

TRIAL

**DUPLICATE
CON FIBERTEL**

X2



¿EN QUÉ CONSISTE?

Debido a los 20 años de Fibertel, desde el 4/07 se dará la posibilidad de participar de un trial a algunos clientes, para duplicar su velocidad de internet, manteniendo el mismo precio.

POP-UP EN OPEN

Los clientes que participen del trial serán distinguidos con un pop-up en Open. En el caso de que se comuniquen para consultar sobre la campaña, si no pertenecés a la isla de atención recordá transferirlo a Soporte Trial / Customer Trial.

📧 Cliente en Trial Duplicado

Ante consultas técnicas transferir a soporte trial y ante consultas administrativas a customer trial

DURANTE EL TRIAL...

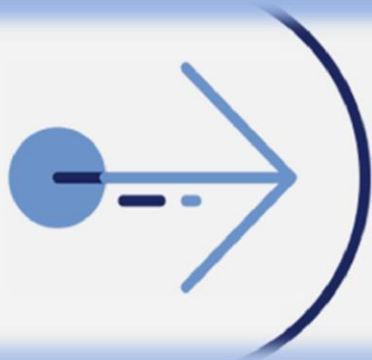
La gestión la realizará el cliente íntegramente por la web (no se podrá cargar nada en OPEN). Es importante consultar con el cliente si tiene usuario de Sitio Clientes y si no, guiarlo en la creación.



¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?

El único canal para acceder al beneficio es ingresando a <https://aniversario.cablevisionfibertel.com.ar> y desde ahí el cliente podrá autogestionarse y DUPLICAR su velocidad.

Utilizando las flechas conocé los pasos que deberá realizar el cliente en la web.



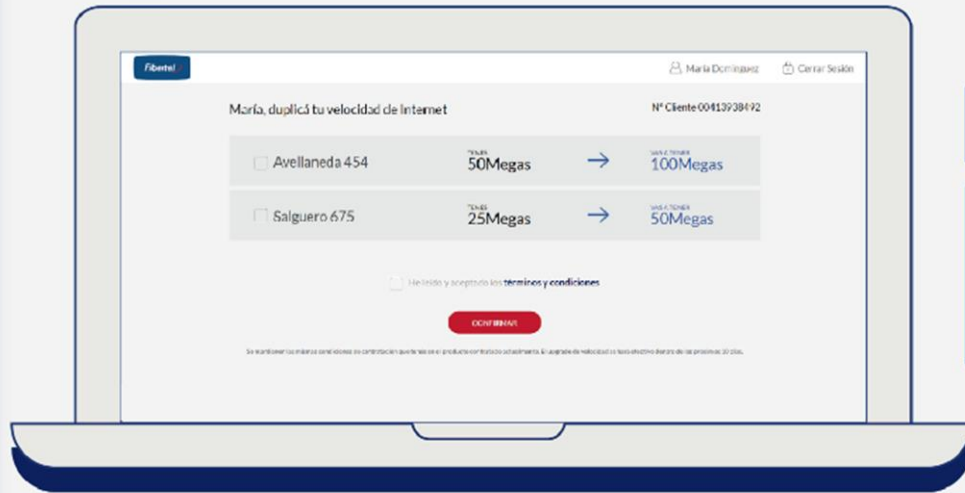
¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?



PASO #1

Desde la web <https://aniversario.cablevisionfibertel.com.ar> debe hacer clic en el botón "QUIERO DUPLICAR".

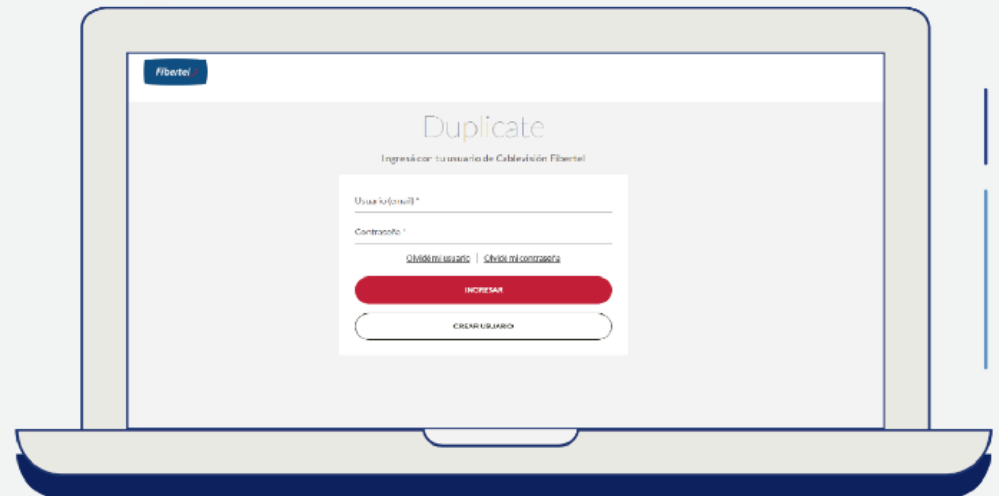
¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?



PASO #3

Seleccionar el/los **domicilio/s** en el que desea **obtener el beneficio** y aceptar los términos y condiciones.

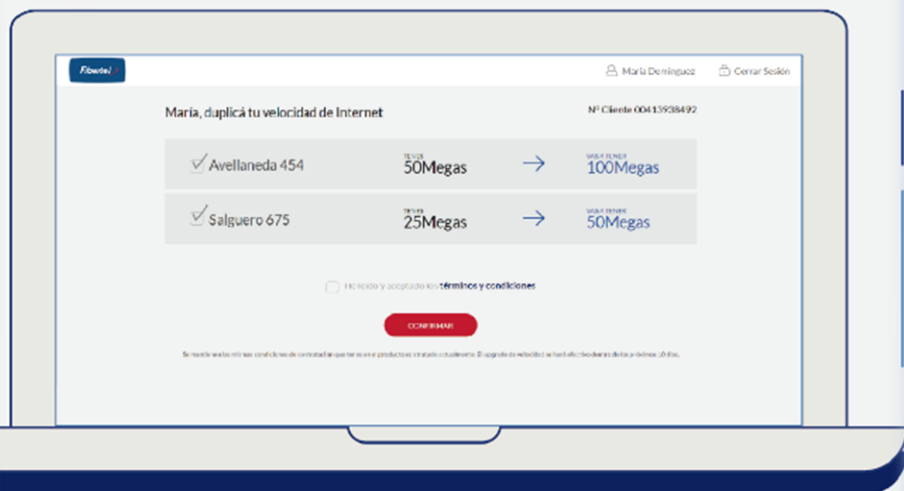
¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?



PASO #2

Identificarse con el **USUARIO** y **CONTRASEÑA** administrador de **Sitio Clientes**.

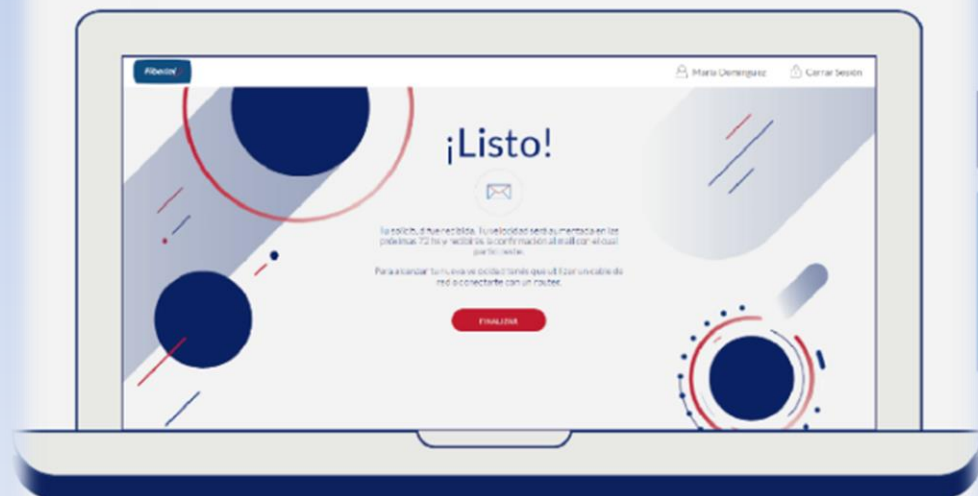
¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?



PASO #4

Una vez hecha la selección, debe **"CONFIRMAR"** para continuar el proceso.

¿CÓMO SE DUPLICA UN CLIENTE?



PASO #5

Como último paso, debe hacer clic en **"FINALIZAR"** y recibirá un e-mail en el momento indicando que el proceso fue exitoso.

PROCESOS AUTOMÁTICOS

Finalizada la gestión del cliente en la web, comienza un proceso automático en OPEN y mailing detallando las etapas de la activación del beneficio.



INTERACCIÓN INICIAL

Al finalizar la gestión en la web se genera esta interacción.

Clase Interaccion: 785 - Duplicate.

Tipo Interaccion: Solicitud en Proceso – Cliente Duplica velocidad.



AVISO AL CLIENTE

Se envía un e-mail informando que la solicitud fue recibida y brindando toda la información referente a la gestión.



INTERACCIÓN DE ACTIVACIÓN

Al aplicarse el cambio de velocidad se genera una nueva interacción.

Clase Interaccion: 785 - Duplicate.

Tipo Interaccion: 8062 - Domicilio ya participo



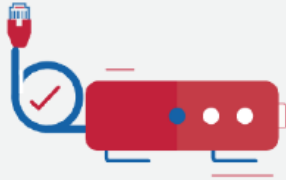
EMAIL DE CONFIRMACIÓN

Se envía un e-mail informando que fue aplicado el beneficio.

 72 hs.

CASOS ESPECIALES

A continuación, veremos algunos "casos especiales" que se pueden presentar al duplicar la velocidad.



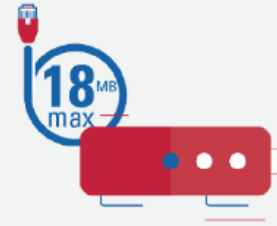
CASO #1

El cliente únicamente alcanza la nueva velocidad utilizando un cable de red o conectando un router.



CASO #2

El CM del cliente solo soporta hasta 18 megas.



CASO #3

Este caso es un mix de los dos anteriores, el cm soporta solo hasta 18 megas únicamente utilizando un cable de red o conectando un router.

https://cablevisionfibertel.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/5993

Nota: En caso que el cliente presente algún inconveniente para acceder al portal y/o necesitar replicar alguna falla se podrá acceder a un portal espejado (no se encuentra)

El beneficio solo puede obtenerse 1 vez por domicilio. No se cobran días proporcionales, ya que en OPEN la velocidad se activa con fecha a futuro. Independientemente de esto, si el producto figura activo el cliente ya goza de la nueva velocidad.

Campaña Fibertel Duplicate

Activación del Beneficio

Portal Cliente

Dependiendo del tipo de producto, pueden ocurrir los siguientes escenarios:

Portal Operador

Verificar procedimiento

Procedimientos según mensajes de la web

- 1- En estos momentos la campaña esta disponible solo para clientes con
- 2- Estamos procesando su pedido
- 3- Envío de mail automatico confirmación de la operacion
- 4- Lo sentimos, en este momento el sitio no se encuentra disponible intente nuevamente mas tarde
- 5- El domicilio seleccionado tiene una solicitud pendiente. Recibiras un email cuando este confirmada
- 6- No tiene nuestro servicio Fibertel contratado par poder participar. Si desea aduquirirlo, por favor realice click aquí (formulario)
- 7- La promocion es valida solo para clientes Fibertel de Argentina
- 8- El domicilio seleccionado ya participó de la campaña
- 9- Ya contás con nuestra mejor velocidad disponible en la zona
- 10- Estamos mejorando la red en tu zona, en este momento no podemos realizar el
- 11- La promocion es valida solo para clientes de Fibertel. El servicio que usted tiene
- 12- El producto que tenes contratado no cumple los requisitos necesarios para
- 13- Tu servicio se encuentra en proceso de baja. Para revertir la situación por favor
- 14- Tu servicio se encuentra en proceso de desconexion por registrar un saldo
- 15- Tienes una visita técnica pendiente para realizar la instalación. Para poder
- 16- Tienes una visita técnica pendiente para realizar una mudanza. Para poder
- 17- Otros errores no contemplados

Un sólo producto que Duplica
Más de un Domicilio con un sólo producto
Domicilio con más de un producto que Duplica
Algún Producto que No Duplica (Mejora Experiencia Wifi y Cable)
Productos que Duplican por Cable de Red

Deberá aceptar **terminos y condiciones**.

Deberá seleccionar los productos asociados a los diferentes domicilios y aceptar terminos y condiciones.

Deberá seleccionar los productos asociados a su domicilio y **aceptar términos y condiciones**.

Siempre que al menos 1 equipo NO SEA APTO para 25/50/100 Megas, la web no mostrará las velocidades. En algunos casos, aquellos clientes que tengan un CM cuya velocidad máxima soportada sea 12 Megas se le **AUMENTARÁ** la velocidad a 18 Megas.

Siempre que al menos 1 equipo NO SEA APTO para 25/50/100 Megas pero Sí sea DOCSIS 3.0, se le indicará al cliente que como requisito para llegar a la nueva velocidad, deberá utilizar la conexión mediante cable de red o router particular. En estos casos deberá seleccionar los productos asociados a los diferentes domicilios y aceptar términos y condiciones.

Recambio CM

Cliente con el siguiente POP UP gestionar cambio service por RECAMBIO DE TECNOLOGIA EVOLUTION.

Continuar según corresponda:

6 MB a 12 MB
6 MB WiFi - 12 MB WiFi
12 eMTA a 25 MB WiFi
18 Megas a 25 Megas WiFi
18 Megas WiFi a 25 Megas WiFi
25 MB WiFi a 50 MB WiFi
50 MB WiFi a 100 MB WiFi
Evolution a 100 MB WiFi