

PORTABILIDAD

INTRODUCCION

¿Qué es la Portabilidad?

La Portabilidad numérica es la posibilidad que tiene un cliente, de elegir su proveedor actual de servicios móviles, conservando el mismo numero de teléfono.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Quién puede realizar una Portabilidad?

La puede realizar cualquier persona, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- **No poseer deuda existente en Claro.**
- **En caso de portar una línea que tenga abono actualmente, deberá mantener mismo titular.**
- **En caso de portar una línea que sea prepaga, el titular debe ser mayor de 18 años.**
- **Para poder utilizar correctamente su nuevo chip Claro, el celular debe estar liberado.**

¿Cuánto tiempo debe pasar entre Portabilidad y Portabilidad?

El cliente debe mínimamente estar en la empresa 1 mes, para poder pasar nuevamente a otra empresa.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué opciones existe para que el cliente reciba el SIM?

De momento, existen varias opciones:

- **Envió a través de Andreani**
- **Envió a través de Cadete Propio**
- **Retiro en nuestras sucursales (Locales de la Agencia)**
- **Entrega en mano del vendedor que realizo la venta.**

¿Cuánto tiempo tarda el Call Center en realizar el llamado?

La llamada desde el momento en que se carga el dato referido en la base de datos, demora aproximadamente entre 3 a 10 minutos como máximo. El numero desde el cual se realiza la llamada es el **3412367005** (el cliente puede devolver la llamada a este numero!)

Por este punto es fundamental entender que automáticamente cuando se carga el dato esta próxima a realizarle la llamada y avisar al cliente.

PROCESO DE PORTABILIDAD

1) Llamada Call Center

A partir del momento que se carga el lead, el CC recibirá el dato que se generara en la base y se discara de manera automática. A su vez, los Supervisores del CC estarán revisando que los leads no atendidos (contestador, etc) sean vueltos a discar.

- El vendedor del CC tomara la llamada, y realizara la venta sobre el lead cargado, verificando el plan ofrecido en el caso que ya se haya bajado alguno u ofreciendo sobre el abanico de planes disponibles. Se verifican siempre **TITULARIDAD y DNI, FECHA DE NACIMIENTO, DOMICILIO DE ENTREGA DE SIM, y LINEA A PORTAR.**
- **En caso de que el cliente no atienda en 3 intentos, o que manifieste no estar interesado en la Portabilidad, la gestión cargada como Lead es calificada negativamente en Vocalcom y no se volverá a llamar.**

PROCESO DE PORTABILIDAD

2) Gestión Back Office

1. El BO tomara la gestión cargada por el vendedor, y despachara la misma por el medio solicitado (Andreani, Cadete propio, Retiro en Sucursal), o en caso de ya haberse entregado la SIM, comenzara con el proceso de Portabilidad de la línea.
2. Al momento de la venta se enviara un PIN (SMS de 4 dígitos) que tiene validez por 7 días para poder finalizar el proceso de la Portabilidad una vez recuperada la documentación necesaria. El vendedor será el encargado de recuperar la misma al igual que el DNI del cliente.
3. Se revisan diariamente todas las operaciones entregadas por Andreani, por nuestro Cadete, y lo entregado en los locales, para no enviar a portar nada que no se haya verificado que se entrego.
4. Una vez ingresado el PIN a la gestión, y en caso de estar todo correcto y cumplirse todos los requisitos previamente expresados, la línea se portara a Claro en un lapso de 48/72 hs

OFERTA COMERCIAL

| Plan | Precio Regular | Personal | Movistar | Convergente | Linea Nueva | Beneficio 10GB x 6 meses |
|------|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------------|
| | | Descuento 40% | Descuento 50% | Descuento 70% | Descuento 70% | |
| 1GB | \$ 3.800 | \$ 2.280 | \$ 1.900 | \$ 1.140 | \$ 1.140 | NO |
| 3GB | \$ 5.000 | \$ 3.000 | \$ 2.500 | \$ 1.500 | \$ 1.500 | NO |
| 5GB | \$ 6.600 | \$ 3.960 | \$ 3.300 | \$ 1.980 | \$ 1.980 | SI |
| 8GB | \$ 9.800 | \$ 5.880 | \$ 4.900 | \$ 2.940 | \$ 2.940 | SI |
| 15GB | \$ 12.700 | \$ 7.620 | \$ 6.350 | \$ 3.810 | \$ 3.810 | SI |
| 25GB | \$ 14.700 | \$ 8.820 | \$ 7.350 | \$ 4.410 | \$ 4.410 | NO |

- Llamadas ilimitadas a todas las compañías
- SMS ilimitados
- WhatsApp Gratis
- Roaming Incluido
- Claro Video con Paramount incluido
- Claro Drive con 25GB incluidos
- Prime Video por 1 mes
- HBO Max por 2 meses

CONVERGENCIA

¿Qué es la Convergencia?

Es el descuento que va a obtener el cliente **EN EL TOTAL DE SU FACTURA** de acuerdo a la cantidad de servicios que tenga vinculados en su cuenta. **Es requisito obligatorio que todos estos servicios esten bajo una misma CUENTA para que los descuentos se apliquen.**

¿Cuáles son los planes que aplican?

TODOS LOS PLANES, tanto Móviles como Fijos.

¿Cuáles son los descuentos?

El descuento variara de acuerdo a la cantidad de servicios vinculados entre \$700 y \$900, en el TOTAL de la factura.

CONVERGENCIA

Acá están todas las combinaciones posibles con las cuales un cliente podría acceder a una bonificación por realizar la convergencia

| Lineas Móviles (cualquier plan Pospago) | Lineas Fijas (cualquier plan) | Descuento |
|---|----------------------------------|-----------|
| 1 | 1 | \$ 700 |
| 2 | 1 | \$ 900 |
| 1 | 2 | \$ 900 |

! IMPORTANTE !

La bonificación NO es por tiempo ilimitado, sino por un lapso de 12 meses.

El descuento convergente aplica en el segundo mes de facturación.

IMPORTANTE

Es fundamental para que los leads que carguemos sean tratados rápida y correctamente, tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Verificar siempre que el cliente **NO tenga Claro**.
- Aclarar que la llamada de validación, y la llamada de Portabilidad son **DISTINTAS** y se realizan desde 2 sectores diferentes. Es fundamental que el cliente este a la espera de esta llamada y sepa que es lo que va a pasar en la misma. (tener siempre en cuenta que el dato se disca automáticamente desde que se cargo)
- **No garantizar tiempos** y siempre hablar de ventanas ideales (7 días hábiles).
- Al igual que en la venta de BAF, **si el cliente tiene deuda, la gestión NO se puede realizar** a menos que el mismo la pague.
- **OFRECER PORTABILIDAD A TODOS LOS POSIBLES CLIENTES**

!Gracias!



Es simple