

Convención Sindicato Telefonistas

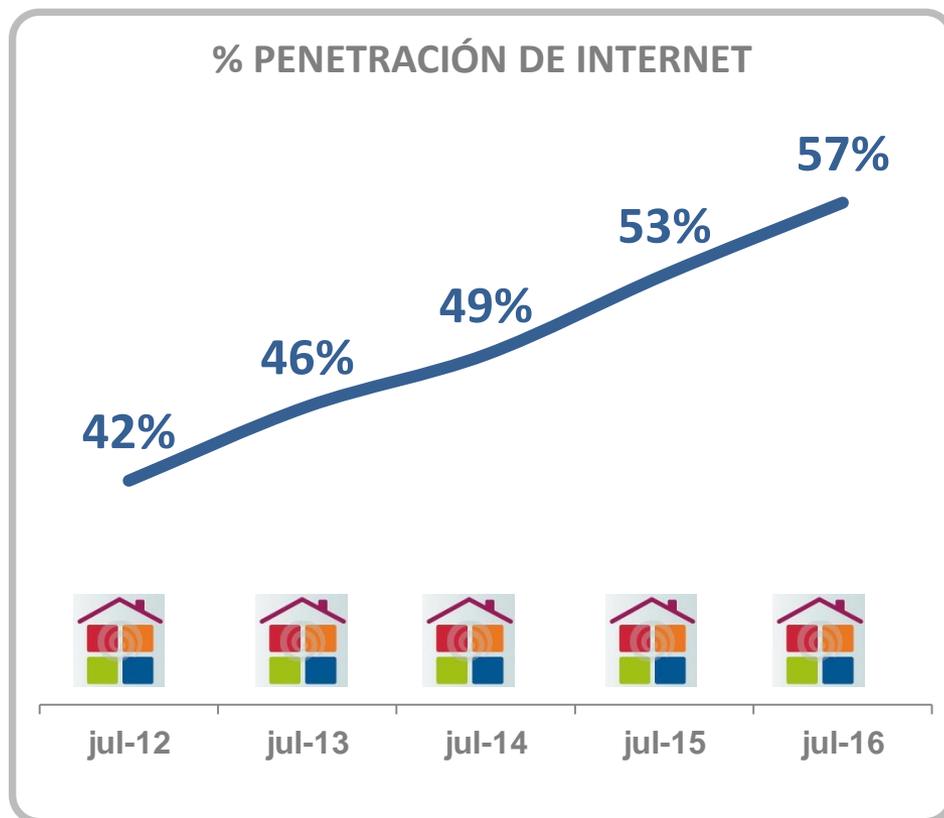
Sep'16

USUARIOS de internet en México: cada día más conectados

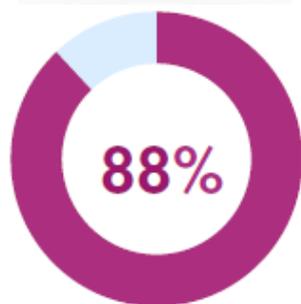
En 2016, en México existen

65

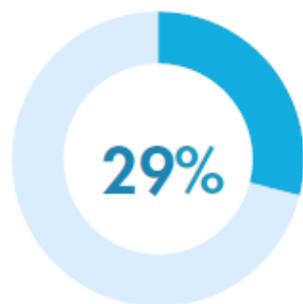
Millones de
internautas
(aprox.)



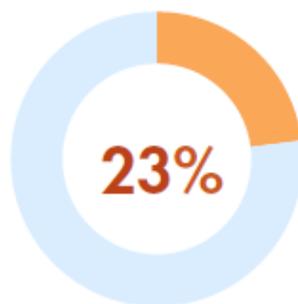
El Wifi CONTRATADO/PAGADO es la forma en la que más se conectan los internautas



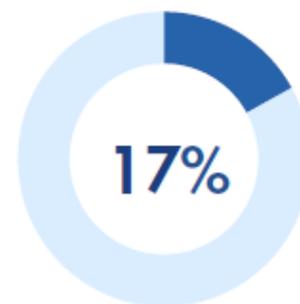
Conexión WiFi contratada



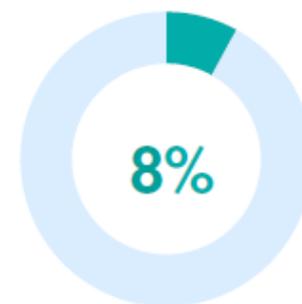
Conexión WiFi de acceso público



Plan de datos contratado



Plan de datos de prepago



Internet compartido por otro usuario

Televisa y Megacable competidores cada día MAS AGRESIVOS



Explorando nuevos productos y servicios

• Internet

- Llamadas ilimitadas a números fijos y celulares de todo México, Estados Unidos y Canadá
- Más de 80 canales de tv con 4 televisiones en la misma renta

\$250 al mes

Oferta exclusiva para Querétaro

01800 200 1000

Consulta términos, condiciones y restricciones en wizz.mx

EL NUEVO servicio de entretenimiento. Todo en un solo lugar, por **\$360** al mes.

izzi.mx 01 800 120 4000

Consulta términos, condiciones y restricciones en izzi.mx



Creciente enfoque en PYME

Tu negocio quiere crecer.

Conoce los nuevos paquetes de Megacable Empresas

Internet de Banda Ancha

Incluye Módem Inalámbrico

+

Llamadas Locales ILIMITADAS

a clientes Megacable.

+ 100 llamadas Locales Nacionales a teléfonos de otras compañías

+ 100 min. LD + 100 min. Cel. EUA|CAN (044/045)

DESDE

\$399

al mes incluye impuestos

Contrata GRATIS los nuevos paquetes

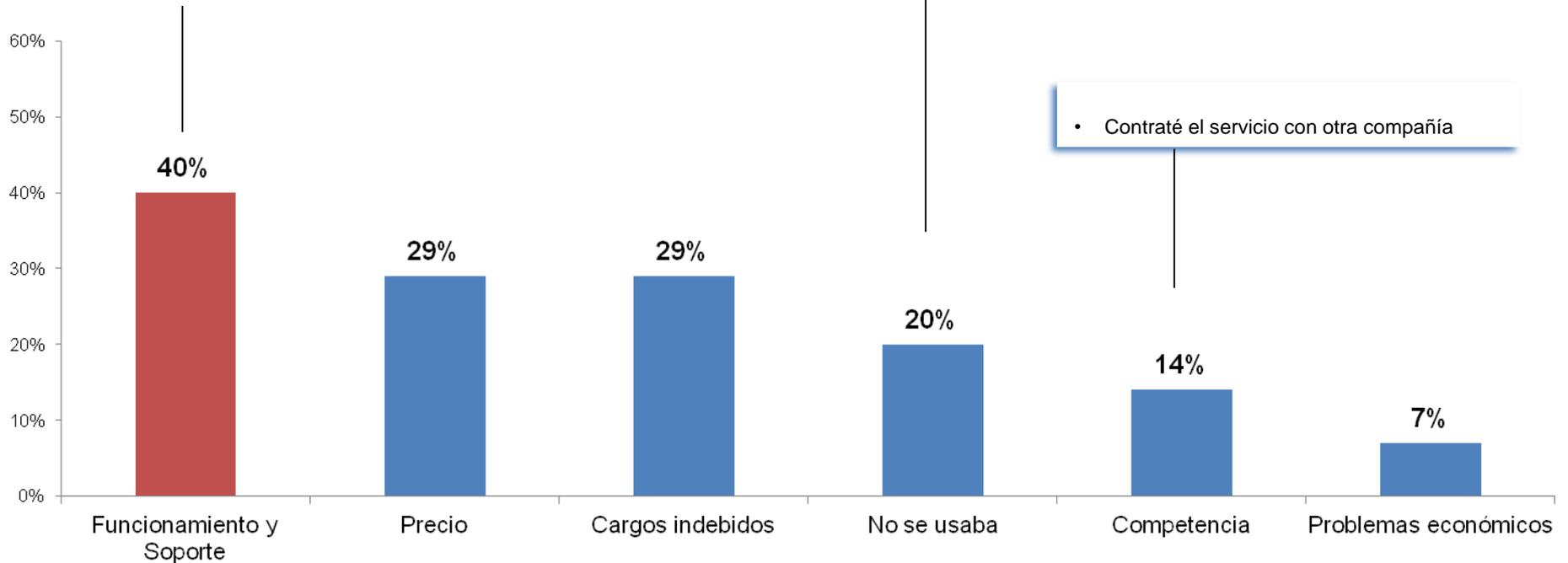
Sin embargo, la competencia NO es nuestro principal reto, hoy en día 40% de los Clientes que Cancelan su Paquete lo hacen por MAL FUNCIONAMIENTO y/o deficiencias en el SOPORTE

Bajas B2 Solicitud del cliente

- Internet lento/ con fallas
- No tenía señal/ se va la señal de Internet
- Fallas en el servicio telefónico
- No acuden a reparar/ tardan en arreglar
- Mala atención
- Dicen que ya lo arreglaron y no es cierto
- Tardanza y/o problemas en la instalación

- No lo utilizaba
- Prefiero usar el celular

- Contraté el servicio con otra compañía



Respuesta Múltiple

El nivel de satisfacción del cliente (NPS) muy cerca del principal competidor, lo cual NOS IMPIDE DIFERENCIARNOS



45%



42%



34%



Totalplay



25%



ATENCIÓN AL CLIENTE siempre aparece como prioridad de mejora en puntos de contacto clave con el cliente

Qué es lo que tiene que mejorar Telmex para que se incremente su nivel de satisfacción?

CONTRATACION



INSTALACION



REPARACION



La CANTIDAD DE QUEJAS que tiene un cliente, IMPACTA directamente en su satisfacción (NPS)

