

1

SURGE LA NECESIDAD

2

CONTRATO

3

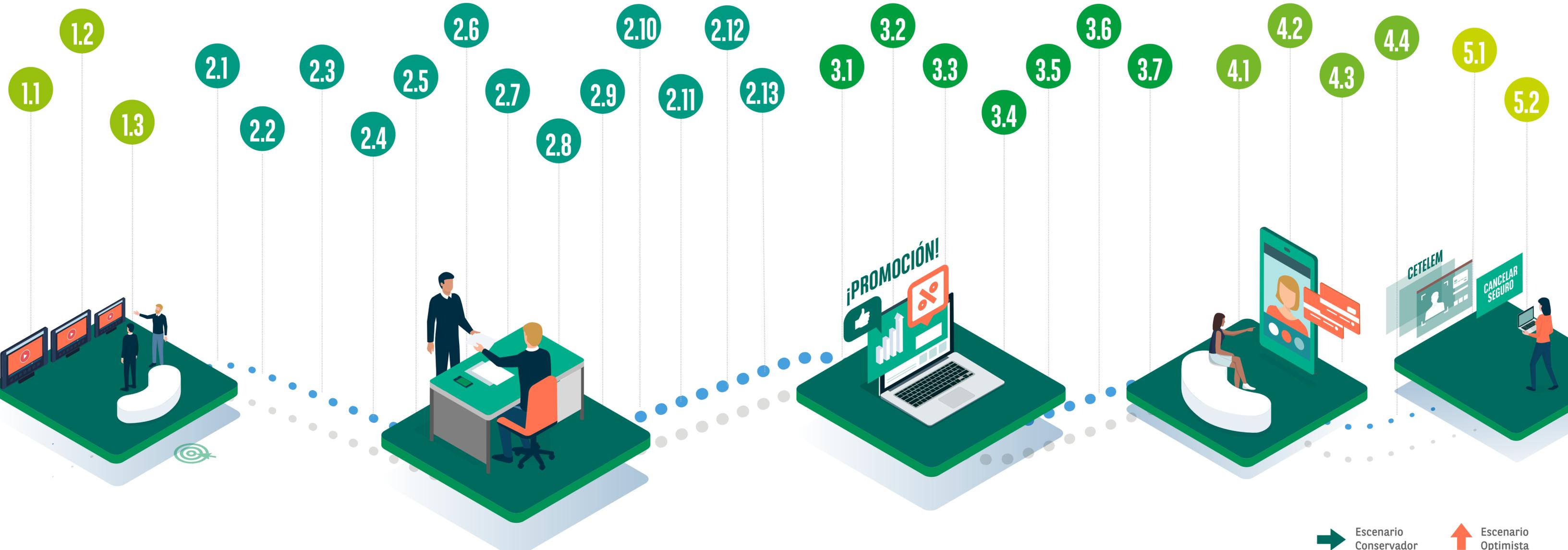
USO DE LA TARJETA CETELEM

4

POSIBLES CONTACTOS CON CETELEM

5

BAJA



 Escenario Conservador
  Escenario Optimista

1 SURGE LA NECESIDAD

→ Escenario Conservador

↑ Escenario Optimista

Quiero comprar una televisión;
evalúo y comparo

1.1



El vendedor me ofrece
distintas opciones de venta:

1.2



1.3

El vendedor me detalla los beneficios
del uso de la tarjeta cetelem



Información visible del seguro
gratuito en Digital Cetelem
(Web, HB, App)



Utilizar el seguro gratuito
como valor diferencial frente
otras opciones de financiación

2 CONTRATO

→ Escenario Conservador

↑ Escenario Optimista

Quiero contratar la tarjeta Cetelem



Me pongo en contacto (tienda/teléfono/web) para hacer la solicitud



Tiempo de espera: evaluación del riesgo



Recibo la documentación pre contractual



Acompañamiento al vendedor del punto de venta con acciones digitales (SMSgif + landing) para realizar la Oferta de Seguro Base. Opción de C2C **NEW**



- Promociones
- Analytics (adaptar creatividad que pueda encajar mejor con cada tipo de cliente)

→ 3.696 ↑ 4.620 ventas



El vendedor hará push para que el cliente acceda a la información del producto Base recibida por medios digitales. Posibilidad de contratar desde la web Distri

→ 46.938 ↑ 59.051 ventas



Recepción de llamada tras haber pulsado C2C en el paso anterior **NEW**



- Plan de Formación
- Incentivos
- Analytics (adaptar mensajes por perfil)
- Promociones

→ 242 ventas

2 CONTRATO

→ Escenario Conservador

↑ Escenario Optimista

El vendedor me da la aceptación

2.5



Aceptación y recepción de SMS para firma electrónica/manual/móvil o biohand

2.6



Posibilidad de incluir información del seguro Base en el propio contrato del cliente (cuerpo del email) - FIRMA OTP

NEW

→ 0 ventas

2 CONTRATO

→ Escenario Conservador

↑ Escenario Optimista

Recibo Bienvenida de Cetelem (Early Engagement 1)

Recibo mail continuación de Bienvenida (Early Engagement 2)

Recibo SMS (Early Engagement 3)

Recibo SMS con información sobre el envío de la tarjeta (Early Engagement 4)

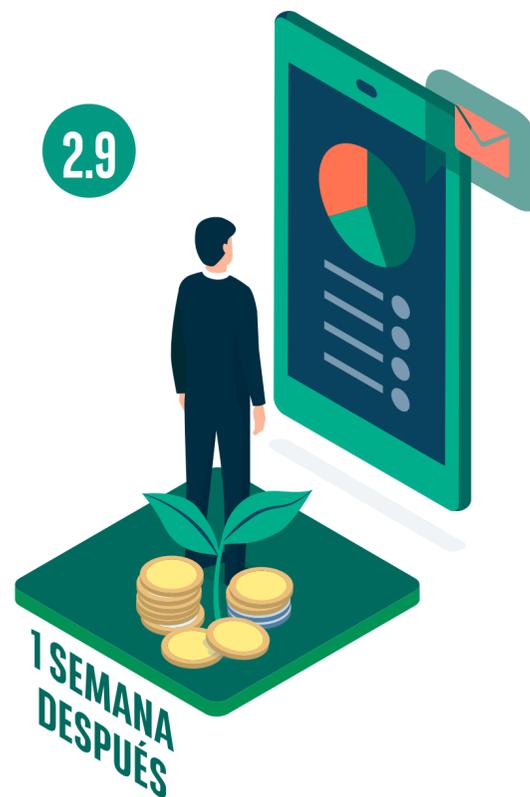
Recibo un nuevo SMS con información sobre la tarjeta (Early Engagement 5)

2.7

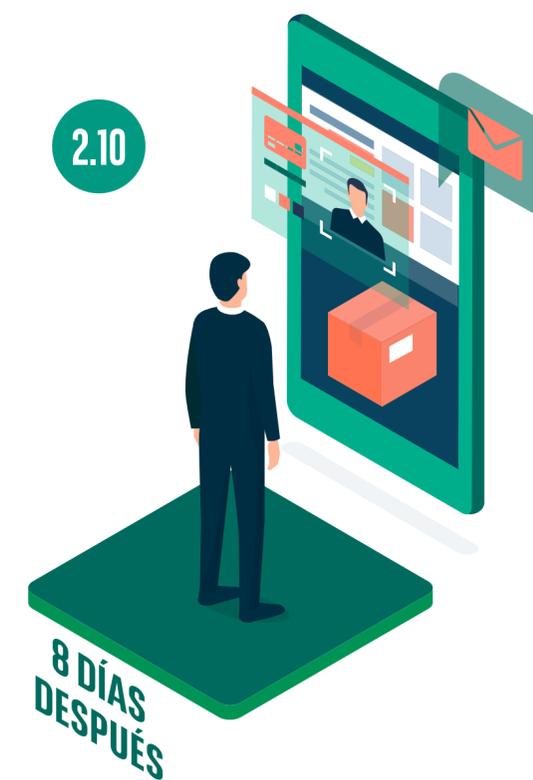


2.8

2.9



2.10



2.11



Oferta del seguro Base en la APP de Cetelem - Desarrollo del apartado "MisSeguros" en la APP **NEW**

- Promociones

→ 91 ↑ 363 ventas

2 CONTRATO

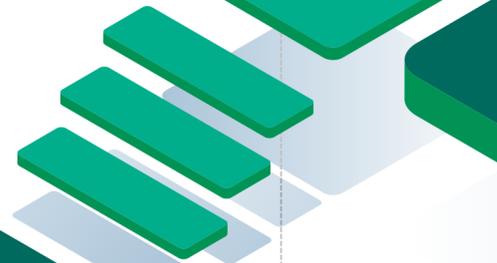
➔ Escenario Conservador

⬆ Escenario Optimista

Recibo la tarjeta física en casa

Activo la tarjeta

2.12



2.13



Incluir en la carta junto con el envío de la Tarjeta información del seguro Base unido a la cobertura del seguro en inclusión. Incluir teléfono gratuito / APP

NEW

- Promoción
- Analytics (posibilidad de realizar test con la posición del mensaje / contenido del mensaje)

➔ 1.207 ⬆ 2.241 ventas

3 USO DE LA TARJETA CETELEM

→ Escenario Conservador ↑ Escenario Optimista

Welcome Bienvenida



3.1

Recibo otras comunicaciones mensuales



3.2

Durante el segundo y tercer mes recibo promociones que me animan a hacer uso de la tarjeta



3.3

En función de mi perfil recibo sms, email o llamada para traspaso de efectivo de tarjeta a cuenta (fidi)



3.4

- Recordar las ventajas del producto gratuito y oferta de Seguro Base
 - Plan de Formación
 - Incentivos
 - Modelo de propensión
 - Promociones

→ 9.163 ↑ 10.996 ventas
- Información del seguro Base en la APP y modalidades de contratación
 - Promociones
 - Analytics (localización del mensaje en la APP y perfil de cliente que accede a la información del seguro)

→ 5 ventas

- Hacer uso de uno de los SMS para publicar el seguro Base + APP
 - Promociones
 - Analytics (clientes propensos a la venta para seleccionar la muestra)

→ 655 ventas

- Vincular alguna de las promociones para la venta del Seguro Base (por ejemplo, retirada del efectivo + comunicación de cobertura atraco en cajero) + APP
 - Promociones
 - Analytics (posibilidad de seleccionar la muestra en caso de acceder a los datos)

→ 65 ventas

- Ofrecer seguro BASE en llamadas salientes de campañas emisión venta Fidi
 - Plan de Formación
 - Incentivos
 - Promociones

→ 2.419 ↑ 2.592 ventas
- Autogestión de Fidi en APP o HB - Ofrecer seguro Base (pendiente cuantificar oportunidad)
 - Promociones

→ 0 ventas

3 USO DE LA TARJETA CETELEM

➔ Escenario Conservador

⬆ Escenario Optimista

En función de mi perfil recibo SMS con posibles promociones (no hago mucho uso de la tarjeta o la tengo inactiva)



Recibo un mensaje que me envía a una web



Me llega el recibo mensual



Ofrecer seguro Base en la APP / HB para clientes que realizan TPT

- Promociones

TEST

➔ 4 ventas



Incluir mensaje en factura con la oferta del producto Base + APP

- Promociones
- Analytics (decisión de la muestra para el test o mensaje según perfil)

TEST

➔ 300 ventas

4 POSIBLES CONTACTOS CON CETELEM

➔ Escenario Conservador

⬆ Escenario Optimista

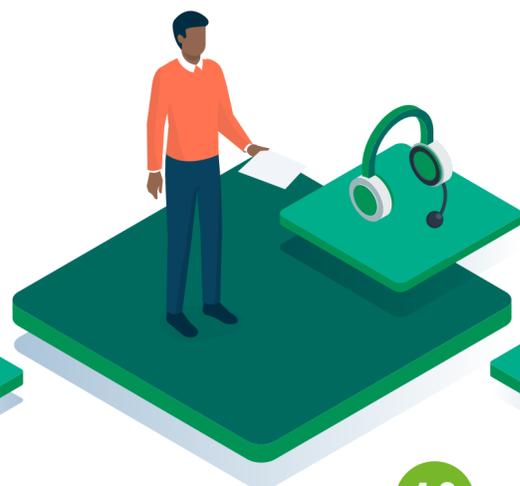
Tengo una duda sobre el uso de la tarjeta / Quiero solicitar un duplicado de tarjeta

4.1



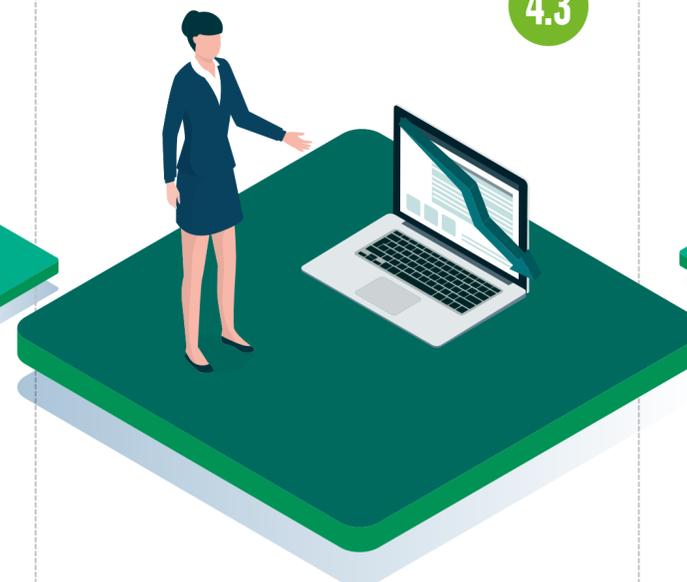
Tengo dudas sobre mi recibo

4.2



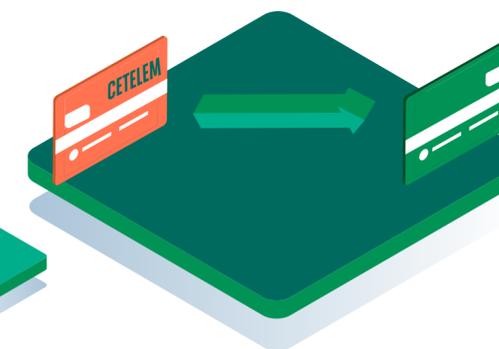
Quiero poner una reclamación

4.3



Quiero pasar dinero de la tarjeta a mi cuenta corriente

4.4



Seleccionar aquellos contactos que el cliente tiene proactivamente con Cetelem y consideramos positivos (dudas, nuevas solicitudes, duplicado de tarjeta, cambios) para ofrecer seguro Base

➔ 4.338 ⬆ 5.784 ventas



- Plan de Formación
- Incentivos
- Promociones



Realizar campaña Recall tras 6 meses de la oferta inicial del producto para ofrecer seguro Base
Analizar la posibilidad de programar estos contactos en fechas importantes para el cliente (fecha de cumpleaños, inicio del período estival o navideña - vinculado a las coberturas)

➔ 5.832 ⬆ 6.221 ventas



- Plan de Formación
- Incentivos
- Modelo de propensión
- Promociones



Comunicar a los clientes mediante medios digitales en fechas que tengan sentido para el (cumpleaños, inicio del período estival o navideño, etc) SMS, mailing, APP (apoyarnos en el producto en inclusión e invitarle para que contrate online a través de la APP)
Posibilidad de utilizar los contactos del chat

TEST

➔ 300 ventas



- Promociones
- Analytics (selección de la muestra)



Ofrecer seguro Base en llamadas entrantes de petición de Fidi

➔ 4.223 ventas



- Plan de Formación
- Incentivos
- Promociones

Quiero cancelar el seguro contratado

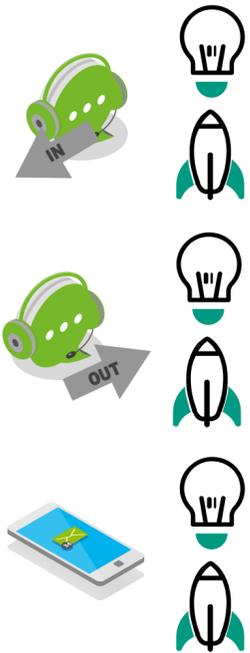


5.1

Quiero cancelar mi tarjeta



5.2



Retención del cliente en Cetelem / Cardif cuando el cliente quiere cancelar el seguro con un producto específico de retención. Posibilidad de utilizar RIO como producto de retención para el CPI Tarjetas

-Analytics (modelo de churn + retención)

TEST: Campaña emisión con poco volumen a los clientes que al finalizar el periodo gratuito no quieran continuar con el producto

TEST

-Analytics (modelo de churn + retención)

TEST tras tener experiencia de comportamiento: Enviar SMS antes de finalizar el periodo gratuito para fidelizar al cliente y recordar las ventajas del seguro Base (+landing) Para clientes que soliciten cancelación del seguro CPI Tarjetas por mail a SAC - enviar landing contratación seguro Base y posibilidad de regalar gratuito

TEST

-Analytics (modelo de churn + retención)



Utilizar el seguro gratuito como valor diferencial de la Tarjeta para enviar la cancelación

NEW

RESUMEN – Escenario Conservador →

→ Escenario Conservador ↑ Escenario Optimista



<i>Inbound</i>				8.562	8.562
<i>Outbound</i>		242	11.582	5.832	17.656
<i>Digital</i>		3.787	1.029	300	5.116
<i>POS + Otros</i>		48.145	0		48.145
Ventas resultantes					79.479
					36%

RESUMEN – Escenario Optimista ↑



<i>Inbound</i>				10.008	10.008
<i>Outbound</i>		242	13.588	6.221	20.051
<i>Digital</i>		4.983	1.029	300	6.312
<i>POS + Otros</i>		61.292	0		61.292
Ventas resultantes					97.662
					44%