

## Compromiso de YOU2CALL para las Empresas:

### El mejor Servicio personalizado.

*Nosotros nos ocupamos de sus telecomunicaciones para que usted pueda centrarse en su negocio.*

#### Bienvenido al Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL

Estimado cliente,

Le damos la bienvenida al Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL que dará respuesta de forma personalizada e inmediata a sus necesidades de información, asesoramiento y apoyo.

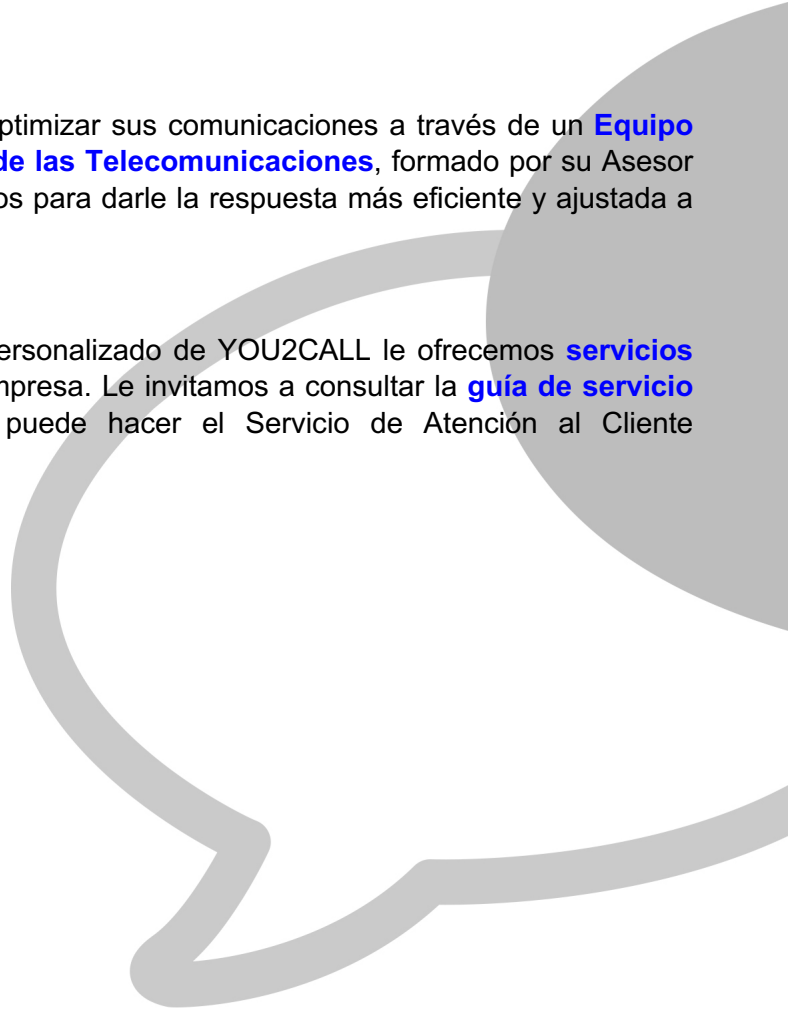
Un servicio integral y personalizado, enfocado en optimizar sus comunicaciones a través de un **Equipo humano con una gran experiencia en el mundo de las Telecomunicaciones**, formado por su Asesor comercial y su Gestor Personal, que trabajarán juntos para darle la respuesta más eficiente y ajustada a sus necesidades.

En el Servicio de Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL le ofrecemos **servicios personalizados y diferenciales** para usted y su empresa. Le invitamos a consultar la **guía de servicio** que adjuntamos para descubrir en detalle qué puede hacer el Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL por su empresa.

Deseamos que sea de ayuda.

Fernando Herranz Jimenez

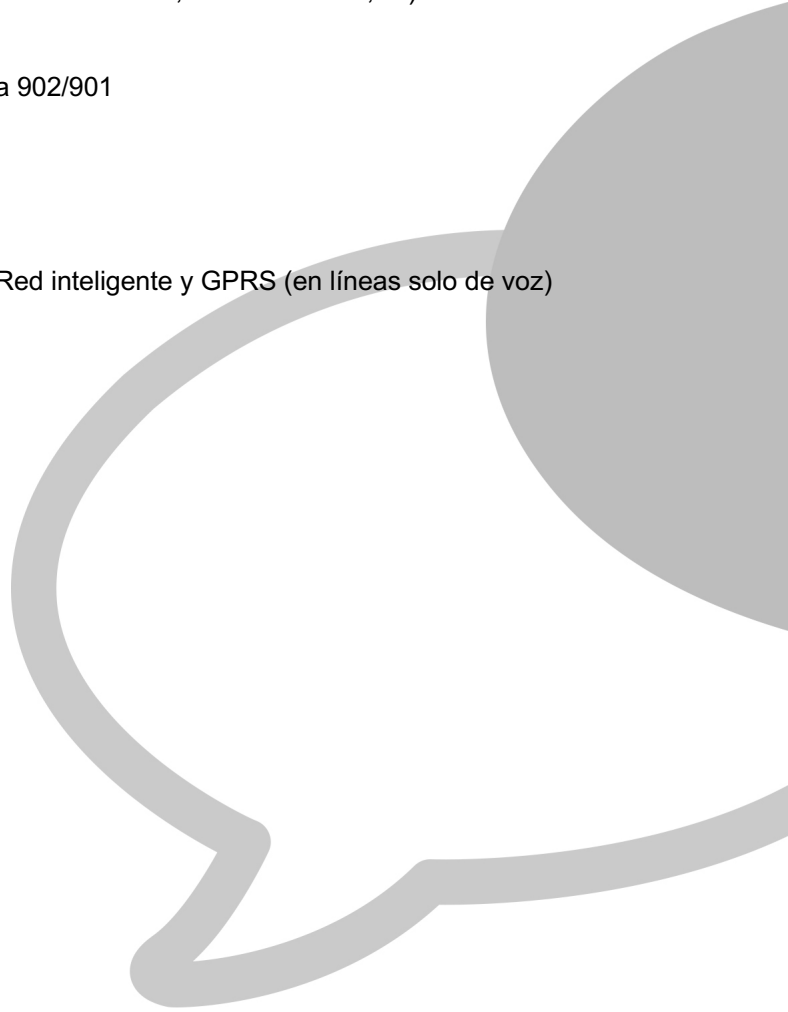
Consultor en Telecomunicaciones de YOU2CALL



## ÍNDICE:

Bienvenido al Servicio de Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL

1. Qué es
2. Equipo de Gestión Personalizada
3. Cómo contactar y horarios de YOU2CALL
4. Qué le ofrece
5. SLA de YOU2CALL (Plazos medios de resolución de incidencias, modificaciones,...)
6. Acceso al Servicio de Llamadas Internacionales y a 902/901
7. Desactivar Buzón de Voz
8. Roaming, Sms Premium, Tarificación Adicional o Red inteligente y GPRS (en líneas solo de voz)
9. Guía utilización de Sim de Botiquín



# Bienvenido al Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL

Su empresa forma parte de los **clientes de YOU2CALL** que se benefician de las ventajas que ofrece el **Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL**.

En esta guía encontrará información sobre este servicio que esperamos sea de gran utilidad para usted o las personas que usted asigne para realizar las gestiones de Telecomunicaciones de su negocio.

## 1 Qué es

Un Servicio **exclusivo y personalizado**, especializado en la gestión de autónomos, particulares y empresas, destinado a prestarle la mejor atención, auditoría, consultoría y el asesoramiento más exclusivo en las telecomunicaciones de su empresa.

Dispondrá de un **equipo personal personalizado** asignado a su empresa, que trabajará de forma coordinada con usted, para ofrecerle la atención y asesoramiento más eficiente, para que usted pueda despreocuparse de la gestión de sus telecomunicaciones, dedicándose al core de su negocio.

Ellos serán los encargados de poner a su disposición todos los servicios que encontrará detallados en el resto de capítulos, y que le ofrecemos de forma exclusiva a usted y a su empresa.

## 2 Equipo de Gestión Personalizada

Una empresa: la suya, y **dos profesionales** para sacarle el mayor partido. Su **Equipo de Gestión Personalizada** está formado por dos profesionales que se asegurarán de que el servicio que se le ofrece a usted y a su empresa sea siempre perfecto, adelantándose a las necesidades de comunicación que su negocio necesita.

- Su **Asesor comercial** es el responsable de YOU2CALLisfacer las necesidades y expectativas de su empresa, ofreciéndole los productos y servicios que su empresa necesita, y trabajando siempre en paralelo con sus objetivos. Será su interlocutor en las negociaciones comerciales y creará una oferta personalizada para su empresa.
- Su **Gestor Personal personalizado** es su contacto personal en el día a día, que se dedicará a gestionar y solucionar cualquier necesidad operativa de su empresa: cambios administrativos, información sobre facturación, gestión de incidencias, gestión de terminales. Además, le ofrece asesoramiento y apoyo personalizado en el uso de herramientas de autogestión.

## 3 Cómo contactar y horarios de YOU2CALL

### Modos de contacto y horarios

#### Horarios de YOU2CALL:

- De Lunes a Jueves de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 y los Viernes de 9:00 a 15:00

#### Teléfonos Generales de YOU2CALL:

- 900 800 464 (Desde fijo y cabina) y 91 129 24 63 o 91 789 78 27 (Desde móvil)
- Centralita Madrid: 91 789 78 27 o 91 129 24 63 o 91 129 24 61

Para contactar directamente con su **Gestor Personal de YOU2CALL puede hacerlo:**

- **Por teléfono:** llamando al número **directo de su Gestor Personal asignado a su empresa** desde cualquier teléfono: **Maria García, móvil directo 635 526 175** o nuestros teléfonos de Att. Cliente 91 129 24 63 o 91 789 78 27.

Los Gestores están disponibles en horario comercial. Fuera de este horario, su llamada será atendida por el Servicio Gestión de Empresas de YOU2CALL.

- **Por email:** a través de la dirección de correo: [maria.garcia@you2call.com](mailto:maria.garcia@you2call.com) o [moviles@you2call.com](mailto:moviles@you2call.com)
- **Por fax:** en aquellas operaciones que requieran una documentación acreditativa, deberá ser enviada al número 91 110 11 32 o 91 789 78 24 o 91 129 24 62

Para contactar con su **Asesor Comercial**, puede hacerlo directamente a través de los datos de contacto de su tarjeta de visita.

- **Por teléfono:** llamando al número **directo de su Asesor Comercial de su empresa** desde cualquier teléfono: **Fernando Herranz 675 999 055.**

Los Gestores están disponibles en horario comercial. Fuera de este horario, su llamada será atendida por el Servicio Gestión de Empresas de YOU2CALL.

- **Por email:** a través de la dirección de correo: [fernando.herranz@you2call.com](mailto:fernando.herranz@you2call.com)
- **Por fax:** en aquellas operaciones que requieran una documentación acreditativa, deberá ser enviada al número 91 110 11 32 o 91 789 78 24 o 91 129 24 62

**Fuera de nuestro Horario Laboral si y sólo si su móvil fuera Robado o Extraviado, puede llamarnos a nuestro teléfono de emergencias:**

- **645253522 móvil de guardia 24/7 para perdida o robo**

## Perfiles de Autorización

Su empresa dispone de distintos perfiles de interlocución con YOU2CALL, lo que nos permite garantizarle la máxima seguridad de las gestiones relacionadas con su empresa.

### Autorizado

La persona Autorizada de su empresa puede realizar cualquier gestión sobre los servicios contratados con YOU2CALL. Para ello, el autorizado tiene que marcar el teléfono directo de su Gestor Personal asignado a su empresa.

Dentro de su empresa puede definir diferentes Autorizados:

Autorizados	Funciones
Responsable	Puede solicitar, realizar y gestionar cualquier tipo de operación
Autorizado	Puede realizar las mismas funciones que los Responsables salvo dar de alta a nuevos autorizados
Autorizado Posventa	Puede gestionar las reparaciones y sustituciones de teléfonos y dispositivos de datos.
Autorizado Financiero/Administrativo	Puede solicitar información, estudios y duplicados relativos a facturación.
Autorizado Puntos	Puede realizar cualquier gestión relacionada con el Programa de Puntos YOU2CALL.
Autorizado Técnico	Puede comunicar las incidencias técnicas a nivel de cliente o servicio.

### Usuarios

Los usuarios de su empresa que no están definidos como Autorizados, pueden contactar con el **Servicio Gestión de Empresas de YOU2CALL: 900 800 464 desde fijos y 91 129 24 63 o 91 789 78 27 desde móviles** para realizar todas aquellas operaciones y/o modificaciones sobre su línea YOU2CALL que no requieran la aprobación previa del Autorizado y que no impliquen coste alguno para la empresa.

**Ejemplos:** restricción por robo o pérdida, incidencias en su servicio, activación de servicios sin coste, información sobre funcionamiento de productos y servicios.

## 4 Qué le ofrece

El **Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL** le ofrece un servicio integral que engloba todas las operaciones, consultas, incidencias y solicitudes que usted requiera en la gestión de las comunicaciones de su empresa.

Este servicio está a su disposición para realizar cualquiera de estas gestiones:

- Servicios y Soluciones.
- Factura y Consumo.
- Soporte Técnico.
- Soluciones Posventa.
- Servicios de Valor Añadido.
- Área de Clientes.

### Servicios y Soluciones

Siempre que lo necesite, puede acudir a su Gestor Personal para que le informe y asesore sobre:

- Productos y servicios de YOU2CALL.
- Terminales y dispositivos.
- Servicios contrataos por su empresa (móviles, fijos, datos, internet...).
- Situación/estado de los servicios (activos, inactivos...).
- Activaciones/Modificaciones.
- Renovación de terminales.
- Herramientas de autogestión.

### Factura y Consumo

Su Gestor Personal resolverá cualquier consulta que tenga sobre la facturación.

Además, le ofrecerá apoyo telefónico en la utilización de herramientas para el control de su facturación:

- **Factura Electrónica:** consulta y gestión de su facturación vía web.
- **Consumo online:** acceso al consumo de sus líneas telefónicas vía web.
- **Control de Servicios Activados:** Consulta de los servicios, cuotas, Bolsas, penalizaciones y controles varios activados en su empresa a nivel de móvil y de cuenta vía web.

Todas estas herramientas están disponibles desde su ordenador a través del Área de Clientes: [www.you2call.com](http://www.you2call.com).

## Soporte Técnico

En el Servicio de Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL le ofrecemos toda la ayuda relacionada con los servicios, soluciones y dispositivos suministrados por YOU2CALL:

- **Servicios de voz:** Oficina Vodafone o Plus de Orange, VPN, servicios SIM para empresas...
- **Servicios de datos:** conexiones Internet/Intranet a través de ADSL, Módems, Routers, .....
- **Soluciones de Correo Móvil:** Android, IOS, y Outlook Mobile eMail, Blackberry®.

## Servicio de Gestión de Incidencias Técnicas

Su Gestor Personal asignado a su empresa se encargará de realizar el seguimiento y le comunicará la solución de las incidencias técnicas<sup>1</sup> que puedan surgir, **garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos (SLA de YOU2CALL).** [Ver punto 5.](#)

Su empresa, al formar parte del Servicio de Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL, cuenta también con un servicio de máxima prioridad en la gestión de incidencias.

Además, **su gestor le informará proactivamente de las posibles incidencias** detectadas a través del sistema de supervisión de incidencias de YOU2CALL.

## Servicios de Valor Añadido

En YOU2CALL queremos darle un servicio superior, a medida y que responda puntualmente a sus necesidades. Y su empresa, como cliente preferente de YOU2CALL que es para nosotros, contará con multitud de servicios de valor añadido para la gestión de sus comunicaciones:

- **Visitas periódicas** de su Asesor Comercial.
- **Informes personalizados.**
- **Información proactiva sobre productos y servicios** YOU2CALL, novedades en tecnología y lanzamientos importantes.
- También puede solicitar, bajo petición, servicios como los siguientes:
  - **Configuración de dispositivos** de forma presencial.
  - **Guías interactivas de Terminales.**

## Áreas de clientes

Es la plataforma de autogestión de YOU2CALL que le permite realizar desde su ordenador gran parte de las operaciones relacionadas con la gestión de comunicaciones que su empresa ha contratado con YOU2CALL.

A través de la web de Área de Clientes, [www.you2call.com](http://www.you2call.com) puede consultar y realizar operaciones habituales de su empresa como:

- Consultar las llamadas de la empresa.
- Consultar y gestionar el consumo de sus líneas ya facturadas.
- Acceder al Catálogo de terminales y realizar canjes.
- Pedir modificaciones de los servicios de las líneas de su empresa: Contestador, llamadas en Espera...
- Solicitar informes personalizados.
- Consultar el PIN y el PUK y cualquier dato de su Servicio móvil.
- Consultar datos, IMEI de sus Terminales.

Para solicitar acceso o modificación como Autorizado a Área de Clientes, debe ponerse en contacto con su Gestor Personal para recibir su clave. Una vez que la obtenga, acceda a la aplicación desde [www.you2call.com](http://www.you2call.com) e introduzca su mail autorizado y su clave de Autorizado.

## 5 SLA de YOU2CALL

Los **SLA de YOU2CALL (Plazos medios de resolución de incidencias, modificaciones,...)**. Son los tiempos medios en el que el **Servicio de Servicio de Atención al Cliente personalizado de YOU2CALL** resolverá todas las consultas, incidencias, activaciones, desactivaciones etc.... Que su empresa nos pudiera solicitar.

Estos tiempos pueden verse afectos por incidencias puntuales en la resolución de por parte de la operadora de las peticiones enviadas por YOU2CALL.

		Plazos (SLA) YOU2CALL
<b>1</b>	<b>Activaciones nuevas líneas de Voz</b>	
1.1	Números sin Portabilidad y sin entrega de Terminal	48h
1.2	Números sin Portabilidad y con entrega de Terminal	5 días
1.3	Números con Portabilidad y sin entrega de Terminal	10 días
1.4	Números con Portabilidad y con entrega de Terminal	10 días
1.5	Extensiones fijas	48h
1.6	VPN	48h
<b>2</b>	<b>Activaciones nuevas líneas de Datos</b>	
2.1	LPD	48h
2.2	Datos Smartphone y iPhone	48h
<b>3</b>	<b>Activaciones/Modificaciones de Servicios de valor añadido</b>	
3.1	Multimensaje Empresa	inmediato



3.2	WAP para Empresas	48h
3.3	Gestor Red Empresa	48h
3.4	Oficina Movil	inmediato
3.5	Vodafone mail	inmediato
3.6	Multimensaje Web	inmediato
3.7	Sms mail	inmediato
3.8	Sms Premium	inmediato
3.9	Vodafone World	inmediato
3.10	Roaming	48h
3.11	Vodafone Multibanda	48h
3.12	Vodafone satélite	inmediato
3.13	Eurocall Platinum	inmediato
3.14	Mensajes cortos sms	inmediato
3.15	Multiconferencia	inmediato
3.16	Retención de llamada	inmediato
3.17	Llamada en espera	inmediato
3.18	Ocultación numero llamante	inmediato
3.19	Mensajes multimedia MMS	inmediato
3.20	Contestador	inmediato
3.21	Devolución automáticas de llamadas	inmediato
3.22	Desvío de llamadas	inmediato
3.23	Llamadas perdidas	inmediato
3.24	Multillamada	inmediato
3.25	Transferencia de llamadas	24h
3.26	Grupo de salto	48h
3.27	Duplicados SIM	24h
<b>4</b>	<b>Activaciones/Modificaciones de Servicios Avanzados</b>	
4.1	Vodafone Wifi	inmediato
4.2	Plug in red	24h
4.3	M2M Telemetría	48h
4.4	Dispositivos móviles	Según tiempos de la operadora
<b>5</b>	<b>Operaciones de Gestión Administrativa</b>	
5.1	Cambio de Personas autorizadas	inmediato
5.2	Cambio de Titular	15 días
5.3	Solicitud de Simlock	inmediato
5.4	Modificaciones en Factura	inmediato
5.5	Modificaciones en Cuenta de Cliente	inmediato
5.6	Envío de Duplicados de Factura	inmediato

5.7	Aplicar/eliminar restricciones de servicio (Sms, MMS, Roaming, Llamadas internacionales, Servicios de Tarificación especial .....)	inmediato
5.8	Restricción por robo o pérdida	inmediato
5.9	Reserva de numero de teléfono	inmediato
5.10	Entrega de Terminal	10 días
<b>6</b>	<b>Postventa</b>	
6.1	Sustitución del terminal por avería	5 días
6.2	Reparación del terminal	30 a 45 días

## 6 Buzón de Voz de las Operadoras

Los Servicios de Buzón de voz de las operadoras vendrán activados por defecto, si desea desactivarlos esta son las distintas opciones, dependiendo de su operadora.

- **Orange: Buzón de voz.** – Es su contestador. Para poderlo desactivar ##002# y tecla de llamada y para activarlo 242 y tecla de llamada.
- **Movistar: Buzón de voz.** – Marcando el 022537, una locución le da las distintas opciones para configurar su contestador.
- **Vodafone: Buzón de voz.** – Es su contestador. Para poderlo desactivar #147# y tecla de llamada y para activarlo \*147# y tecla de llamada.

## 7 Roaming, Sms Premium, Tarificación Adicional o Red inteligente y GPRS (en líneas solo de voz)

Los Servicios de Roaming, Sms Premium, tarificación adicional o Red inteligente y GPRS en líneas solo de voz), serán desactivados por defecto excepto que nos comunique por escrito su activación, entendiéndose los costes adicionales que le puede suponer a su empresa tener activados estos servicios especiales.

**El servicio de Roaming puede activarlo previa petición por mail a su Gestora Personal de YOU2CALL indicándonos el destino al que irá y las fechas de su viaje, para confirmarle costes y su activación y desactivación.**

## 8 Guía de utilización de las SIM de Botiquín

Usted como cliente de YOU2CALL, dispondrá siempre de un número de **Sim sin activar "SIM de Botiquín"** (nano, micro o sim normal) dependiendo del tipo de sim que tenga su empresa.

Estos SIM se les ira reponiendo según los fuera utilizando.

**Estos SIM los podrá utilizar cuando alguna de sus actuales SIM operativas sean:** (Utilizaremos dichos SIM para hacer un duplicado de su línea).

- **SIM Robada.**
- **SIM Perdida.**
- **SIM dañada por cualquier motivo.**

**Simplemente llamando a su Gestora Personal** (dentro del horario laboral) o **enviándole un mail** con los siguientes datos del nuevo SIM de Botiquín, **le haremos un duplicado inmediatamente:**

- **Número de móvil sobre el que irá la SIM de Botiquín.**
- **Modelo de Terminal donde se insertara la SIM de Botiquín.**
- **Tipo de la SIM de Botiquín** (nano, micro, normal).
- **Número SIM de la SIM de Botiquín.**
- **Número PUK de la SIM de Botiquín.**
- **Número PIN de la SIM de Botiquín.**

**Fuera del horario laboral, llame a nuestro teléfono de Emergencia, solo si su SIM ha sido Robada o Perdida, para que bloqueemos su línea y si tuviera a mano una SIM de Botiquín podamos hacerle un duplicado.**