

FAQ's: nuevo dispositivo altice Tv Pro

Segmento fijo B2C / B2B

Generales:

1. ¿Cuántos GB tendremos para grabar en la nube?

De manera automática el equipo graba en la nube las últimas 24 horas de cada canal. Este contenido se va sustituyendo en esa fracción de tiempo; en adición, el plan asignado al cliente tendrá 24 horas de grabación en HD.

2. ¿Cuáles factores diferenciarían, de manera puntual, esta Android Streamer a una caja inteligente convencional del mercado?

La diferencia es que, desde este dispositivo, el cliente tiene acceso a disfrutar de la programación lineal, hasta 153 canales locales e internacionales, en adición a todas las demás ventajas antes mencionadas.

3. ¿Es obligatorio que los clientes tengan un tv 4K para poder usar la caja?

No, sólo debe tener un TV con entrada HDMI.

4. ¿Este producto complementa o sustituirá la propuesta de cable tradicional?

A partir del lanzamiento, todos los clientes nuevos y los existentes que migren a estos planes tendrán la nueva propuesta.

Los clientes de la base actual mantendrán la propuesta tradicional. No se migrarán todos los clientes de la base masivamente.

5. ¿Se podrá obtener como caja adicional o solo principal?

Se instalarán en condición de principal y adicional.

6. ¿Vendrían por default las cajas para todos los clientes que solicitan planes de 50 MB en adelante, hemos tenido novedad con las cajas nuevas Cajas Streamplay y los tv de los clientes, no se pueden seleccionar otros modelos de caja?

Sí, todos los clientes que contraten o realicen upgrade de plan a los que incluyan este dispositivo, deben tener esta experiencia.

7. ¿Se va a poder descargar Altice TV como un APP para tenerlo en los Smart TV sin necesidad del equipo?

No, la app Altice Tv, donde el cliente puede visualizar canales en vivo, es propia de este dispositivo. No está disponible para descargar en el TV Play Store, por tal razón no se puede descargar en otros dispositivos.

8. ¿Cuál sería el costo de renta de las cajas adicionales?

Un costo RD\$240.00 más impuestos. Similar a al costo de la Minibox.

9. ¿Esas cajitas funcionarían como repetidores como era por ejemplo el MOCA?

No, este nuevo dispositivo no tiene esta funcionalidad disponible.

10. En los casos donde los clientes tienen Modem Ubee con sólo dos salidas Ethernet o de red y este solicitando varias cajas, ¿tendremos algún swisher de red?

Si, para estos casos se ha homologado un mini-switch, que habilita varias salidas adicionales, el mismo será instalado a criterio del técnico, al momento de realizar la activación.

Si es vía custodio, se debe informar al cliente que debe obtener un equipo similar para habilitar puertos adicionales.

11. ¿Las cajas tienen conexión 100% HDMI?

Si, es correcto.

12. ¿Cuál sería la solución con los TV que no tienen las entradas HDMI?

Para estos casos lo más recomendable es un adaptador de salida HDMI a la salida que posea el TV. Eje.: RCA.

13. Si la conexión es solo HDMI, ¿qué opción tenemos si el cliente tiene un TV solo con entrada RF antena o RCA?

Para estos casos lo más recomendable es un adaptador de salida HDMI a la salida que posea el TV. Eje.: RCA.

14. ¿Se debe crear alguna cuenta con usuario, para el uso del dispositivo, o inmediatamente el cliente se conecte podrá visualizar todas las apps pre descargadas?

Inmediatamente el cliente se conecte, se podrá ver todas las apps precargadas e incluso los canales en vivo. Pero al igual que la configuración de un teléfono móvil, el cliente debe asociar una cuenta de correo electrónico de Gmail, para poder descargar aplicaciones y realizar funciones adicionales.

15. ¿Todos los modem que funcionan con las velocidades desde 50 Mbps son compatibles con este nuevo dispositivo de cable?

Si, es correcto.

16. Si un cliente adquiere el equipo con el plan determinado, y luego lo disminuye a uno con velocidad más baja, ¿esto presentaría algún inconveniente?

Si el cliente realiza un downgrade, disminuyendo la velocidad, pero manteniendo el 3P, conservará el equipo. Dependiendo las condiciones del hogar dependerá su experiencia, ante situaciones de inestabilidad se indicará al cliente que debe tener el dispositivo conectado vía cable de red al modem.

17. ¿Se podrá bajar Altice TV como un APP para tenerlo en los Smart TV sin necesitar el equipo?

No, la app Altice TV donde el cliente puede visualizar canales en vivo, es propia de este dispositivo. No está disponible para descargar en el TV Play Store, por ende, no se puede descargar en otros dispositivos.

18. ¿El adaptador estaría disponible para la parte técnica de manera proporcional? ya que hemos tenido experiencias con la DTA y los cierres se han retrasado por la falta de Adaptadores.

Se irán adquiriendo inicialmente según la necesidad, a raíz del caso de DTA, se han tomado medidas, para tener stock disponible y evitar largos tiempos de espera.

19. ¿Cuáles errores de programación han tenido?

Hasta ahora la experiencia ha sido muy buena, solo se ha reportado un tema de audio bajo en algunos canales, que se está trabajando.

20. Sobre la función memoria Micro SD es para grabación de contenido y reproducción de contenido externo no grabado. Es decir ¿se podrán hacer las dos cosas?

A pesar de que el equipo tiene la capacidad, inicialmente sólo promocionaremos la parte de grabación en la nube.

21. ¿Cuáles serían los pros y los contras del dispositivo?

Este dispositivo tiene todas las características acordes a la modernidad y facilidad de uso. (Beneficios compartidos en la presentación).

El único factor para considerar para garantizar la experiencia es la conectividad.

22. ¿Qué pasará cuando el cliente tenga el servicio suspendido y éste intente conectarse a otro Internet?

Este dispositivo, está configurado para que funcione de manera exclusiva con nuestro Internet.

23. ¿Cuál es el pico mínimo a nivel de velocidad que garantice un buen funcionamiento de este dispositivo? Sabiendo que debe ser contratado en combinaciones 3P y 2P Internet + TV, a partir de 50 megas

El dispositivo se ha probado con menos de 50 megas y es funcional, pero comercialmente delimitamos esta velocidad de entrada, para garantizar la experiencia, ya que el cliente suele conectar múltiples dispositivos a su red.

24. ¿La microSD se les va a proporcionar a los clientes vía técnico? y si en algún momento los clientes conectan alguna memoria con algún contenido. Podrá el dispositivo borrar el contenido. Es decir, no se podrá reproducir contenido externo.

El dispositivo tiene la capacidad de realizar estas acciones, pero inicialmente solo se promocionará el contenido en la nube.

Nota: no se asignarán memorias Micro SD en este dispositivo.

25. La Streamplay tiene 120 horas de grabación en la nube para contenido HD, mientras que en este dispositivo se mencionan solo 4 horas o ¿las 4 horas de grabación se refieren a contenido 4K?

Confirmamos, que este dispositivo tiene una capacidad de grabación en la nube similar a Streamplay de cara al contenido HD. El plan básico asignado al cliente tendrá 24 horas de grabación en HD.

26. Podrá el cliente contratar sólo el servicio sin la caja si el cliente tiene una Smart box, p. Eje. Si tengo una Android tv box.

No, ya que esta solución con todas las funcionalidades incluyendo la app Altice Tv para canales en vivo, está solo en este dispositivo por el momento.

27. ¿Cuál es el alcance o radio de cobertura del equipo? ya que hemos tenido situaciones con la experiencia de las DTA y los otros dispositivos anteriores o de la competencia, por ejemplo, los Sagemcom nuestros que llegaban más lejos, es una queja recurrente.

Este punto se refiere a la cobertura del hogar, a través del Modem. Recuerden que el dispositivo no funciona como reproductor de señal Wifi. Para el funcionamiento correcto el dispositivo debe estar conectado al Modem o vía Wifi con acceso al modem.

28. Si la caja funciona con el servicio de internet entonces, cuando el internet presente problemas, ¿Podrá el cliente disfrutar de la programación local?

Afirmativo, todas las funcionalidades del dispositivo se afectan.

29. Si el cliente tiene muchos dispositivos conectados al Internet, ¿es posible que nitidez y experiencia del cliente se vea afectada?

Así es, en particular, el Streaming de los canales en vivo de Altice Tv, puede presentar imagen pixelada y Zapping lento.

30. ¿Un cliente que adicione cable TV con este dispositivo no será necesaria la visita técnica?

Si el cliente ya posee nuestro Internet y voz, tendrá la opción de obtener el equipo vía custodio para completar TV, en una tienda Altice Propia.

31. En caso de que el técnico o el cliente no empareje el control remoto con el TV, ¿Se debe reiniciar la caja de fabrica o tiene alguna otra opción?

Existe una opción, en la sección de configuración (Control de mando) para emparejar el control remoto, sin necesidad de reinicio de fábrica.

32. ¿Cómo este dispositivo usa Internet, si tenemos más dispositivos conectado al Modem, degradaría el servicio de data?

Si, el servicio de data podría verse comprometido, si se conectan una cantidad excesiva de dispositivos, bajo la misma red.

33. ¿Cómo sería el proceso para los clientes existentes de 3p que deseen cambiar a la nueva propuesta?

Por el momento, deben solicitar un cambio de plan dentro de las combinaciones, tecnologías y velocidades aplicables. Si el cliente ya tiene un plan 3P o 4P con velocidad por encima de 50mbps en el plan base, debe aumentar velocidad de plan para que automáticamente se cree la orden para cambio de serie.

34. ¿El equipo tiene canales favoritos?

Sí, el equipo tiene canales favoritos.

35. Si ya tengo 3p y más de 50 de Internet ¿cómo realizo mi cambio de serie?

Por el momento, deben solicitar un cambio de plan dentro de las combinaciones, tecnologías y velocidades aplicables. Si el cliente ya tiene un plan 3P o 4P con velocidad por encima de 50mbps en el plan base, debe aumentar velocidad de plan para que automáticamente se cree la orden para cambio de serie.

36. Si el cliente tiene un plan de 50mbps 3P y hace un cambio de plan al mismo plan ¿se generará el cambio de serie automático?

El cliente permanecerá con su mismo equipo.

37. DLR tendrá la opción de activar el servicio vía custodio?

Se está evaluando esta opción.

38. En el caso de Telesales que el cliente con un 2P Internet + Tel y añade cable, ¿debe ir a tienda o se envía vía técnico con cobro?

Ambas vías estarán habilitadas esto queda a opción del cliente.

39. ¿A partir de que velocidad estará disponible este dispositivo para Tripleplay?
A partir de combinación Superior, con 50Mbps.

40. **Al momento de vender el servicio Tripleplay ¿Se debe considerar cada caja como parte de los dispositivos a usar para no afectar la experiencia del cliente?**
Si

41. **¿Cliente con DTH tendrá acceso a ese servicio?**
No

42. **¿Cómo se abordará la situación de los clientes existentes en los puntos de venta (4P)? En caso de desear la experiencia, solicitando un upgrade.**

El escenario sería el mismo que en 3P, si el cliente 4P migra, es decir, realiza un upgrade a los planes que tengan la nueva propuesta, obtendrá por defecto el dispositivo, en calidad de principal y adicional.

43. **En relación con la salida de la caja de cable a través de custodio, ¿Cómo se abordará la configuración frente al cliente, considerando que la caja utiliza un software basado en Android?**

El cliente se retiraría de la oficina con su equipo provisionado y una vez realice la instalación y configuración inicial en su residencia

44. **¿Cómo será el proceso de cancelación vía custodio?**

El cliente, debe llevar el dispositivo a la tienda y luego de esto, se realizaría el flujo de cancelación similar a como ocurre hoy.

45. **¿Cómo será la facturación?**

Similar a la realizada para las propuestas comercialmente disponibles hoy en día.

46. **¿Cuál es el costo para clientes que poseen Tripleplay o Todo altice y solo requiere cambio de serie/tecnología?**

La idea es que todos los clientes, que deseen disfrutar de esta experiencia realicen un upgrade de plan.

Pero para clientes de planes de Alto valor 300, 500 y 1000 megas, tendrán la posibilidad de realizar cambios de serie de manera proactiva, sin necesidad de aumentar su plan.

Esto está en proceso de desarrollo y se estarán implementando la semana posterior al lanzamiento.

Nota: solo algunos perfiles tendrán derecha realizar este cambio.

47. **¿Cuál es el monto adicional que debe pagar el cliente para obtener el servicio? Si tiene un plan existente.**

El costo del plan que contemple esta propuesta, es decir de 3P o 4P de 50Mbps en adelante.

48. **¿Cuál es el precio de la caja al ser vendida mediante custodio, incluirá al distribuidor (dealer)?**

Este equipo no será vendido, solo sale en condición de alquilado.

49. **¿Cuántas cajas adicionales puede contratar el cliente?**

Hasta 3 adicionales.

50. **¿No se puede utilizar el control genérico por el IMEI?**

No inicialmente, por el momento, el dispositivo será controlado por su número de serie de inventario.

51. **¿Habrá una excepción si una persona tiene un plan del superior en adelante, que quiera adquirir la nueva caja, pero no quiere cambiar el plan por razón de economía?**

Se podrá manejar el cambio de serie a modo de excepción, pero ciertas condiciones aplicarán.

52. **El Streamplay tiene acceso a emisoras, a muchos clientes les gusta e interesa ese detalle, ¿Cómo vamos a manejar ese punto con el dispositivo nuevo?**

El cliente podrá instalar alguna aplicación de emisoras dentro de la tienda Google Play Store.

53. **En caso de la instalación vía técnico, ¿El técnico podría llevar un cable de Ethernet más extenso si el cliente desea colocar el modem de internet retirado del televisor?**

Si, el técnico procurará inicialmente, realizar la instalación vía cable de red, desde el modem hasta el dispositivo, contará con cables extensos en caso de que amerite.

Dependiendo el escenario, en algunos casos no es necesario, ya que puede funcionar perfectamente vía Wifi.

54. Si el cliente presenta cualquier avería en el modem de internet ¿Pierde el servicio de cable?

Si

55. Si es una venta de 1 GA 1P TV ¿aplica la instalación del dispositivo?

No

56. Si un cliente tiene más de una caja, ¿Tendrá un IMEI cada caja?

No, el equipo se manejará por el código de control de inventario, similar a los equipos de cable actuales.