta 40% | Esta etapa dispara la oferta correspondiente para clientes Personal | <i>Se califica manualmente en este estado, para que se dispare el mensaje correcto primero se debe enviar el Saludo</i> |
| Oferta 60% | Esta etapa dispara la oferta correspondiente para clientes Movistar | <i>Se califica manualmente en este estado, para que se dispare el mensaje correcto primero se debe enviar el Saludo</i> |
| Oferta prepaga | Esta etapa dispara la oferta correspondiente para clientes que desean contratar el servicio prepago | <i>Se califica manualmente en este estado, para que se dispare el mensaje correcto primero se debe enviar el Saludo</i> |
| Línea nueva | Esta etapa dispara la oferta correspondiente para clientes que desean contratar líneas nuevas | <i>Se califica manualmente en este estado, para que se dispare el mensaje correcto primero se debe enviar el Saludo</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES PORTA | Cuando aplica | Acciones |
|--------------------------------|---|---|
| Aguardando datos | Cuando disparamos el bot /tramite fibra o /tramite porta donde solicitamos los datos del cliente para cargar la solicitud | <i>Orden de prioridad, pasados los 15 min sin respuesta se llama al cliente</i> |
| Seguimiento | Gestiones con las que nos re contactamos por 2da vez | <i>Se califica cuando enviamos bot seguimiento a todas aquellas personas que se contactaron durante el día anterior y no respondieron mas</i> |
| Deuda | El cliente presenta deuda en Claro con su DNI | <i>Ofrecerle abonar deuda o en caso contrario contratar los servicios a nombre de otra persona en caso de ser una línea de origen prepago</i> |
| Sin permanencia | El cliente no cumple permanencia de 60 días en su empresa actual | <i>Se califica manualmente. Indicar al cliente su situación y ofrecer línea nueva.</i> |
| Portada/línea nueva ok | Venta cerrada con exito | <i>Se dispara el bot /Ganado Porta</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES TECHSTORE CHATS | Cuando aplica | Acciones |
|---|--|---|
| Accesorios | Primer contacto del cliente con nosotros | <i>Calificar manualmente</i> |
| Links de pago | El cliente clickeo en nuestra tienda online esta opción para que le enviemos link de pago manual de las apps: Getnet, open pay o viumi | <i>No se debe modificar el estado ya que es automático.</i> |
| Asesoramiento | Se comienza a asesorar al cliente sobre el producto de interes | <i>Calificar manualmente</i> |
| Motorola | El cliente esta interesado en un equipo Motorola | <i>Calificar manualmente. Ingresar a la sub pestaña Techstore y completar equipo de interes</i> |
| Samsung | El cliente esta interesado en un equipo Samsung | <i>Calificar manualmente. Ingresar a la sub pestaña Techstore y completar equipo de interes</i> |

CALIFICACION

| CRM KOMMO CALIFICACIONES TECHSTORE CHATS | Cuando aplica | Acciones |
|---|---|--|
| Accesorios | El cliente esta interesado en un accesorio | <i>Calificar manualmente.</i> |
| Pendiente stock | El articulo por el cual nos consulta el cliente no esta en stock pero esta pronto a ingresar. | <i>Calificar manualmente. Ingresar a la sub pestaña Techstore y completar equipo sin stock</i> |
| Seguimiento | <i>Cuando enviamos bot seguimiento a todas aquellas personas que se contactaron durante el día anterior y no respondieron mas obre el producto de interés</i> | <i>Calificar manualmente</i> |
| Listo para comprar | Enviamos bot de Pedido manual | <i>Calificar manualmente.</i> |
| Ganados | Venta cerrada con exito | <i>Calificar manualmente.</i> |