

Canales de Atención a Clientes.

<p>Corporativo IUSA-VPN Ubicado en Paseo de la Reforma 2608, Lomas Altas , C.P. 11950, D.F.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada para la entrega de equipos al contratar el servicio, pago de productos y servicios con TDC Amex/ Visa / Master. No se recibe efectivo. Se asignan citas. • Lunes a Viernes 8:00- 18:00 hrs.
<p>Vía Telefónica (Contact Center)</p> <p>01800 900 8766</p> <p>01800 021 8694</p> <p>01800 1111 876</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración (Facturas, pagos, detalles de llamadas, aclaraciones de servicios) • Información sobre productos y servicios VOX IP, contratación. • Soporte Técnico a servicios VOX IP • Lunes a viernes 8:00 -18:00 hrs. Sábado 9:00- 14:00hrs.
<p>Página Web voxip.com.mx</p> <p>Mi Cuenta VOX</p> <p>Chat on line</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de comunicación e información vía web actualizada sobre tarifas y planes, disponible 24 hrs. los 365 días del año. • Servicio de facturación en línea, detalle de llamadas en tiempo real, pago de servicio con TDC. Recarga de saldo con TDC., Configuración de servicios adicionales. • Servicios técnicos, administrativos e informes en línea con un ejecutivo en vivo. Lunes a viernes 8:00 -18:00 hrs. Sábado 9:00- 14:00hrs.

Chat off line	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de atención de recepción de fallas, dudas o requerimientos vía web, fuera de horario de oficina.
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Atención a clientes residenciales y comerciales.

Se reciben requerimientos, dudas o aclaraciones vía telefónica o chat on line, se asigna un número de reporte, mismo que deberá ser resuelto a la brevedad posible.

TIPO DE ATENCIÓN	PRACTICA COMERCIAL
<p>Contratación de servicio</p> <p>Telefonía fija (VOX IP)</p> <p>Telefonía para llevar (VOX Móvil)</p> <p>Internet (Bosque Real o suc. IUSA)</p> <p>Venta de tarjetas de prepago y equipos ATA, USB.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solucionar las dudas del cliente o representante legal interesado en contratar nuestro servicio, dirigirse a él de forma cordial y dando suma importancia a resolver sus inquietudes y detectar sus necesidades demostrándole siempre que él es nuestra prioridad. • Atender los requerimientos de servicios previa solicitud, con documentación requerida, incluyendo el cobro de instalación en caso que aplique, a la firma del contrato, conforme a tarifas vigentes disponibles en nuestro sitio web. • Dar fecha de instalación probable en caso de que aplique • Activar los servicios previa aceptación del cliente. • Considerar un servicio entregado, una vez que el cliente lo reciba. • Informar todos los beneficios de nuestro servicio y guiarlo a que lea los manuales de configuración de su línea. • De ser el caso, realizar la portabilidad de su línea hacia VOX IP-VPN.

<p>Registro de solicitudes de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de no existir facilidades, registrar la solicitud con el fin de contactar al posible cliente cuando existan facilidades.
<p>Solicitud de Portabilidad Numérica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la documentación adecuada vía correo electrónico, que sustenten la petición del cliente a Portar su línea a favor de VOX IP- VPN.
<p>Información al cliente</p> <p>Informar de líneas en proceso de instalación Informar guía de rastreo de equipos adquiridos Informar fechas de corte de su servicio Informar fecha de vencimiento de su factura Informar trámites y costos para contratar el servicio. Informar adeudos pendientes. Información general sobre los productos y servicios VOX IP Informar estatus de su solicitud de portabilidad Informar formas de pago de sus servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar y entregar al cliente toda la información relativa al funcionamiento de los servicios que contrata, formas de contacto, horarios, contrato con derechos y obligaciones, deslinde de responsabilidades por manejo y uso inadecuado del servicio. • Especificación sobre la pertenencia del equipo de Fibra óptica / antena para poder brindarle el servicio a favor de VPN. En caso de no regresarlo aceptar el costo por el mismo. • Mantener un servicio estándar de atención por los medios de contacto publicados en nuestra página web. • Indicar su número de reporte del CRM correspondiente a la solicitud, en caso de requerir seguimiento posterior.
<p>Pagos del servicio VOX IP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir pagos vía Mi Cuenta VOX, con tarjeta de crédito. • Domiciliar su pago, previa autorización del cliente vía contrato. • Recibir fichas de pago realizadas en el banco, por correo electrónico para su aplicación. • Aceptar pagos vía telefónica con Amex / Visa / Master.
<p>Modificaciones a su cuenta</p> <p>Actualizar los datos del cliente Cambio de domicilio Cambio de número telefónico Cesión de derechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regularizar los datos del cliente. (correo electrónico, dirección, teléfono, nombre del titular) • Atender la cesión de derechos del servicio con la documentación adecuada y la autorización del titular de la línea por escrito. • En el caso de cambio de domicilio dar seguimiento y fecha una vez recibida la solicitud, previo pago.

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando deba suministrarse el servicio desde una nueva terminal, se realizará el cambio una vez recibido el pago.
Aclaraciones sobre cargos en su estado de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las aclaraciones sobre cargos que aparecen en su estado de cuenta, detalle de llamadas, gastos de instalación, rentas, consumos y otros.
Reconexión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Reanudar el servicio cuando haya sido suspendido de acuerdo al tiempo y periodo establecido por VOX IP , previo pago de adeudo.
Reinstalar servicio	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de recontractación, reactivar en un plazo máximo de 48 horas, se asignará un nuevo número y se firmará un nuevo contrato, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por los gastos de instalación.
Bajas del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar una solución adecuada a los intereses de ambas partes para continuar con la relación comercial. • Recordar al cliente que la baja procederá al momento que no tenga ningún adeudo con VOX IP. • Confirmar al cliente con su número de reporte de baja para que lo tenga en caso de aclaración posterior.
Robo o extravío de equipos bajo custodia del cliente siendo propiedad de VOX IP.	<ul style="list-style-type: none"> • Los equipos instalados en el domicilio del cliente que sean propiedad exclusiva de VOX IP quedaran en custodia del cliente siendo responsable del buen uso y conservación del mismo, por tal motivo en caso de robo, daño, destrucción de algún equipo, el cliente se obliga a pagar a VOX IP, en una sola exhibición, el cargo por remplazo de equipo de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado en siguiente factura.

Información requerida

<p>Nombre del titular. Usuario y contraseña. (estos deberán ser mínimo de 6 caracteres) Correo electrónico. Ciudad de la que requiere su línea. (Verificar cobertura) Plan de renta o prepago. Dirección de envío. Teléfono de contacto. Comprobante de pago.</p> <p>Documentación necesaria:</p> <p>IFE CURP Comprobante de Domicilio En caso de requerir factura debe enviar vía correo electrónico a solicitud@voxip.com.mx: RFC (escaneada). Formato solicitud de facturación Formato de facturación Comprobante de pago por activación del servicio o tarjeta para cobro vía telefónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la identidad del cliente con la identificación oficial o cédula fiscal RFC • Verificar la dirección solicitando comprobante de domicilio
<p>Portabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el NIP de Portabilidad y la documentación necesaria en las especificaciones publicadas por el IFT. • Atender la solicitud de acuerdo a la normatividad publicada por el IFT
<p>Atención de Fallas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender la solicitud del cliente, identificar el problema e indicar el número de reporte para su seguimiento. • Brindar atención en línea para su solución, en caso de no funcionar, tramitar y coordinar con las áreas operativas la visita de técnicos especializados en caso de aplicar. • Validar la solución y el correcto funcionamiento del servicio para cerrar el número de reporte una vez que el cliente

Mantenimiento Preventivo	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar la realización de los trabajos para mantener los equipos dentro de sus rangos de servicio.• Realizar actividades de monitores que permitan verificar el funcionamiento de los mismos.
Niveles de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Realizar mediciones mensuales para evaluar el cumplimiento de niveles de disponibilidad, conforme a los contratos firmados.• En caso de no alcanzar los niveles se notifica al área administrativa para bonificar al cliente si aplica.