

Totalplay es la empresa de telecomunicaciones más innovadora del país, que lleva a los hogares mexicanos los servicios de conectividad y entretenimiento a través de una red de 100% fibra óptica logrando ser reconocidos por calidad, velocidad y tecnología.

Ademas Totalplay cuenta con una plataforma Única a través de la cual integramos las aplicaciones y el contenido mas demandado en el mundo con el objetivo de que todos en casa se mantengan conectados.

La misión de Totalplay es CONECTAR a la mayoría de los hogares mexicanos y PyMEs a través de servicios innovadores de telecomunicaciones, entretenimiento y tecnología para mejorar permanentemente la experiencia de vida de las personas y la productividad de los negocios.

La Vision de Totalplay es Ser el ejemplo mundial, reconocido como el lider en el mercado mexicano en servicios de telecomunicaciones y entretenimiento digital, a través de ser la empresa más innovadora y que exceda las expectativas cambiantes del consumidor, optimizando la productividad.

Valores de Totalplay :

- \* Innovación
- \* Buscar la mejor manera de hacer las cosas
- \* Exceder las expectativas de los clientes
- \* Estar siempre un paso adelante
- \* Mejora Continua
- \* Asegurar la excelencia y evitar el conformismo
- \* Trabajo en equipo
- \* Ser un grupo sólido y unido
- \* Compromisos
- \* Pasión por el cliente
- \* Siempre encontramos formas para satisfacer los deseos y necesidades de nuestros clientes
- \* Trabajo en equipo : Nos comunicamos de manera clara y honesta creando alianzas para lograr objetivos en común. Colaborar en conjunto para lograr una meta, obliga a complementar enseñanzas, estilos y experiencias
- \* Confianza y respeto mutuo: Crear un ambiente donde escuchemos las ideas de todos, aprendemos unos de otros y llegamos juntos a la meta. La confianza recíproca existe cuando ambos lados comparten un interés en común
- \* Ejecución impecable: Somos excelentes en lo que hacemos, porque lo hacemos bien a la primera. Ser los mejores en nuestra especialidad y hacer las cosas con entrega total, energía y atención a los detalles.
- \* Mejora continua: Adaptarse para ser competitivo, evitar el estancamiento, progresar. Comprender qué pasa en nuestro alrededor para anticiparnos, continuamente innovamos en nuestras acciones y procesos.

Asistencia a clientes de la tercera edad.,Si al tener una interacción se identifica que quien llama, es una persona de la tercera edad, realizar el siguiente proceso, no importando el problema y/o servicio que reporte.

Proceso:

1. Sondear el problema que se presenta y que servicio tiene la afectación (Internet, TV o Telefonía)
2. Preguntar al cliente si hay alguien en su domicilio que lo pueda ayudar a realizar las pruebas.

Si, continuar con el Troubleshooting respecto a la falla reportada.

No, continuar con el paso 3

3. Informar al Supervisor para que evalúe si autoriza una visita técnica; de ser así generar codificación.

ONT no enciende : Posible causa de la Falla es por el Cable de corriente dañado ó ONT dañada por el Toma corriente o el mismo Regulador dañado.

Pasos ONT no enciende si el cliente esta en Sitio-Casa-Lugar:

1. Revisar en Dashboard que este en semáforo en color Amarillo
2. Verificar en Dashboard que no cuente con una visita técnica en curso o pendiente por concluir. Si cuenta con visita en curso o pendiente por concluir, solicitar tiempo de espera conforme al estatus de esta. No cuenta con visita en curso o pendiente por concluir, continuar punto
3. Si el cliente reporta por 3ra vez la misma falla en un periodo de 5 días agendar Visita Técnica de inmediato, ingresando en el ticket los folios que respaldan la falla, Generar codificación. 3. Preguntar al cliente Se encuentra en este momento en el domicilio donde esta el servicio instalado?

Totalplay Paquetes Telefonía más Internet Precio y Nombres de paquetes (Incluyendo Telefonía): Veloz-50 Megas -\$519, Turbo-120 Megas-\$569, Sónico-220 Megas-\$689, Ultra Sónico-520 Megas -\$899, Relámpago-1 GB (1000 Megas)- \$1,599. Incluyendo Telefonía todos estos paquetes.

Precio De Lista Descuento: Descuento que se le ofrece a nuestros clientes porque queremos ser la mejor opción para ti.

Pronto Pago: Paga en tiempo y forma y te beneficiamos con un descuento de por vida