

Flujo de Llamadas Automáticas

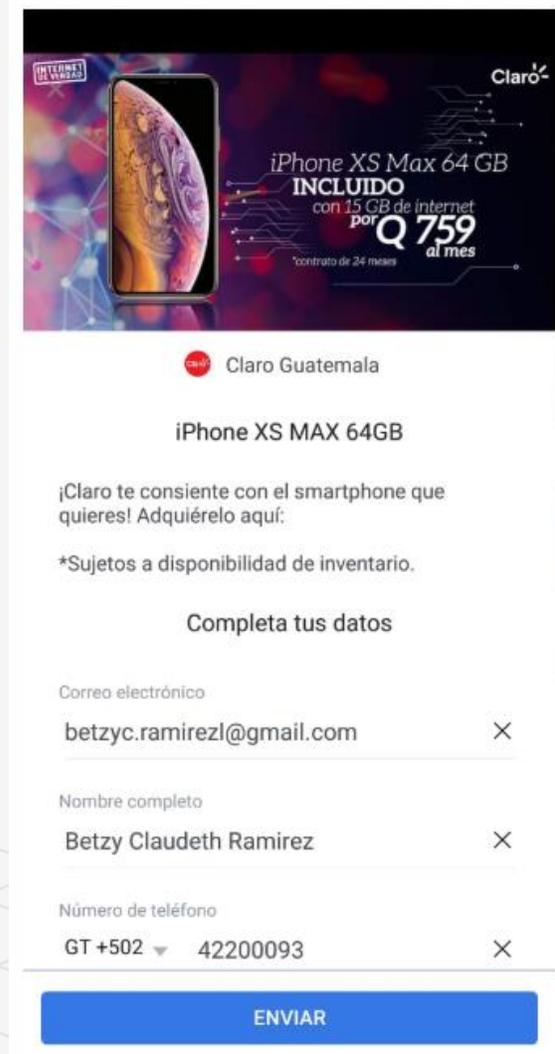
Introducción al Proyecto y beneficios del mismo

Como funciona?

Por medio de un **vinculo** (<https://bit.ly/2SdRUHg>), el agente encargado del **Social Media** dirige al cliente hacia un asesor de **TW**.



A Facebook post from Claro Guatemala. The profile picture is the Claro logo. The text says: "Es tan fácil como contestar nuestra llamada y adquirir el plan que prefieras." Below the text is a large image of a hand holding a smartphone. The phone screen shows "Llamada Entrante" with a green call icon. To the right of the phone, text reads: "Ahora CONTESTA Y CONTRATA tu nuevo plan con una llamada". At the bottom of the post, there are four small images of different smartphone plans with prices like Q829, Q299, Q299, and Q299. The post has 24 reactions and 12 comments.



A form for purchasing an iPhone XS Max 64GB. The top image shows the phone with text: "iPhone XS Max 64 GB INCLUIDO con 15 GB de internet por Q 759 al mes *contrato de 24 meses". Below the image is the Claro logo and the text "iPhone XS MAX 64GB". The main text says: "¡Claro te consiente con el smartphone que quieres! Adquiérello aquí: *Sujetos a disponibilidad de inventario." Below this is a section titled "Completa tus datos" with three input fields: "Correo electrónico" (betzyc.ramirezl@gmail.com), "Nombre completo" (Betzy Claudeth Ramirez), and "Número de teléfono" (GT +502 42200093). Each field has a close button (X). At the bottom is a blue button labeled "ENVIAR".

Como funciona?

El agente de TW contacta al **cliente** en el tiempo que el cliente eligió, puede ser de **inmediato** o puede pedir una hora en **especifico**.

Deseo ser contactado ahora

Deseo ser contactado en un horario en específico

El agente de TW recibe al cliente y **gestiona** la venta del servicio, ingresa al sistema y se programa **activación** o **entrega** por CAEX.

Como recibo la llamada?

Typhon (Dash) se encarga de buscar a todos los agentes que están **disponibles**, y envía la llamada a todos a la vez, al recibir la misma, el agente que **contesta primero** recibe la **tipificación** y continua con la llamada.

Hay escenarios en los que recibirán mas de una llamada a la vez, pero no debes preocuparte, otro agente disponible tomara la llamada, puedes enfocarte en la llamada que tienes.



Como vender?

Claro espera que iniciemos las llamadas, basados en dos premisas muy importantes:

1. El cliente siempre querrá contratar un **Ilimitado 7k** o superior.
2. Debemos ofrecer los planes como **todo incluido** (Teléfono + Financiamiento).

¿Porque?

La publicidad esta enfocada a **planes altos**, y en especifico a la oferta todo incluido, por lo que debemos atacar a los clientes de esa manera.

Efectividad del proyecto:

De momento, con el vinculo de llamada **automática** logramos cerrar el **45%** de los clientes a quienes llamamos, y el **40%** de los que **programan** llamada, esto es casi el **triple** comparado a los clientes que llamas de la **base**.

La meta para Claro, es que **coloques algún producto**, enfocándote primero en un plan Todo Incluido Ilimitado, pero en caso de que el cliente **no pueda contratar** por scoring o beneficios también puedes probar con planes **Conectados**, o finalmente con un **Sin Compromiso**, lo mas importante, es que **aproveches** el referido.

Recuerda que estos referidos provienen de pautas pagadas en Redes Sociales, lo cual representa dinero.

Cuidado de la Información del Cliente:

Recuerda que para Claro sus clientes y la información que compartimos es muy importante, por lo que te damos las siguientes instrucciones para no divulgar información privada:

1. Nunca compartir la **información privada** del cliente, si esta en el sistema y es el titular el debe dar la misma.
2. No mencionar términos técnicos como Clasificación, cliente CCC, scoring, malas referencias, Webclient, etc.

Que necesitamos?

1. Que contestes el teléfono lo antes posible, para mejorar la experiencia del cliente.
2. Que aproveches los referidos al máximo, puesto que tienen un margen de venta mucho mas alto que los números de base.
3. Que no compartas la información del sistema con el cliente, puesto que es privada.