

A-Móvil

A-MÓVIL-TELMEX

Manual del Participante

¿Telcel-Telmex?

Es un proyecto a través del cual buscamos ampliar el portafolio de servicios Telcel, generando así una fuente adicional de ingreso al promover productos de Telmex en nuestras tiendas A-Móvil.

¿Quién es Telmex?

Teléfonos de México es una empresa 100% Mexicana que ofrece una variada gama de productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones en México América Latina y Estados Unidos. Junto a Telcel son controladas por Grupo Carso cuyo accionista mayoritario es el magnate mexicano Carlos Slim Helú.

Conceptos Clave

Portabilidad:

Posibilidad que tiene un usuario de la competencia para conservar su número al cambiarse a Telmex. Obteniendo grandes beneficios.

Recuperación sin trámite de Portabilidad:

La recuperación sin trámite de Portabilidad se llevará a cabo cuando un usuario de la competencia desee tener el servicio de Telmex con un número nuevo (que no quiera conservar el número de la competencia).

Doble Play:

Contratación de una línea de voz con conexión a internet Infinitum.

Fibra Óptica:

Medio de transmisión empleado en redes de datos y telecomunicaciones, consiste en un hilo muy fino de material transparente normalmente hecho de vidrio o materiales plásticos, a través del cual se pueden enviar grandes cantidades de información.

SIAC

Sistema de Telmex a través del cual se darán de alta las solicitudes de venta Doble Play en nuestros puntos de venta.

Servicio a comercializar:



Residencial

- ✓
- ✓

Infinitum Residencial

Paquetes	Paquete \$333	Paquete Conectes \$389	Paquete Acerques \$599	Paquete TMSL \$999
Minutos a celular	N/A	200	ILIMITADOS	
Llamadas locales	100	100	ILIMITADOS	
Minutos a E.U.A	N/A	ILIMITADOS		
Minutos Larga Distancia Mundial	N/A	ILIMITADOS		
Velocidad de Internet	Hasta 5 Mbps	Hasta 10 Mbps	Hasta 20 Mbps	Hasta 40 Mbps

Velocidades Adicionales

Paquete \$389	Velocidad Adicional	Total
Hasta 10 Mbps x \$389	Hasta 10 Mbps x \$110	Hasta 20 Mbps x \$499
Hasta 10 Mbps x \$389	Hasta 40 Mbps x \$310	Hasta 50 Mbps x \$699

Servicios de Valor Agregado

Paquetes	Paquete \$333	Paquete Conectes \$389	Paquete Acerques \$599	Paquete TMSL \$999
 Claro-video	1 mes sin COSTO	✓	✓	✓
WIFI Móvil	Conexión gratis con WIFI Móvil en Infinitem en más de 5,500 sitios públicos en México.			
 Dropbox	✓	✓	✓	✓

Guía Captura SIAC

Registro:

1. Ingresar a la liga del toma pedidos:

<http://www.dobleplay.telmex.com/tomapedidoDP/tomaPedidoFDP/loginPromo.do>

2. Ingresar los datos solicitados:

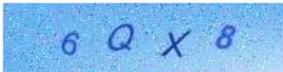


MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

Capture los siguientes datos:

Estrategia:	<input type="text" value="2001640"/>
Promotor:	<input type="text" value="53248016"/>
Apellido Materno:	<input type="text" value="ADVAN"/>

Código de verificación



Escribe el código que aparece en la imagen

La verificación del código nos permite:

- Realizar tu contratación de manera segura y confiable
- Asegurar la privacidad de tu información
- Bloquear el acceso a programas automatizados
- Prevenir el uso inadecuado del sitio

Continuar

3. Dar click en CONTINUAR.

4. Seleccionar el botón de NUEVA SOLICITUD.

Clientes Nuevos:

Aplica para: Clientes NUEVOS que requieran el servicio de Línea + Infinitem o solo Línea

1. Selección de Producto a contratar:

2. Datos del cliente:



MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

Ciente

Nombre * <input type="text"/>	Apellido paterno * <input type="text"/>	Apellido materno * <input type="text"/>
RFC <input type="text"/>	Identificación * Seleccione una opción: ▼	Número de Identificación * <input type="text"/>
Razón Social <input type="text"/>		Correo Electrónico * <input type="text"/>
Fecha de Nacimiento <input type="text"/>	Documentos <input type="button" value="Carga"/>	

3. Domicilio del cliente:

Domicilio

Subtítulo * Seleccione una opción: ▼	Calle * <input type="text"/>	Número exterior * <input type="text"/>
Número interior <input type="text"/>	Colonia * <input type="text"/>	Ciudad * <input type="text"/>
Manzana <input type="text"/>	Lote <input type="text"/>	Orientación <input type="text"/>
Edificio <input type="text"/>	Departamento <input type="text"/>	Subnúmero <input type="text"/>
Estado * Seleccione una opción: ▼	Delegación <input type="text"/>	Municipio * <input type="text"/>
Calificador <input type="text"/>	Código Postal * <input type="text"/>	

Entre Calle 1 * <input type="text"/>	Entre Calle 2 * <input type="text"/>
Entrega de MODEM * Seleccione una opción: ▼ Seleccione una opción: TECNICO ENTREGA MODEM	No. Serie Modem <input type="text"/>
Otros Servicios Seleccione una opción: ▼	

4. Sección Gris:

Teléfono de referencia: Capturar el número Telmex de un vecino y el sistema en automático asignará el CAT que dará atención. En caso de no tener número de referencia se pueden seleccionar manualmente los otros campos (Lindavista y CAT Camarones).

ESTADO	AREA	TIENDA
ESTADO DE MEXICO	TEXCOCO-ZARAGOZA	CAT ZARAGOZA
CDMX (DF)	LINDAVISTA	CAT CAMARONES
MORELOS	MORELOS	CAT CASA DE PIEDRA
HIDALGO	PACHUCA	CAT PACHOACAN

* Proporcionar el campo Teléfono de Referencia o el campo Terminal

Teléfono de referencia <small>10 Dígitos (Clave Lada + Número)</small>	Terminal	Central
Área * <small>Seleccione una opción: ▼</small>	División	Distrito
COPE	Tienda <small>Seleccione una opción: ▼</small>	

Teléfono de contacto fijo * <small>10 Dígitos (Clave Lada + Número)</small>	Observaciones
Teléfono Celular * <small>13 Dígitos(044/045 + Clave Lada + Número)</small>	

Cancelar
Aceptar

5. Dar click en ACEPTAR y anotar el FOLIO.

Beneficios de una Portabilidad

Persona Física:

1. Bonificación de \$500 Aplicable para saldo en la primera factura.
2. Línea de crédito autorizada para la compra de productos con cargo a recibo Telmex. Hasta \$20'000.
3. Claro video sin costo según el paquete Ininitum que contrate el cliente. Para clientes Residenciales aplica en los paquetes: \$389, \$599 y \$999 y para el Paquete \$333, Ininitum puro y línea básica aplica 1 mes sin costo.
4. \$0 Gastos de instalación y cableado.

Persona Moral:

1. Línea de crédito autorizada para la compra de productos con cargo a recibo Telmex. Hasta \$40'000.
2. Claro video sin costo (Paquete Comercial aplica 1 mes sin costo).
3. \$0 Gastos de instalación y cableado.

Guía Captura en SIAC Portabilidad

Registro:

1. Ingresar a la liga del toma pedidos:

<http://www.dobleplay.telmex.com/tomapedidoDP/tomaPedidoFDP/loginPromo.do>

2. Ingresar los datos solicitados:

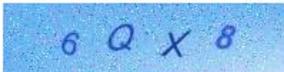


MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

Capture los siguientes datos:

Estrategia:	<input type="text" value="2001640"/>
Promotor:	<input type="text" value="53248016"/>
Apellido Materno:	<input type="text" value="ADVAN"/>

Código de verificación



Escribe el código que aparece en la imagen

La verificación del código nos permite:

- Realizar tu contratación de manera segura y confiable
- Asegurar la privacidad de tu información
- Bloquear el acceso a programas automatizados
- Prevenir el uso inadecuado del sitio

Continuar

3. Dar click en CONTINUAR.

4. Seleccionar el botón de NUEVA SOLICITUD.



Clientes PORTADOS:

Que requieran el servicio de Línea + Infinitum o solo Línea

- a) **Tipo Línea:** Residencial o Comercial según corresponda
- b) **Paquetes:** El Paquete que el cliente solicite
- c) **Campaña:** Seleccionar Portabilidad
- d) **Línea portada:** Seleccionar la casilla
- e) **Teléfono:** Registrar el teléfono que se va a portar
- f) **Operador:** Indicar el operador actual

Solicitud de Contratacion de Servicios

Campos requeridos *

Producto a Contratar

<p>Tipo Línea * <input type="text" value="Residencial"/></p> <p>Paquetes * <input type="text" value="PAQUETE ACERQUES"/></p> <p>Campaña <input type="text" value="PORTABILIDAD"/></p>	<p>Línea Portada <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Teléfono * <input type="text" value=""/> <small>10 Dígitos (Clave Lada + Número)</small></p> <p>Operador * <input type="text" value="Seleccione una opción:"/></p> <p>Cliente no acepto <input type="checkbox"/></p> <p>ID * <input type="text" value=""/> <small>10 Dígitos</small></p>
---	--

Datos del cliente:

Cliente

Nombre * <input type="text"/>	Apellido paterno * <input type="text"/>	Apellido materno * <input type="text"/>
RFC <input type="text"/>	Identificación * <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>	Número de Identificación * <input type="text"/>
Razón Social <input type="text"/>	Correo Electrónico * <input type="text"/>	
Fecha de Nacimiento <input type="text"/>	Documentos <input type="button" value="Carga"/>	

3. Subir documentos:

a) Seleccionar botón: Damos clic en “carga” y se habilitara pantalla con 4 casillas para subir los siguientes documentos:

Cliente con Línea activa con la competencia:

Casilla 1. Solicitud de servicios

Casilla 2. Aviso de privacidad

Casilla 3. Identificación oficial frente

Casilla 4. Identificación oficial vuelta

Cliente con Línea cancelada con la competencia:

Casilla 1. Solicitud de portabilidad

Casilla 2. Carta de cancelación

Casilla 3. Identificación oficial frente

Casilla 4. Identificación oficial vuelta



MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

Cliente

<input type="text" value="Nombre *"/>	<input type="text" value="Apellido paterno *"/>	<input type="text" value="Apellido materno *"/>
<input type="text" value="RFC"/>	<input type="text" value="Identificación *
Seleccione una opción: ▼"/>	<input type="text" value="Número de Identificación *"/>
<input type="text" value="Razón Social"/>	<input type="text" value="Correo Electrónico *"/>	
<input type="text" value="Fecha de Nacimiento"/>	<input type="button" value="Carga"/>	

Documentos 20160901_200164053248016_S2ghax

<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <small>*Solicitud de Portabilidad (hoja 1)</small>	<input type="button" value="Carga"/>
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <small>*Solicitud de Portabilidad (hoja 2)</small>	<input type="button" value="Carga"/>
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <small>*Identificación oficial (frente)</small>	<input type="button" value="Carga"/>
<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado <small>*Identificación oficial (vuelta)</small>	<input type="button" value="Carga"/>



MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

IMPORTANTE:

1. Los archivos deben pesar como máximo 1MB.
2. Los tipos de archivo que se aceptan son: PDF, JPG y JPEG .
3. El nombre de los archivos debe ser solo letras y números (Sin Ñ, ni puntos, ni espacios, ni comas, ningún carácter especial)

- a) **Ejemplo correcto:** SolicitudportabilidadElenaRamirez.
- b) **No debe ser:** Solicitud-portabilidad. Elena Ramirez

4. Domicilio del cliente:

Domicilio

Subtitulo * <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>	Calle* <input type="text"/>	Número exterior * <input type="text"/>
Número interior <input type="text"/>	Colonia * <input type="text"/>	Ciudad * <input type="text"/>
Manzana <input type="text"/>	Lote <input type="text"/>	Orientación <input type="text"/>
Edificio <input type="text"/>	Departamento <input type="text"/>	Subnúmero <input type="text"/>
Estado * <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>	Delegación <input type="text"/>	Municipio * <input type="text"/>
Calificador <input type="text"/>	Código Postal * <input type="text"/>	
Entre Calle 1 * <input type="text"/>	Entre Calle 2 * <input type="text"/>	
Entrega de MODEM * <input type="text" value="Seleccione una opción:"/> <input type="text" value="Seleccione una opción:"/> TECNICO ENTREGA MODEM <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>	No. Serie Modem <input type="text"/>	Otros Servicios <input type="text" value="Seleccione una opción:"/>

5. Sección Gris:

Teléfono de referencia: Capturar el número Telmex de un vecino y el sistema en automático asignará el CAT que dará atención. En caso de no tener número de referencia se pueden seleccionar manualmente los otros campos (Lindavista y CAT Camarones).

ESTADO	AREA	TIENDA
ESTADO DE MEXICO	TEXCOCO-ZARAGOZA	CAT ZARAGOZA
CDMX (DF)	LINDAVISTA	CAT CAMARONES
MORELOS	MORELOS	CAT CASA DE PIEDRA
HIDALGO	PACHUCA	CAT PACHOACAN

* Proporcionar el campo Teléfono de Referencia o el campo Terminal

Teléfono de referencia 10 Dígitos (Clave Lada + Número)	Terminal	Central
Área * LINDAVISTA	División METRO	Distrito
COPE	Tienda Seleccione una opción: Seleccione una opción: CAT CAMARONES: CAT LINDAVISTA TICOMAN: CAT PARQUE VIA: CAT PERALVILLO: SIN ASIGNAR:	Acciones
Teléfono de contacto fijo * 10 Dígitos (Clave Lada + Número)		

6. Otros Datos:

Se debe poner el NIP en el campo de observaciones.

Teléfono de contacto fijo * 5567876532 10 Dígitos (Clave Lada + Número)	Observaciones NIP PORTABILIDAD 4567
Teléfono Celular * 0445525245600 13 Dígitos(044/045 + Clave Lada + Número)	

Cancelar Aceptar

7. Dar click en ACEPTAR y anotar el FOLIO.

Seguimiento:

Una vez que se haya ingresado a la liga del Toma Pedidos, la pantalla que aparece se puede consultar los Folios que han sido ingresados y el estatus de cada uno de estos.

Hay dos opciones de búsqueda:

1. Utilizando los filtros de fechas
2. Buscando por folio SIAC

En el caso 1. Se deberán seleccionar 2 campos principalmente:

- a) Tipo de Servicio: Doble Play
- b) El rango de fechas que quiere visualizar
- c) Se debe dar clic en el botón de filtrar para que despliegue la información.

TELMEX
MODULO SIAC PARA ALTA DE SOLICITUDES 2PLAY

Consulta de Ventas

Tipo Servicio: Doble Play Fielders

Fecha inicial: 01/02/2015 Fecha final: 01/04/2015 Estatus SIAC: Todas

Fecha inicial Posteo Multi Orden: Fecha final Posteo Multi Orden:

Fecha inicial Posteo TV: Fecha final Posteo TV:

Estatus de Atención (Alta Línea o Multiorden): Seleccione una opción: Estatus de Atención (TV): Seleccione una opción:

División: Seleccione una opción: Área: Seleccione una opción: Tienda: Seleccione una opción: **FILTRAR**

Folio SIAC: Telefono: **BUSCAR**

Estatus de Atención C= Etapas Comerciales, I= Etapas de Instalación, P= Posteada, X= Cancelada

En el caso 2. Se deberán seleccionar lo siguiente:

- a) Tipo de Servicio: Doble Play
- b) El folio SIAC que se desea consultar
- c) Se debe dar clic en el botón de buscar para que despliegue la información.

El sistema desplegará la información y esta se puede descargar en un archivo de PIPES

Reporte de Solicitudes Ingresadas

FOLIO SIAC	ESTRATEGIA	FECHA CAPTURA	ESTATUS SIAC	TELASIGNADO	ORDEN ASIGNADA	ESTATUS DE ATENCIÓN LÍNEA	ESTATUS DE ATENCIÓN TV
13-2377	2000136 FIELDERS PRUEBAS SA DE CV	2015-03-27	CLIENTE ACUDE A TIENDA	4421190134	30734462	C	
13-5378	2000136 FIELDERS PRUEBAS SA DE CV	2015-03-30	PENDIENTE CONFIRMACION			C	
13-5379	2000136 FIELDERS PRUEBAS SA DE CV	2015-03-31	PENDIENTE CONFIRMACION			C	

Armado de expediente:

- 1. Solicitud de Servicios para Telmex (Blanca)**
- 2. Copia de Identificación:**
 - Cartilla Militar.
 - Cédula Profesional.
 - CURP.
 - FM2.
 - FM3.
 - INE.
 - Licencia de Conducir.
 - Pasaporte Vigente.
- 3. Mandar al área de Soporte Operativo en Corporativo.**

IMPORTANTE:

La copia de la Solicitud (amarilla) deberá quedarse en tienda como soporte de expediente, durante mínimo 3 meses.