

¡AVISO IMPORTANTE!

NUEVA PLATAFORMA PARA
CLIENTES CON ADMINISTRADOR
TOTAL, MIGRACIÓN SIN COSTO
ADICIONAL AL ACTUAL

Dirigido a: Centro de Soluciones, Telemarketing, Cobranza, Mesa de Control, Retención y Aseguramiento de Ingresos.

Informativo: Directores Regionales y Distritales

Alcance: Nacional

Vigencia: Del 28 de septiembre al 31 de octubre de 2023

Nota importante: *Revisa con cuidado este comunicado, si llegas a tener alguna duda acude con tu jefe inmediato.*

Estimado Totalplayer:

A partir del **2 de Octubre** le notificaremos a los clientes que contaban con plataforma de Administrador del Negocio (Gestionix), como activar e ingresar a su **nueva plataforma**, por lo que le enviaremos vía correo electrónico el proceso que debe seguir, en este sentido te pedimos que consideres los siguiente:

ACCIONES TOTALPLAY

1. Si algún cliente se comunica mencionando que Gestionix dejará de funcionar, indícale que a partir del día lunes 2 de octubre recibirá correos electrónicos con los pasos para **dar de alta su nueva plataforma**. En dicho correo encontrará videos breves con la explicación para migrar su información y la liga para dar de alta su nueva cuenta.
2. Adicionalmente, a partir del 3 de octubre **se comunicarán con el cliente vía telefónica** desde Asesor Virtual para que paso a paso lo orienten para realizar su cambio de plataforma. Igualmente, los clientes recibirán **mensajes vía WhatsApp** con información sobre su cambio.
3. Los mensajes, llamadas y mensajes de WhatsApp **se enviarán durante todo el mes de octubre** para garantizar que los clientes estén informados de su cambio antes de que la plataforma de Gestionix deje de funcionar.
4. Recomendamos al cliente que realice el respaldo de su información conforme a las indicaciones que le proporcione el correo electrónico y que, si tiene cualquier duda para realizar este proceso, se comunique a Asesor Virtual al número **55 53 50 87 01**, para que puedan orientarlo.
5. Notifica a los clientes que el servicio de Facturación electrónica es parte de los servicios incluidos en algunos de nuestros planes de Negocios, por lo que **el servicio se continuará proporcionando sin costo mientras continúe siendo cliente de Totalplay Negocios**.
6. En caso de **amenaza de cancelación** por el cambio de plataforma, tenemos disponibles 2 herramientas de contención, canaliza al cliente al área correspondiente para que le ofrezcan como 1ra opción el descuento de \$50 por 3 meses (contención) o como segunda opción un descuento de \$150 por 3 meses (retención).

Estas promociones las encuentras como:

CONTENCION \$50 POR 3 MESES NEG

ó

DESC \$150 POR 3 MESES RT NEG

NO COMENTES A LOS CLIENTES QUE NO LES PROPORCIONAREMOS EL SERVICIO, TOTALPLAY NEGOCIOS LE OTORGARÁ A LOS CLIENTES LAS MEJORES HERRAMIENTAS PESE A CAMBIOS EN LOS PROVEEDORES.

NOTIFICACIÓN A CLIENTES

CORREO ELECTRÓNICO

Desde el 02 de octubre y hasta el 31 de octubre, el cliente recibirá 1 o 2 correos semanales mencionando los pasos que debe seguir para activar su nueva plataforma. Estos correos dejarán de llegarle en el momento que realice su migración.

Este es el **ejemplo** de los correos que recibirá el cliente desde Totalplay:



WHATSAPP

Entre el 05 de octubre y hasta el 31 de octubre, el cliente recibirá **3 mensajes de WhatsApp** mencionando que los medios a los que debe dirigirse para activar su nueva plataforma. Estos mensajes dejarán de llegarle en el momento que realice su migración.

LLAMADA

Entre el 04 de octubre y hasta el 31 de octubre, el cliente recibirá **llamadas telefónicas desde Asesor Virtual** para ayudarlos paso a paso a realizar su migración. En caso de dudas dirige a los clientes a ese medio para que puedan orientarlo.

Nota: Aplica solo para el servicio de Administrador del Negocios también conocido como Administrador total, Gestionix, ERP o Konfío. Esto no impacta en ningún otro servicio o costo.

IMPORTANTE DIRECTORES Y SUPERVISORES: No incentiven a los equipos de trabajo a que den a conocer las herramientas de retención, estas solo aplican en casos especiales mencionados en el comunicado, no a todos los clientes.