

### Script de apertura de Soporte DTH N1:

“Gracias por comunicarse con la CNT, mi nombre es (nombre y apellido del RAC), es un gusto poder servirle, ¿en qué le puedo ayudar?”

Me ayuda con su número de cédula por favor (si es el titular del servicio)

Si es una tercera persona “Ayúdeme con el número de cedula del dueño del contrato de Televisión Satelital por favor”

Validar nombres y apellidos del cliente – Personalizar la llamada mínimo 3 veces.

## CANAL DEL FÚTBOL

**Concepto:** es un plan adicional de televisión pospago de contenido deportivo premium, programación continua 24 horas /7 días. **NO INCLUYE EL CAMPEONATO NACIONAL DE FÚTBOL.**

### **Programación:**

- Todos los partidos de eliminatorias sudamericanas a Qatar 2022, incluye los de Ecuador Visitantes y no visitantes
- Copa Ecuador
- Copa Argentina
- Bundesliga
- Torneos internacionales
- Programas de análisis y opinión 24 horas /7 días

### **Condiciones:**

- Costo 36,00\$ incluido impuestos por 6 meses consecutivos (6,00\$ incluido impuestos por cada mes)
- Debe permanecer los 6 meses, si se retira antes aplica penalidad, valor será igual al mes o meses pendientes antes de finalizar la promoción y se cargará de forma automática
- Si se retira al 7mo mes no tendría ninguna penalidad
- Solo para planes POSPAGO paquetes antiguos y actuales
- TITULAR DEL SERVICIO el único que puede activar el paquete

- Debe estar al día en pagos. SOLO UNA FACTURA EMITIDA (validar en OPEN – FOES)
- La activación del canal se hará automáticamente en todos los decodificadores que el cliente tenga en ese contrato
- No está disponible para CNT PLAY ni para clientes PREPAGO
- Canales disponible: SD el canal 3 / HD el canal 777 / GALAPAGOS canal 3 o 305

### Activación:

- Ingresar a OPEN – ATCDTH – campo cédula ingresar cédula del titular del servicio – F8 - Ir a SERVICIOS CONTRATADOS parte inferior de ATCDH – SELECCIONAR LA LUPA QUE ESTÉ EN LA FILA EN BLANCO - Seleccionar el icono en color verde ubicada al parte superior de ATCDTH - Seleccionar el plan con el código 256 – dar clic en OK - F10 para activar el mismo
- Para validar si se hizo la activación - copiar cédula – F7 – pegar cédula – F8 - En ATCDTH debe aparecer la fecha de activación.

### Tipificación:

- Petición – Comercial – Servicios suplementarios - FOX / HBO / HOT PACK / TOTAL PLUS / ADULTO DIARIO / ADULTO MENSUAL - ACTIVAR / DESACTIVAR – Cerrar: paquetes adicionales activados por DTH n1 colocar la observación de lo realizado.

Planes DTH

Plan DTH	Cod	Contrato	Valor	Contrato	Fecha Inicio	Fecha Fin
121 Ingreso de migración adicional SD a Zapper	780	INSTALACION TV	0.5			
122 Ingreso de migración adicional SD a Zapper	780	INSTALACION TV	0.5			
123 Ingreso de migración principal HD a Zapper	780	INSTALACION TV	20.5			
124 Ingreso de migración adicional HD a Zapper	780	INSTALACION TV	10.5			
125 Ingreso de migración adicional HD a Zapper	780	INSTALACION TV	10.5			
126 Paquete HOTPACK	781	PRODUCTO TV	10.5			
127 Paquete PLUS FIDELIZACION	781	PRODUCTO TV	0.5			
128 Paquete FIDELIZACION	781	PRODUCTO TV	0.5			
129 PLAN RETENCION Y FIDELIZACION TPSE	781	ADICIONAL TV	7.5			
130 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
131 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
132 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
133 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
134 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
135 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
136 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
137 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
138 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
139 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
140 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
141 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
142 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
143 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
144 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
145 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
146 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
147 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
148 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
149 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
150 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
151 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
152 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
153 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
154 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
155 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
156 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
157 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
158 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
159 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
160 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
161 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
162 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
163 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
164 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
165 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
166 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
167 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
168 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
169 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
170 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
171 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
172 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
173 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
174 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
175 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
176 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
177 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
178 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
179 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
180 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
181 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
182 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
183 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
184 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
185 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
186 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
187 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
188 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
189 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
190 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
191 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
192 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
193 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
194 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
195 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
196 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
197 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
198 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
199 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
200 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
201 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
202 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
203 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
204 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
205 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
206 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
207 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
208 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
209 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
210 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
211 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
212 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
213 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
214 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
215 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
216 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
217 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
218 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
219 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
220 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
221 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
222 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
223 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
224 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
225 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
226 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
227 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
228 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
229 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
230 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
231 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
232 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
233 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
234 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
235 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
236 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
237 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
238 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
239 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
240 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
241 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
242 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
243 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
244 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
245 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
246 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
247 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
248 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
249 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
250 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
251 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
252 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
253 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
254 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
255 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
256 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
257 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
258 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
259 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
260 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
261 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
262 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
263 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
264 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
265 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
266 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
267 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
268 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
269 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
270 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
271 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
272 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
273 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
274 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
275 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
276 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
277 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
278 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
279 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
280 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
281 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
282 ALQUILER MEN DECO ADC PLAN POPULAR	782	ADICIONAL TV	7.5			
283 ALQUILER 200 DECO ADC PLAN POPULAR						

# PPV - PARTIDO ECUADOR – COLOMBIA

**Concepto:** es la contratación del partido por la modalidad “pague por ver” PPV (solo podrá ver ese partido)

## Condiciones:

- Costo del partido: 10\$ INCLUIDO IMPUESTOS
- No aplica para clientes PREAGO, ni para GALAPAGOS
- Se activará la señal cerca de la hora del partido
- El partido se le debe activar solo al TITULAR del servicio
- Debe estar al día en pagos- Solo una factura EMITIDA- validar en OPEN – FOES
- Canales disponibles: SD en el canal 300 y HD en el canal 700

## Activación:

- Ingresar a OPEN – ATCDTH - Campo cédula ingresar cédula del titular del servicio – F8 - Ir a la parte inferior de ATCDTH y seleccionar la opción PROCESOS GENERALES - Seleccionar la opción – Venta PPV - Escoger el PLAN 165 y el CÓDIGO DEL EVENTO 71 – dar clic en ok - Clic en contratar evento
- Para validar si se hizo la activación - copiar cédula – F7 – pegar cédula – F8 - En ATCDTH debe aparecer la fecha de activación

## Tipificación:

- Petición – Comercial – Servicios suplementarios - ACTIVACIÓN PPV: para uso de contratación de juegos – colocar la observación.

The image displays four screenshots from a software interface for PPV activation. The first screenshot shows the 'Menu de Procesos' with 'Venta PPV' highlighted. The second screenshot shows the 'Datos del Cliente' and 'Configuraciones' tabs. The third screenshot shows the 'Listado de Eventos' with 'JORNADA 4 ECUADOR vs COLOMBIA' selected. The fourth screenshot shows the 'PPV - Selección Planes y Eventos' window with 'Plan: 165' and 'Evento: 71' selected, and the 'Contratar Evento' button highlighted.

## **2- Requerimientos directo de la campaña. Cliente manifiesta que no tiene señal- sin señal- no veo los canales nacionales:**

- Pedirle que este frente al decodificador – si no está frente al decodificador NO SE LE PUEDE ATENDER.
- Enviar un refresh al deco o decos – ir a ATCDTH – ingresar número de cédula – f8 – seleccionar la opción MANTENIMIENTO – opción Refresh / Contraseña – aparece ventana Envío de refresh – clic en la lupa – seleccionar el deco – ok – opción enviar refresh – Mensaje de envío con éxito – aceptar (este proceso también aplica para el mensaje este canal no forma parte de su plan)
- Cambiar al canal 50 y cuando ya tenga señal ese canal
- Indicarle al cliente que los canales se irán cargando paulatinamente y que debe esperar de 5 a 10 minutos para que carguen todos los canales
- Finalizar la llamada
- Si el canal 50 no carga, solicitar que retire el cable que viene de la antena (cable negro o blanco grueso) debe estar conectado al deco en la entrada LNB IN , que por favor lo sople, lo limpie y lo conecte nuevamente, que quede bien ajustado
- Indicarle al cliente que debe esperar a que cargue la configuración nuevamente en unos minutos
- Finalizar la llamada.

## **3- Requerimientos directo de la campaña. Cliente desea saber el saldo:**

- Ingresar el número de cédula en OPEN – ATCDTH
- Validar los datos del titular
- Copiar el número de anipagador
- Ir al nemónico FOES – pegar el anipagador en el campo número de servicio – f8 - seleccionar el botón cuentas de cobro – seleccionar las facturas más recientes e indicar la información al cliente
- Finalizar la llamada

## **SCRIPT DE CIERRE:**

- Estimado cliente, antes de finalizar CNT lo invita a disfrutar de la nueva programación deportiva premium con nuestro paquete Canal del Fútbol y usted obtendría 24 horas de programación. ¿Desea contratar?
- “Sr/sra. Xxx, ha sido un placer servirle, que tenga buen día, tarde, noche”

## **SCRIPT ENCUESTA DE CALIDAD:**

- “Estimado Sr. (tratar por el apellido), por procesos de Control de Calidad solicitamos muy comedidamente nos ayude con una encuesta que nos permitirá mejorar nuestro servicio, en este momento le transfiero. Gracias”. **VDN 50298.**

**NOTA:** el resto de los requerimientos deben comunicarse nuevamente, apliquen parlamento de falla en los aplicativos.