Reunión CABASE CREA Colonia Caroya, 21 de agosto de 2019

**Grupo 1**

60% de los problemas son por wifi. Hay problemas con la densidad de equipos conectados. Plantear un equipo básico para una casa standard.

Sí es útil una guía de buenas prácticas. Que no se pierda la cantidad de recomendaciones. Slack o cualquier herramienta de coworking

Hay que desmitificar el tema de la potencia. La antena del celular es pequeña

Compras conjuntas son aplicables. Está bueno pensar en hacerlo, no solo para wifi.

Nos tenemos que hacer cargo de los problemas de wifi. El usuario espera la solución integral. Usarlo como herramienta de fidelización y monetizarlo.

Capacitar a los técnicos para que sea homogéneo la atención. Listado de elementos aprobados pro la empresa.

**Grupo 2**

Se discutió por visiones diferentes. Si es técnico o comercial se ve diferente. Hay que poner un límite y una frontera. La opinión mayoritaria es que hay que hacerse cargo del wifi. Eso disminuye reclamos. Cuando uno coloca el equipo de la casa entiende el problema y conoce para solucionar reclamos.

Hay que hacer docencia. De alguna manera tienen que entender que el servicio es limitado.

Los televisores tienen que estar cableados.

Las grandes compañías no se meten adentro. Hay un diferencial en el servicio post venta.

Una desventaja es que este servicio es caro en términos de personal. Y necesito capacitarlo. Entro en competencia con los proveedores locales. La sugerencia es que se tome el servicio de wifi, con visita previa a la casa para hacer la recomendación. Se pueden hacer sugerencias como tener acceso remoto para resetear. Implementar seguros por si los equipos se queman. Que el cliente pueda cambiar el equipo en caso de rotura.

Tener herramienta para monitorear el uso de wifi por parte del cliente. Y de ahí hacer el reclamo más preciso.

Se planteó la posibilidad de elaborar un software de monitoreo para diferentes equipos. En el IXP hay multimarca.

Se puede pensar en propuestas de diseño para clientes grandes

**Grupo 3.**

No hay solución. Es una lucha constante. Del otro lado tenemos clientes que nunca van a estar conformes. Nuestro planteo es más comercial que técnico. O nos metemos adelante del cable o nos mantenemos detrás del cable. Y eso va a definir nuestro negocio. Cuál es nuestro modelo. “hasta acá llego” y vos tenés que resolver el problema. Eso trae aparejado clientes que se vayan.

Cuando ya pasas la línea hacia el wifi podés plantear esto es lo que te da mi router. Y no hay más. Y sino meterse en la red wifi. Ahí hay una unidad de negocio que tiene que tener un costo. No se puede regalar nada. Hay que cobrarlo.

Instalar en un cliente nuevo implica hacer un relevamiento y un presupuesto de costo.

El problema es común a todos.

La Cámara tiene una función de capacitar al usuario. CABASE tiene un trabajo en esto.

El primer problema es el instalador. Dónde se elige hacer la instalación. El siguiente punto es definir hasta adónde llega el cargo de conexión. La frontera no está clara.