

# Conectamos Contigo\_

Cuando enseñas,  
algo cambia...



# CUSTOMER JOURNEY DE HOY



Conectamos Contigo

# CUSTOMER JOURNEY DE HOY\_

1



Adultos Mayores  
en Chile

Conectamos Contigo

# Pirámide relativa poblacional en CHILE\_

T R A V E S I A  
**100**

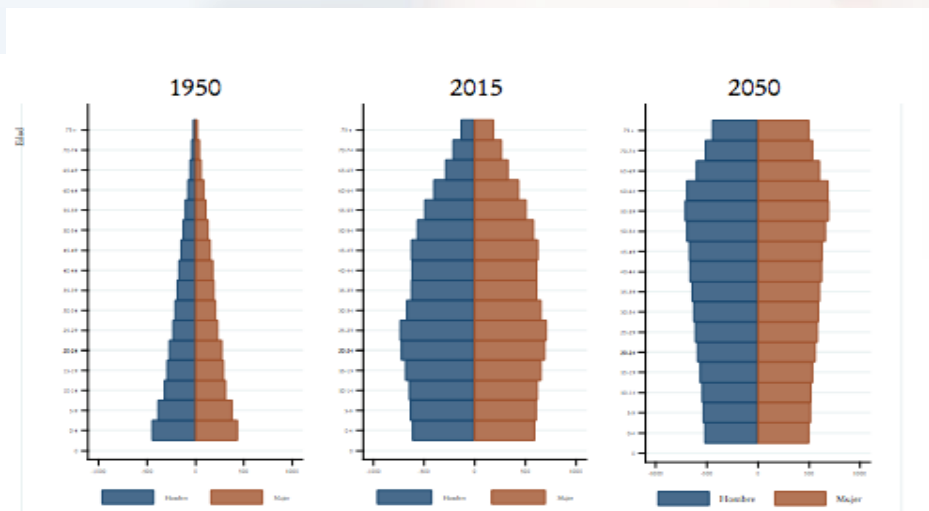
EXPLORAMOS • DESCUBRIMOS • EMPRENDEMOS

Mayores de 60

**2017**  
1 de cada 5  
chilenos  
**19%**



**2050**  
1 de cada 3  
chilenos  
**33%**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de Naciones Unidas (DAES).



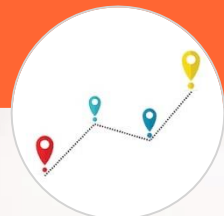
## EXPECTATIVA DE VIDA EN CHILE



**Mujeres de 60** 90.4 años  
**Hombres de 65** 85.3 años

# CUSTOMER JOURNEY DE HOY\_

2



Customer Journey  
adulto mayor con la  
tecnología

Conectamos Contigo



# CUSTOMER JOURNEY ADULTO MAYOR CON LA TECNOLOGÍA



# CUSTOMER JOURNEY

**Inercia o negación digital**

**Perder temor**

**Inducción a la digitalización**

**utilidad y simplicidad**

**acompañamiento y soporte**

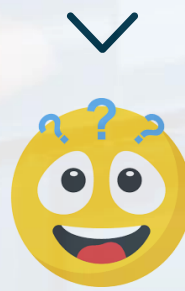
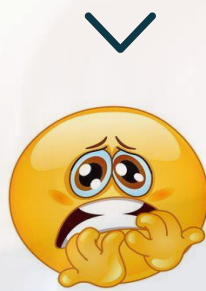
No sé nada de tecnología, esto no va conmigo...me imagino que voy apretar un botón y el celular va a explotar. En mis tiempos esto no existía

Intento entender el celular, pero me cuesta...tantas aplicaciones y no entiendo para qué...pero quiero aprender, aunque sea a realizar algunas cosas

Tengo que abrir mi mente para aprender, esto es dinámico, pero tan difícil, además me dicen que debo seguir la intuición digital...eso es nuevo para mí

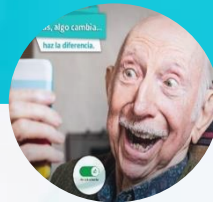
Esto es útil y me ayuda. Ahora nos estamos entendiendo (entiende Trade off). Ahora quiero aprender más, me entretiene.

Me gusta que me guíen. así aprendo mas rápido. También puedo enseñarle a mis amig@s a usar la tecnología. Esto ayuda, sin duda...ahora soy digital



# CUSTOMER JOURNEY DE HOY

3



Renacer Digital

Conectamos Contigo



Buscar un **vínculo** más allá de la transacción **siempre fue** nuestro propósito y conectarlos a un mundo Digital fue el desafío.

Por eso creamos **Renacer Digital\_**



**Renacer**  
DIGITAL

**Cuando enseñas, algo cambia...**

**haz la diferencia.**





Un programa de educación digital que  
llegará a más **ADULTOS MAYORES**





Donde logramos  
que más de  
**3.000** personas  
se sumaran como  
voluntarios al  
**programa de  
digitalización.**





Pudiendo llegar a más de **19.000** adultos mayores que han pasado por el programa, con un NPS de **100%**

**Presencial**



**2017-2020**

**Online (Webinar)**

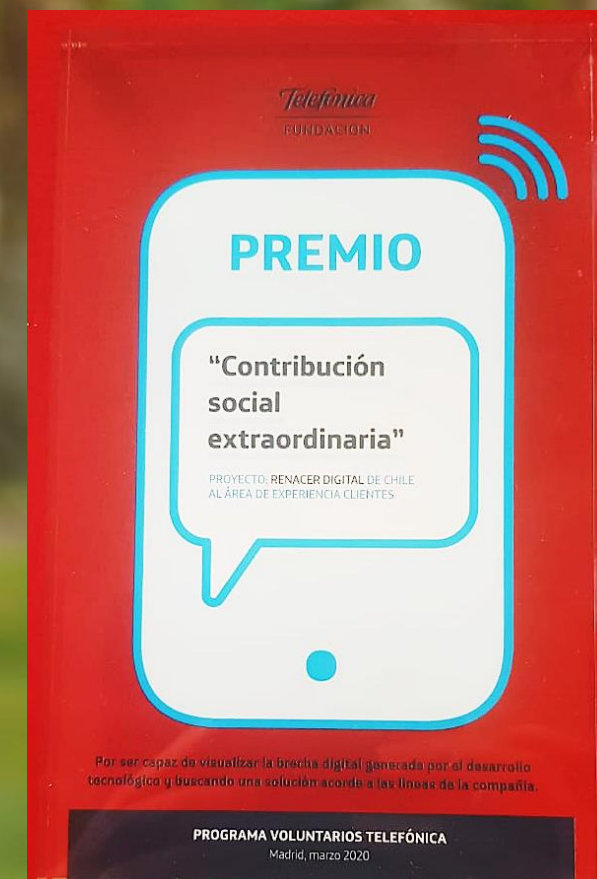


**2020**





➤ Programa que traspasó fronteras y ahora es parte del programa global del voluntariado de la compañía.



# CUSTOMER JOURNEY DE HOY

4



Programa  
Conectados con Eli  
de Movistar

Conectamos Contigo





**LA MISIÓN:** Acercarlos a la tecnología para mejorar su calidad de vida, mediante mejoras en su conectividad con los seres queridos

Por lo que fuimos a **buscar soluciones** para apoyarlos de cara a la **digitalización** y **ayudar a más personas\_**





Creando un programa de Educación Digital con contenido especial para la TV y Redes Sociales\_







# Conectados con Eli

de Movistar



SeguimosConectados

# PROGRAMA CONECTADOS CON ELI\_

- Tutorial: Cómo pedir horas médicas por internet 📞💰👤💰📱
- Tutorial: Cómo seguir conectado por Facebook 😊
- Tutorial: Cómo pagar tu cuenta Movistar por la app Mi Movistar ➡️📱✅
- Tutorial: Cómo pagar una cuenta de servicios básicos por Internet 📺
- Tutorial: Cómo limpiar tu teléfono celular.
- Tutorial: Cómo comprar insumos básicos y alimentos por internet 🍏
- Tutorial: Cómo enviar una foto por WhatsApp
- Tutorial: Cómo mandar audios por WhatsApp 🗣️
- Tutorial: Recomendaciones para videollamadas 📱 (Tener el celular a una distancia donde se vea la cara, usar audífonos, etc)
- Tutorial: Cómo conectarse a WiFi 📶
- Tutorial: Cómo descargar apps ↓
- Tutorial: ¿Cómo hacer una videollamada por WhatsApp? ➡️📱
- ¿Cómo cobrar la pensión con ayuda de una videollamada de WhatsApp? 📱



**+de 4 millones de visitas**

# CUSTOMER JOURNEY DE HOY

5



Te Acompaño

Conectamos Contigo



Este acercamiento nos  
ha permitido  
conocer una  
realidad que  
describe a este  
segmento\_



# SUMANDO MÁS INICIATIVAS



**Te  
Acompaño**

**Modelo  
Inclusivo**

**Asesoría  
Digital**

**Acciones  
Cobranza-  
Pandemia**

Para acompañarlos siempre. Cada vez que nos necesiten



En plena pandemia,  
sabíamos que nos  
necesitaban más que  
nunca. Por ello,  
iniciamos una  
campana para  
contactar a nuestros  
clientes más  
vulnerables (sobre 70  
años) y recordarles  
que no están solos y  
que siempre hay  
opciones para  
comunicarse con  
Movistar\_





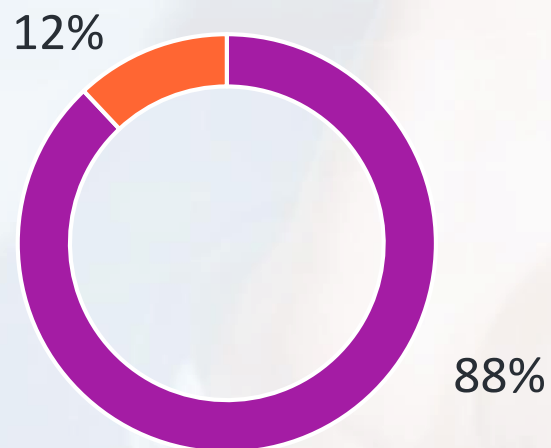


Creando **Asesoría Tecnológica Online** para quienes lo necesiten\_

# RESULTADOS DE LA CAMPAÑA TE ACOMPAÑO\_

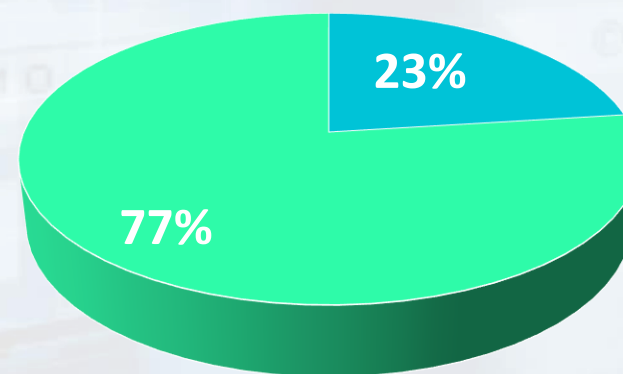
Un alto porcentaje de adultos mayores contactados nos dice que no son digitales y que para hacer un trámite, solicita ayuda a un familiar. **Del 23%** que solicitó ayuda, **un 90%** fue para servicios Movistar y el 10% restantes fueron ayudas personales, *ej: cómo inhalarse, cómo cambiar de canal en la TV.*

¿Es Digital?



■ No es Digital   ■ Si es digital

¿Necesita ayuda?



■ Necesitaban ayuda   ■ No necesita ayuda





Diseñamos un modelo que se adapta a sus necesidades\_

...entregando facilidades para gestionar sus requerimientos. Ellos eligen dónde atenderse.

Sin embargo, la Digitalización siempre está presente en nuestro desafío\_





En Pandemia dimos un  
respiro y facilidades de  
pago entendiendo su  
situación y lo vulnerables  
que son



Junto a ayuda  
directa **A TRAVÉS  
DEL GOBIERNO**



Estas acciones nos acercan desde el corazón, formando lazos que permanecerán en el tiempo.





# CONOCER A TUS CLIENTES ES FUNDAMENTAL



Conectarte con sus necesidades es lo que te  
permitirá ser una Empresa  
Sustentable.