

Fecha: 15-10-2023
Medio: Las Últimas Noticias
Supl.: Las Últimas Noticias
Tipo: Noticia general
Título: Plan celular senior viene con servicio técnico a domicilio y call center VIP

Pág.: 21
Cm2: 733,2

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad:

91.144
224.906
☐ No Definida



El plan "Persona Mayor" se enfoca en mayores de 70 con el beneficio de la PGU.

El mismo teléfono

Ignacio Reyes, subgerente de terminales de Entel, pide no encasillar más al segmento senior con los celulares de gamas más bajas, esos con botones enormes y servicios muy limitados. ¿No ve bien los íconos en pantalla? Agrándelos y punto. "Diferentes equipos cuentan hoy con características de accesibilidad. Desde el punto de vista del software, tanto Android como iOS permiten ajustes asociados a la ayuda para dificultades visuales, auditivas y de movimiento", destaca. ¿Ejemplos? En el mundo Android, algunos fabricantes han incluido el llamado "modo fácil" que simplifica la navegación por el sistema operativo: ese enfoque, opina Reyes, "ayuda a que las personas mayores puedan sacarle más provecho a las funcionalidades del smartphone de una manera más simple".

Cuesta \$3.990 al mes "sin letra chica": es para mayores de 70 años con PGU

Plan celular senior viene con servicio técnico a domicilio y call center VIP

WILHEM KRAUSE

El plan suena conveniente. Por sólo \$3.990 al mes ofrece 12 gigas de navegación, redes sociales y streaming de música libres, 300 minutos de telefonía, un call center donde se habla directamente con un ser humano (un ejecutivo de atención especializado) y servicio técnico a domicilio.

Ahora bien, este no es un descuento VIP, sino el plan de Entel "Persona Mayor", reservado para mayores de 70 años que cuenten con el beneficio activo de la PGU (Pensión Garantizada Universal).

"Esta generación se ha adaptado a todos los cambios tecnológicos que han existido desde que salió la televisión, ha sido mucho más resiliente a lo largo del tiempo de lo que se piensa", destaca Patricia Muñoz, directora de territorio y grupos de interés de la operadora.

A casi un año de lanzar este plan, cuenta, suman más de 60.000 clientes, con índices de satisfacción de 70% (y 100% entre quienes han usado el servicio técnico). "No dijimos 'vamos a hacer un plan para personas mayores' y listo. Estudiamos durante varios años el comportamiento del segmento, sus necesidades y cómo podríamos contribuir a entregar a través de nuestras plataformas tecnológicas una mejor accesibilidad, no solo desde el punto de vista económico, sino de facilitarles la vida también", promete.

En Movistar tienen talleres gratuitos de alfabetización digital disponibles para personas mayores.

¿Por qué tienen un call center directo cuando llaman al 103?

"Tenemos una atención especializada para este segmento, porque a ellos no les gusta hablar con máquinas. Hoy las nuevas generaciones están mucho más acostumbradas a eso, pero a una persona mayor le gusta explicar su problema y ser escuchada al otro lado de la línea".

Cuénteme un poco del servicio a domicilio, ¿en qué consiste?

"Tú llamas al 103 y le pides al ejecutivo del servicio técnico; ahí se hace un contacto para que una persona vaya a retirar el equipo a tu

casa, lo lleve al servicio técnico y después te lo devuelva. Ese servicio está sólo para el plan 'Personas Mayores', porque el objetivo de este plan es justamente facilitarle la vida a gente que muchas veces no puede llegar a una tienda. Acá buscamos que sean más autónomos".

Por \$3.990 mensuales el plan parece ser bastante económico. ¿No hay ninguna letra chica?

"No hay ninguna letra chica. Una de las mayores valoraciones que tenía el segmento de las personas mayores era que la gente quiere pagar por el servicio que recibe, pero un precio justo".

Cursos de WhatsApp

La iniciativa "Renacer Digital" de Fundación Telefónica Movistar promueve el "empoderamiento digital de las personas mayores", en colaboración con Conecta Mayor UC, Caja Los Andes y Fundación de las Familias (Funfa). Los talleres son presenciales y gratuitos en la Torre Telefónica (Providencia 111); las próximas fechas son el 9 y 23 de noviembre. ¿Temáticas? Uso básico de smartphones, de WhatsApp y de la App Mayor, lanzada recientemente por la Fundación Conecta Mayor UC, que simplifica el uso del smartphone.

Cada taller dura una hora y es impartido por voluntarios que realizan tutorías "uno a uno" a cada participante; al final, los monitores abordan consultas adicionales o refuerzan contenidos. "En la versión previa, muchas personas mayores aprendieron a usar WhatsApp, YouTube e incluso estamos avanzando con algunos a talleres de seguridad digital, esenciales hoy en día", destaca Olga Alarcón, gerente de Fundación Telefónica Movistar. ¿Le interesaron los talleres? Puede inscribirse en fundaciontelefonicamovistar.com (<https://goo.su/mk1ze>) o directamente en la Torre Telefónica.