

PLAN CHOQUE PARA OPTIMIZACIÓN DE SERVICIO IPTV



ESTIMADOS EQUIPOS DE OPERACIÓN TÉCNICA,

Les informamos que, como parte de los esfuerzos para mejorar la experiencia y el servicio a nuestros clientes de televisión, estamos implementando el **“Plan Choque”**, el cual tiene como objetivo principal optimizar la conexión de los dispositivos IPTV de aquellos clientes que presentan una conexión deficiente.

OBJETIVOS DEL “PLAN CHOQUE”:

1. Optimización de la conexión IPTV: Nos enfocamos en mejorar la experiencia de los clientes que presentan problemas en la calidad del servicio debido a instalaciones incorrectas, desplazamiento de dispositivos o inconvenientes en la conexión a Internet dentro del hogar.

2. Mejora de la calidad de servicio: Los indicadores han demostrado que los clientes con conexiones deficientes tienen una calidad de servicio inferior. Este plan tiene como finalidad igualar la experiencia de todos los clientes, asegurando que reciban el mejor servicio posible.

3. Soporte técnico especializado: El equipo de Servicio Atención Reiterado (SAR) apoyará directamente a nuestros técnicos, con el fin de certificar y mejorar el servicio domiciliario de televisión.



HERRAMIENTAS FUNDAMENTALES:

• **STX 360 en IPTV:** Esta aplicación será utilizada para monitorear y gestionar las conexiones IPTV, permitiendo a nuestros técnicos tener una visión clara de los problemas de los dispositivos en terreno y actuar rápidamente para solucionarlos.



• **Cloudcheck:** Esta herramienta es clave para revisar el rendimiento y la cobertura de la conexión a Internet en el hogar de nuestros clientes, lo que nos permitirá identificar y corregir cualquier fallo que pueda estar afectando la calidad del servicio.

IMPORTANCIA DE ESTA METODOLOGÍA:

El **“Plan Choque”** no solo se enfoca en solucionar problemas técnicos, sino que también refuerza nuestro compromiso de brindar una experiencia de servicio óptima. Con el apoyo de las herramientas mencionadas y la colaboración estrecha entre los equipos de soporte y técnicos, podremos ofrecer un servicio de mayor calidad a nuestros clientes y garantizar su satisfacción.

¡JUNTOS, MEJORAMOS LA EXPERIENCIA!

