



FICHA DE PRODUCTO

SERVICIO INFORMATIVO EMOCHA



FICHA DE PRODUCTO EMOCHA - MOVILGATE

1. Objetivo

Brindar un servicio de valor agregado SMS para el envío de información sobre el lugar de infección de Chagas en el departamento de Cochabamba.

2. Glosario

No existen términos nuevos.

3. Definición del Producto o Servicio

En coordinación con el proveedor Movilgate y Médicos Sin Frontera, se habilitará el número de acceso 8040, donde el usuario podrá enviar un mensaje de texto con la dirección del lugar infectado por Chagas para que personal de Médicos Sin Frontera, pueda acudir al lugar. El precio del mensaje de texto enviado y recibido, será cobrado a Movilgate, siendo que la empresa no recibirá pago alguno sobre el tráfico existente.

4. Alcance

Todos los usuarios del servicio de telefonía móvil de Entel 2G y 4G pre y post pago.

5. Excepciones

No aplica para Usuarios 4G sólo datos (prepago y postpago)

No aplica para usuarios 4G Datos, Teléfonos Públicos Aquí Entel y Tarjeta Única.

No podrá participar los usuarios que se encuentren con corte temporal o cuarentena.

6. Marco Técnico

6.1. Características técnicas

El servicio no necesita la validación del nivel de privacidad VAS.

Se habilitará el servicio de consulta/información- Servicios VAS, para que el usuario pueda enviar el lugar de infección de Chagas, este servicio estará disponible para las dos operadoras de telecomunicaciones (Tigo y Viva) y tendrá una duración de 1 año aproximadamente.



6.1.1 Mecánica.-

El usuario enviará un mensaje de texto al número de acceso 8040 con la dirección del lugar infectado por Chagas. No es necesario validar la dirección del lugar o contenido del mensaje de texto. El precio por MT (Mensaje Terminante) y MO (Mensaje Originante) son de Bs0,50 que serán cobrados a Movilgate. Ejemplo de mensaje:

"PIV NARCISO CAMPERO CALLE 1".

Este SMS es enviado a la Plataforma de MOVILGATE y una vez el sistema procese los datos, la plataforma de MOVILGATE enviara un SMS a la plataforma de ENTEL para que el usuario reciba un mensaje de texto gratuito de confirmación con lo siguiente:

EMOCHA recibió sus datos PIV un TCV procederá.

El usuario podrá enviar mensajes las veces que lo requiera y por cada sms se aplicará el cobro correspondiente, (a movilgate) donde no se diferenciará entre mayúsculas, minúsculas, espacios al inicio o final de las palabras

6.1.2 Cobro.-

El cobro de los mensajes de texto será MO Bs0,50 y MT Bs0,50 que serán cobrados a Movilgate, no se debitará crédito al usuario final. Reiterar que el cobro se lo realizará a la empresa Movilgate, no así al usuario final.

Para este tipo de servicios se necesita la configuración de un número de acceso con las siguientes características:

Nombre del servicio: EMOCHA

Número de acceso: 8040

Fecha Inicio: 26/10/2015 (fecha de apertura del número en sistemas)

Fecha Fin: 31/10/2015 (a confirmar)

Precio usuario final: Bs0,00

Numero de contenidos: No aplica

Nombre del proveedor: MOVILGATE

Modalidad: Servicio a Demanda

Periodo del servicio: No aplica

Forma de cobro: No aplica (a demanda)

Categoría: Consulta e información

Subcategoría: Consulta

Clase de servicio: Consulta

Al ser un servicio a demanda informativo, se requiere el proveedor pueda visualizar los mensajes de texto.



7. Marco Comercial

7.1. Oferta comercial

7.1.1. Tarifas

El precio por cada mensaje de texto es de Bs0,00

7.1.2. Fecha inicio y fin

10 de noviembre 2015 al 10 de noviembre de 2016 (a confirmar)

7.2. Accesos

El servicio de consulta/información, estará habilitado a través de mensaje de texto (sms) al número de acceso 8040.

Se necesita que datawarehouse, realice reportes diarios y mensuales los mismos deberán encontrarse en la pestaña "Pro-Vas" en ingresos VAS, de acuerdo al siguiente detalle:

MO (Mensaje originante) - MOVILGATE

Clase de pago	Periodo de tráfico	Tipo de servicio	Proveedor	Nombre del servicio	Nro de acceso	Eventos registrados
Prepago	Oct-2015	Consulta	Movilgate	emocha	8040	88

MT (Mensaje Terminante) - MOVILGATE

Clase de pago	Periodo de tráfico	Tipo de servicio	Proveedor	Nombre del servicio	Nro de acceso	Eventos registrados
Postpago	Oct-2015	Consulta	Movilgate	emocha	8040	88

7.3. Tipologías de reclamos y tickets de atención.

El servicio de consulta e información, tiene como responsables a los siguientes actores:

MOVILGATE:

- Envío de información de los mensajes de texto a la organización sin fines de lucro Médicos Sin Frontera.

ENTEL

- Entrega de los mensajes de texto a la plataforma del proveedor Movilgate

Recordar que ENTEL solo es un canal de comunicación entre el proveedor y el usuario final

7.3.1. Soporte al Cliente

Estos eventos se deberán registrar en las herramientas de atención al cliente como ser TANGRAM y MULTICENTRO ONLINE.



7.4. Requisitos Comerciales.

No habrá requisitos comerciales para el servicio.

7.5. Estrategia Comunicacional.

Es responsabilidad del proveedor Movilgate.

7.6. Mercado.

Dirigido a los usuarios de Entel pre y postpago a nivel nacional.

8. Marco Técnico

8.1. Cobertura.

El servicio estará disponible para los usuarios a nivel nacional donde exista cobertura GSM y 4G.

8.2. Marco técnico

Se necesita un reporte sobre la cantidad de mensajes de texto cursados por el número de acceso 8040, para ser conciliados con el proveedor Movilgate.

9. Definiciones Contables

- El ingreso generado por este número de acceso, deberá reflejarse en las cuentas contables de Servicios de Valor Agregado.
- En cuanto a la parte de gasto la cuenta a utilizar para el pago a Movilgate es la N207020003 COMISIONES SERVICIO AUDIO TEXTO, en la cual se gestionará el presupuesto correspondiente.

9.1. Asignación de ingresos en cuentas contables SAP

El pago de los mensajes de texto será registrado en los ingresos VAS

10. Análisis Legal y Regulatorio

Aplica la Regulación VAS



FICHA DE PRODUCTO

MIRA QUIEN TE LLAMÓ y NOTIFY ME

PLATAFORMA CALL COMPLETION

VERSIÓN 10



1.- Objetivo

Incentivar el tráfico de llamadas Entel, brindando los servicios de notificaciones de llamadas perdidas o cuando el usuario se encuentre disponible para recibir llamadas, motivándoles a la devolución de la llamada o a comunicarse por otros servicios que brinda Entel.

2.- Glosario

Usuario A.- emisor de la llamada

Usuario B.- receptor de la llamada

3.- Definición del producto

Mira quien te llamo es un servicio de notificación de llamadas que no pudieron atenderse, donde el usuario B que no pudo contestar sus llamadas por distintos motivos: (que se encuentre fuera de cobertura o que tenga el celular apagado), reciba una notificación a través de mensaje de texto, de los números de teléfono que en ese transcurso trataron de comunicarse.

Es decir que en el caso que el usuario B no responda cuando se encuentre fuera de cobertura o su celular se encuentre apagado o por cualquier razón, ésta es desviada por la red hacia la plataforma "Call Completion" de Redmond Software para generar la notificación.

Notify Me es un servicio de notificación al usuario que originó la llamada, a través de un mensaje de texto, esta notificación se genera cuando el usuario B se encuentra nuevamente disponible en la red de Entel. Por ejemplo, el mensaje que recibe el usuario A:

El número 7XXXXXXX se encuentra disponible devuelve la llamada ahora.

4.- Alcance

Los servicios estarán disponible para todos los usuarios de telefonía móvil 2G y 4Gpre pago y postpago a nivel nacional.

5.- Excepciones

Usuarios de internet móvil 4G (datos) en los planes prepago y postpago

Usuarios Vozip Prepago y Postpago.

Usuarios con corte temporal o en estado cuarentena

6.- Marco comercial



6.1 Oferta Comercial

Los servicios Mira quien te llamó y Notify Me, serán gratuitos.

6.1.1 Servicio mira quien te llamó

- El servicio será gratuito para los usuarios móviles de Entel sin restricción de antigüedad y deberá activarse por defecto.
- Cuando el usuario A solicita comunicarse con el usuario B pero éste se encuentre fuera de cobertura o con el equipo terminal móvil apagado, se deberá generar un mensaje de notificación de llamada perdida, la misma será entregada al usuario B, cuando éste se encuentre disponible o se conecte a la red de Entel.
- El mensaje de notificación, deberá permanecer en los sistemas 5 horas, pasada la hora establecida, se desechará el mensaje de texto y el usuario B no recibirá mensajes de notificación.
- Si el usuario A, genera llamadas más de una vez, el mensaje de texto, deberá reflejar la cantidad de veces que intentó comunicarse con el usuario B.
- La entrega del mensaje tiene un retraso de 5 minutos de espera, que en una segunda fase, se espera que la entrega del mensaje no tenga retrasos.
- El mensaje de notificación que llegará al usuario B, deberá tener un espacio para incorporar publicidad, ya sea de terceras empresas o de ENTEL.
- El remitente de los mensajes será el número de acceso 8888
- El mensaje de notificación que el usuario B recibirá será el siguiente:

8888: El numero 7XXXXXXX te llamo XX veces a las HH:RR del DD/MM/AA.

Donde:

XX: número de veces que la instancia A, realizó.

HH:MM Y DD/MM: deberán ser de la última llamada generada.

- Si el usuario deja un mensaje de voz en el buzón de voz, no se deberá generar mensajes de notificación del servicio.
- No se visualizará el número de teléfono, cuando el usuario llama utilice el código de número privado o desconocido, para estos casos el mensaje de notificación, será el siguiente:

8888: Devuelva la llamada ahora!, Tienes XX, llamada(s) perdida(s) de numero privado a HH:MM del DD/MM. @@

- El usuario tendrá la posibilidad de activar o desactivar el servicio de acuerdo al siguiente detalle: *A través de call center.*- El usuario tendrá la posibilidad de comunicarse a través del 103 para activar o desactivar el servicio (herramienta detallada en el punto tipologías de reclamos y tickets de atención)



A través de la página web de Entel.- Se deberá crear un perfil específico para que el servicio pueda ser autogestionado por el usuario, es decir que en la página web de entel, deberá existir un icono que redirija al multicentro online, pestaña "servicio de llamadas".

A través de mensaje de texto.- Se habilitará el número de **acceso 1002** para activar y/o desactivar el servicio, donde el usuario enviará la palabra Alta M o Baja M (no se validará mayúsculas o minúsculas o espacios entre las palabras), según solicitud del usuario. El mecanismo se encuentra detallado en 6.5.2 Características Técnicas

6.1.2 Servicio Notify me

- El servicio será gratuito para los usuarios móviles de Entel, sin restricción de antigüedad
- El servicio estará disponible por defecto a los usuarios móviles de Entel.
- Cuando el usuario B, se encuentre disponible en la red de Entel, se enviará un mensaje de notificación al usuario A (originante de la llamada), informándole que el usuario B se encuentra disponible, con el objetivo de que el usuario A vuelva a llamar a B .
- El remitente del servicio será: 8888
- El mensaje de notificación tendrá un retraso de 5 minutos de llegada al usuario B, el cual se notificará una sola vez. Se espera que en una segunda fase, la entrega del mensaje no tenga retrasos.
- El mensaje de notificación que el usuario A recibirá será el siguiente:

8888: "Ya puedes llamar al número 7XXXXXXX, se encuentra disponible."

Donde:

@@: mensaje de publicidad

- El usuario deberá contar con la posibilidad de activar o desactivar el servicio a través de los siguientes medios de acceso:
- A través de multicentro online.- Podrá activar o desactivar el servicio, ingresando a la pestaña "servicio de llamadas" (detallado en el punto
- A través de atención al cliente.- podrá solicitar a través de call center la activación o deshabilitación del servicio.
- *A través de mensaje de texto.-* Se habilitará el **número de acceso 1002** para activar y/o desactivar el servicio, donde el usuario enviará la palabra Alta N o Baja N, (no se validará mayúsculas o minúsculas o espacios entre las palabras) según solicitud del usuario detallados en el punto 6.5.2 Características Técnicas

6.2. Tipologías de reclamos y tickets de atención.



Para consultas se contará con soporte del Call Center 103 desde un móvil de Entel y 800-10-5000 desde un fijo habilitado entre las 07:00 y las 22:00 todos los días de acuerdo a tipologías ya establecidas.

6.3. Requisitos Comerciales.

Ver puntos 4 y 6.

6.4. Competencia.

Tigo tiene el servicio disponible.

6.5. Marco Técnico

6.5.1. Cobertura. Nivel nacional.

6.5.2. Características Técnicas.

6.5.2.1. Medios de accesos para la habilitación y/o desactivación del servicio

El usuario podrá activar y/o desactivar los servicios de "Mira quien te llamó" y "Notify me (llamame)", por los siguientes medios de acceso:

A través de mensaje de texto.- Se habilitará el **número de acceso 1002** para activar y/o desactivar los siguientes servicios:

Tipo de servicio	Palabras claves	
	Alta	Baja
Mira quien te llamó	ALTA M	BAJA M
Notify me (llamame)	ALTA N	BAJA N

Una vez enviada la palabra clave, el usuario recibirá los siguientes mensajes:

Alta:

"Tu solicitud para acceder al servicio XXXXX fue exitosa"

Baja, relacionado al servicio:

"Tu solicitud para no acceder al servicio XXXXX fue exitosa. Envía Alta Y/Z al 1002 para activar tu servicio", por ejemplo: *Tu solicitud para no acceder al servicio Mira quien te llamo fue exitosa. Envía Alta M al 1002 para activar tu servicio.*

Palabra diferente:

"La palabra no es válida, verifique e intente de nuevo. Para activar el servicio mira quien te llamo envía ALTA M o para el servicio notificame envía ALTA N."

El usuario tendrá la posibilidad de cambiar su nivel de privacidad 2 veces al día por cualquier medio de acceso habilitado para el nivel de privacidad, caso contrario se procederá a notificar al usuario que superó el límite indicado, de acuerdo al siguiente mensaje:



"Estimado usuario solo puede cambiar el nivel de privacidad 2 veces al día"

Multicentro online.-

Página web.- Se debe crear un icono que pueda redireccionar a la pestaña "servicios de llamadas" del Multicentro online, donde se alojarán los servicios: mira quien te llamó y notifiy me (llamame).
Ejemplo:

The screenshot displays the Multicentro online interface. On the left is a sidebar menu with categories like 'Cambio Clave', 'Acceso Internet', 'Datos', 'Transferencia de crédito', 'Consumo', 'Transacciones', 'Servicios Voz', and 'Servicios de Llamadas'. The 'Servicios de Llamadas' section is expanded, showing 'Notificaciones' and 'Voice mail'. The main area shows a form for 'INSTANCIA' with fields for 'TIPO INSTANCIA', 'ESTADO', 'TIPO ESTADO', 'TIPO LIMITE CONSUMO', 'LIMITE CONSUMO', and 'LIMITE VAS'. Below this is a 'DIRECCION' section with a message 'No existe una dirección asociada'. To the right, there's a 'SERVICIOS' list with various options like '4G POST DEMANDA', 'CALL FORWARDING', 'ACCESO AL SERVICIO CORPORATIVO', etc. At the bottom right, there's a 'PRIVACIDAD' section with a table of privacy settings.

SERVICIO	PRIVACIDAD
ERROR - DELLPRE	NO
DIVULGACION DE INFORMACION	SI
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	SI
HABILITACION SERVICIOS VIA IVR/SMS	NO
RECEPCION COMUNICADOS Y PROMOCIONES	SI
DETALLE LLAMADAS CAI	NO
DETALLE LLAMADAS WEB/SMS/IVR	SI
ACCESO A PIN POR IVR/SMS	SI

Below the privacy table, there are two rows with checkboxes: 'Mira quien te llamo' (checked) and 'Notify me (llamame)' (unchecked). A 'PRIVACIDAD' button is at the bottom.

Notificaciones.- El usuario podrá visualizar las notificaciones que se enviaron de los servicios Mira quien te llamó y Notify Me (llamame). Ejemplo:

Destino	Tipo de notificación	Fecha de creación	Fecha de envío
72033333	Mira quien te llamó	02/08/2015	02/08/2015 HH:MM
72033333	Notify me (llamame)	05/08/2015	05/08/2015 HH:MM
72033333	Notificación de baja mira quien te llamó	06/08/2015	06/08/2015 HH:MM

Voicemail.- Se detallará en la ficha de producto correspondiente al servicio.

6.5.2.2. Herramienta para Personal de Atención al cliente:



LICITACIÓN PÚBLICA N° 016/2017
"Solución integral para la provisión de un Sistema de entrega de servicios de Valor Agregado (SDP/VAS) y Calling Card para ENTEL S.A."

Para personal de atención al cliente, se necesita que la página de administración de los servicios call completión, pueda contemplarse en la herramienta Tangram y multicentro online, de acuerdo a lo siguiente:

Herramienta Tangram.- Se necesita que el personal de Atención al cliente, (call center y atención presencial), puedan activar o desactivar el servicio. Se sugiere que esta parte se aloje en la parte de componentes. Ejemplo:

Descripcion	Fecha de alta	Fecha de baja	Alta	Baja
Mira quien te llamo	01/09/2015		☒	☐
Llamame (Notify me)	01/09/2015		☒	☐

"Estimado usuario en fecha DD/MM/AA a hrs XX:XX, solicitó la activación / desactivación del servicio".

En dicha herramienta, se debe visualizar los mensajes de notificación que se emitieron por los servicios notify me (llamame), y mira quien te llamo que realiza el usuario, ante cualquier odeco que se presente. Ejemplo:

Servicios de llamadas (pestaña)

Notificaciones (subpestaña)

Numero de destino:

72033333

buscar notificaciones

Destino	Tipo de notificación	Fecha de creación	Fecha de envío
72033333	Mira quien te llamo	02/08/2015	02/08/2015 HH:MM
72033333	Notify me (llamame)	05/08/2015	05/08/2015 HH:MM
72033333	Notificación de baja mira quien te llamo	06/08/2015	06/08/2015 HH:MM

6.5.3. Requisitos Técnicos.



Integración a la plataforma del proveedor Rendom

6.6. Definiciones Contables.

Se solicita la retroalimentación de la Subgerencia de Contabilidad.

6.7. Análisis Legal y Regulatorio.

No se requiere la firma de un contrato para acceder a este servicio.



FICHA DE PRODUCTO

SERVICIO DE VOTACIÓN -VAS BAILANDO POR UN SUEÑO



FICHA DE PRODUCTO BAILANDO POR UN SUEÑO - MOVILGATE

1. Objetivo

Brindar servicios de valor agregado al proveedor Movilgate, quien en coordinación con el canal televisivo Red Uno, organizan el reality show "Bailando por un sueño", donde los usuarios de Entel móvil, podrán apoyar a sus candidatos favoritos, a través del envío de mensajes de texto.

2. Glosario

No existen términos nuevos.

3. Definición del Producto o Servicio

En coordinación con el proveedor Movilgate y el canal televisivo Red Uno, se emitirá el reality show denominado "Bailando por un sueño 3ra. temporada", donde el usuario podrá apoyar a su candidato favorito a través del envío de mensajes de texto al número de acceso **277**. El precio del mensaje de texto enviado será de Bs3,00.

4. Alcance

Todos los usuarios del servicio de telefonía móvil de Entel 2G y 4G pre y post pago, de todo el país podrán participar del reality show "Bailando por un sueño".

5. Excepciones

No aplica para Usuarios 4G sólo datos (prepago y postpago)

No aplica para usuarios 4G Datos, Teléfonos Públicos Aquí Entel y Tarjeta Única.

No podrá participar los usuarios que se encuentren con corte temporal o cuarentena.

No podrán participar las instancias de empleados ENTEL y DATACOM que no superen su consumo controlado.

6. Marco Técnico

6.1. Características técnicas

Para participar del servicio de votación, no se validará el nivel de privacidad VAS.

Se habilitará el servicio de votación- Servicios VAS, para que el usuario pueda enviar su voto para apoyar a su candidato favorito, este servicio estará disponible para las dos operadoras de telecomunicaciones (Tigo y Viva) y tendrá una duración de 5 meses aproximadamente, comenzando el 01 de agosto hasta el 18 de diciembre de 2016 (las fechas son tentativas).

6.1.1 Mecánica.-

El usuario enviará un mensaje de texto al número de acceso 277, dicho mensaje no necesita validación de la palabra clave, es decir que el usuario al momento de enviar un mensaje con



caracteres especiales o con cualquier letra, sin importar el contenido del mensaje, se procederá al cobro respectivo, donde el usuario podrá votar las veces que lo requiera.

Se debe mantener el filtro de los caracteres especiales, posteriormente se procederá al cobro del mensaje de texto al usuario y se procederá a la conciliación específicamente de estos mensajes de texto.

El usuario podrá votar las veces que lo requiera por el candidato de su preferencia y por cada votación se aplicará el cobro correspondiente.

6.1.2 Cobro.-

Una vez enviado el mensaje de texto por el usuario no deberá enviarse el mensaje de confirmación por parte de Entel (doble optin o doble confirmación), sino inmediatamente deberá aplicarse el cobro de Bs3.00 de su crédito móvil, (GEN y BON) en caso de prepago y en caso de postpago validar su límite de consumo).

El cobro se realizará de la bolsa con la que cuente crédito, es decir que se descontará del crédito de las bolsas: 1º crédito móvil y 2º bolsa Bon (bonificación).

Para los usuarios postpago que pasen su consumo controlado y se encuentre en modalidad prepago, podrán utilizar el crédito acumulado con el que cuente.

Al realizarse el cobro efectivo, el usuario deberá recibir el siguiente mensaje de texto (el envío del mensaje será enviado por Movilgate):

*Movilgate: Tu solicitud para participar del concurso Bailando por un sueño fue exitosa y se descontó Bs3,00 de tu crédito. Marca *105# para verificar tu saldo.*

Si el usuario no cuenta con crédito suficiente, se notificará a través de mensaje de texto lo siguiente:

"No cuentas con crédito suficiente para participar del servicio, Recarga crédito y participa."

Si el usuario no se encuentra en los planes autorizados en esta ficha se notificará a través de mensaje de texto lo siguiente:

"Su plan no está habilitado para participar de este concurso."

Al ser un servicio de votación, se requiere la visualización en línea de los mensajes de texto, los mismos deberán ser visualizados por el proveedor.

Preveer, que habrá eliminatorias, donde solicitarán la cantidad de mensajes de texto en línea.



Se aclara que no es prioritario que el usuario cuente con crédito VAS, de acuerdo a la normativa 2074/2014, el usuario podrá utilizar su crédito móvil para servicios catalogados como participación masiva.

Para este tipo de servicios se necesita la configuración de un número de acceso con las siguientes características:

Nombre del servicio: Bailando por un sueño

Número de acceso: 277

Fecha Inicio: 01/08/2016 (fecha de apertura del número en sistemas)

Fecha Fin: 18/12/2016

Precio en sistemas: Bs0,00

Precio para usuario final: Bs3,00

Numero de contenidos: No aplica

Nombre del proveedor: MOVILGATE

Modalidad: Servicio a Demanda

Periodo del servicio: No aplica

Forma de cobro: No aplica (a demanda)

Categoría: Televotación y Concurso

Subcategoría: Concurso

Clase de servicio: Concurso

Se tienen 18 parejas concursantes y se eliminará 1 cada semana, cuenta con eliminatorias, zonas de riego, semi finales hasta tener las 3 finalistas, es decir se tendrá 15 eliminaciones y se contará con la gran final donde se votará por la pareja que gane el concurso en el mismo se preve una gran cantidad de mensajes de texto.

7. Marco Comercial

7.1. Oferta comercial

7.1.1. Tarifas

El precio por cada mensaje de texto para el usuario final será de Bs3,00

7.1.2. Fecha inicio y fin

01 de agosto al 18 de diciembre de 2016

7.2. Accesos

El servicio de votación, estará habilitado a través de mensaje de texto (sms) al número de acceso 277.

Se necesita que datawarehouse, realice reportes diarios y mensuales los mismos deberán encontrarse en la pestaña "Pro-Vas" en ingresos VAS, de acuerdo al siguiente detalle:



- Clase de pago (pre pago, post pago)
- Periodo de tráfico
- Tipo de servicio
- Modalidad
- Proveedor
- Nombre del servicio
- Número de acceso
- Eventos registrados
- Monto valorizado
- Tarifa

Adicionalmente, se necesita un reporte por palabra clave, reflejando la cantidad de votos y el importe en Bs

7.3. Tipologías de reclamos y tickets de atención.

El servicio de votación "Bailando por un sueño", tiene como responsables a los siguientes actores:

MOVILGATE:

- Envío de información de la votación al canal televisivo Red Uno.

ENTEL

- Entrega de los mensajes de texto a la plataforma del proveedor Movilgate

Recordar que ENTEL solo es un canal de comunicación entre el proveedor y el usuario final

7.3.1. Soporte al Cliente

Estos eventos se deberán registrar en las herramientas de atención al cliente como ser TANGRAM y MULTICENTRO ONLINE en la opción servicios VAS.

7.4. Requisitos Comerciales.

No habrá requisitos comerciales para el servicio.

7.5. Estrategia Comunicacional.

Será masiva, pero la comunicación del servicio de votación será responsabilidad del proveedor Movilgate.

7.6. Mercado.

El concurso será a nivel nacional, donde se habilitará a todos los usuarios móviles de Entel pre y postpago.



8. Marco Técnico

8.1. Cobertura.

El servicio estará disponible en todo el territorio nacional donde exista cobertura GSM y 4G.

8.2. Marco técnico

Se necesita un reporte sobre la cantidad de mensajes de texto cursados por el número de acceso 277, para ser conciliados con el proveedor Movilgate.

9. Definiciones Contables

- El ingreso generado por este número de acceso, deberá reflejarse en las cuentas contables de Servicios de Valor Agregado.
- En cuanto a la parte de gasto la cuenta a utilizar para el pago a Movilgate es la N207020003 COMISIONES SERVICIO AUDIO TEXTO, en la cual se gestionará el presupuesto correspondiente.

9.1. Asignación de ingresos en cuentas contables SAP

El pago de los mensajes de texto será registrado en los ingresos VAS

10. Análisis Legal y Regulatorio

Aplica la Regulación VAS



FICHA DE PRODUCTO

CONCURSO VAS CREMOSITAS



FICHA DE PRODUCTO CONCURSO CREMOSITAS– MOVILGATE

1. Objetivo

Brindar Servicios de Valor Agregado al proveedor Movilgate, realizando un concurso a nivel nacional, para que los usuarios móviles de Entel se beneficien de premios.

2. Glosario

No existen términos nuevos.

3. Definición del Producto o Servicio

En coordinación con el proveedor Movilgate, se emitirá el concurso cremositas, donde se validarán los códigos alfanuméricos ocultos en las envolturas de las galletas cremositas.

4. Alcance

Todos los usuarios y planes de Móvil de Entel 2G, 4G prepago e instancia migradas por límite de consumo de todo el país podrán participar del concurso Cremositas.

5. Excepciones

No aplica para usuarios 4G datos (prepago y postpago)

No aplica para usuarios postpago.

No aplica para usuarios 4G Datos, Teléfonos Públicos Aquí Entel y Tarjeta Única.

No podrá participar los usuarios que se encuentren con corte temporal o cuarentena.

6. Marco Técnico

6.1. Características técnicas

El concurso cremositas (galletas mabel's), se la llevará a cabo con la empresa Nestlé y las dos operadoras de telecomunicaciones (Viva y Tigo).

En el interior del empaque de la galleta el usuario encontrará dos stickers, los cuales determinarán si el cliente ganó los siguientes premios o caso contrario informará al usuario que siga participando.

Los premios que ofrece Cremositas son los siguientes:

1.- Recarga de crédito: Existen stickers que cuentan con un código alfanumérico donde el premio son recargas de crédito desde Bs5,10,20 ó Bs50, los mismos tienen los siguientes mecanismos para canjear su premio.

- 1.1. Mensaje de texto.- El cliente deberá enviar un mensaje de texto al número de acceso 687, enviando el código alfanumérico del sticker, Ejemplo: ABCD1234 al número de acceso 687.



- a. Movilgate validará el código alfanumérico (como una palabra clave), en el caso que sea válido, le responderá de la siguiente manera: Ejemplo:
Felicidades, para acceder a tu premio responde este SMS con tu nombre completo, CI y dirección, Ej: Juan Perez,5971190SC,Calle Las Piedras #1234"
- b. El usuario deberá responder al número de acceso 687 con los datos que se solicitó. Se aclara que esta información es responsabilidad del usuario y de la empresa Movilgate.Ejemplo: Juan Pérez, 5971190 LP, Calle Las Piedras #123
- c. Movilgate almacena los datos recibidos y envía un mensaje de texto al usuario confirmando la recepción de la respuesta y sobre el premio: Ejemplo: "Muchas gracias, estamos procesando tus datos y en un momento recibirás tu premio."
- d. Si el usuario no completa el flujo enviando sus datos personales el código no se acredita al premio, para esta parte, el proveedor deberá visualizar el número de instancia que envió el mensaje y el código alfanumérico. Dicho código será validado únicamente por el proveedor.
- e. Si el usuario envía un código alfanumérico no válido, o ya cobrado, Movilgate envía un mensaje de texto informando al usuario que envió un código no válido.Ejemplo: "Por favor revisa el texto enviado e intenta nuevamente. No pudimos procesar tu solicitud."

1.2 Pagina web.- El usuario deberá ingresar a la siguiente dirección: www.facebook.com/nestle.bo, seguir el link de la promoción e ingresar todos los datos y se le asignará su premio, dependiendo de la operadora a la que pertenezca la instancia.

Nota: En total se regalará Bs. 97.500 (Noventa y siete mil, quinientos 00/100) en crédito distribuido en 8.000 premios a nivel nacional

2.- Habitación soñada.- Si el cliente tiene el sticker "Ganaste una habitación soñada", deberá comunicarse al número telefónico: 800102402 donde se le comunicará la dirección y fecha de la entrega del premio, el cual podrá recogerlo en las oficinas de Nestlé/Fagal previamente Movilgate y Nestle coordinará con el ganador.

Nota: En total se regalará 5 Habitaciones soñadas que están compuestas por 1 Televisor de 42", 1 Parlante Inalambrico, 1 Play Station 4, 1 Computadora Portatil y 1 iPhone 6s.

No existen restricciones por mismo número de teléfono vigente, es decir que un mismo número de teléfono puede recibir más de un premio.

Los usuarios postpago, no están habilitados al concurso Cremositas por lo que recibirán el siguiente mensaje de texto. Ejemplo:"Estimado usuario, la instancia no está autorizada para participar de la promocion, por favor contactarse al 800 102402"

Entel no premiará a los usuarios que envíe su mensaje de texto. La entrega del premio (recarga), será responsabilidad del proveedor Movilgate. El proveedor realizará la recarga a través de una empresa de recarga externa.



Para este tipo de servicios se necesita la configuración de un número de acceso con las siguientes características:

Nombre del servicio: CREMOSITAS
Número de acceso: 687
Fecha Inicio: 11/04/2016
Fecha Fin: 11/10/2016
Precio: Bs0,00
Numero de contenidos: No aplica
Nombre del proveedor: MOVILGATE
Modalidad: Servicio a Demanda
Periodo del servicio: No aplica
Forma de cobro: No aplica (a demanda)
Categoría: Televotación y Concurso
Subcategoría: Concurso
Clase de servicio: Concurso

No se cobrará al usuario final por el envío de mensajes de texto.

7. Marco Comercial

7.1. Oferta comercial

El concurso Cremositas, no tendrá costo para el usuario final.
El costo de los mensajes MO (mensaje originante) y MT (mensajes terminante), independientemente del contenido del mensaje, será cobrado a la empresa Movilgate, este modelo de negocio es un pago directo a Entel por el tráfico cursado a través del número de acceso 687, no existe conciliación de datos.

7.1.1. Tarifas

El precio por cada mensaje de texto cursados por el número de acceso 687 tendrá un costo de Bs0,50, es decir que se cobrará por MO (Bs0,50) y MT (Bs0.50) mismos que el proveedor deberá pagar a ENTEL.

Se solicita la visualización del tráfico generado por el número de acceso 687 (todos los mensajes de texto originante y terminante).

7.1.2. Fecha inicio y fin

11 de abril al 11 de octubre de 2016

7.2. Accesos

A través de mensaje de texto (sms) a número de acceso 687.



7.3. Tipologías de reclamos y tickets de atención.

El concurso Cremositas, tiene como responsables a los siguientes actores:

MOVILGATE:

- Validación del código alfanumérico
- Entrega de las recargas de crédito y de la logística.
- Mensajes de texto enviados al usuario final, solicitando los datos personales.
- Envío de los datos personales de los ganadores a la A.J.

ENTEL

- Entrega de los mensajes de texto a la plataforma del proveedor Movilgate

Recordar que ENTEL solo es un canal de comunicación entre el proveedor y el usuario final

7.3.1. Soporte al Cliente

Estos eventos se deberán registrar en las herramientas de atención al cliente como ser TAMGRAN y MULTICENTRO ONLINE.

7.4. Requisitos Comerciales.

No habrá requisitos comerciales para el servicio.

7.5. Estrategia Comunicacional.

Será masiva, pero la comunicación de la promoción es responsabilidad del proveedor Movilgate.

7.6. Mercado.

La promoción será a nivel nacional, donde se habilitará a todos los usuarios móviles de Entel prepago.

8. Marco Técnico

8.1. Cobertura.

El servicio estará disponible en todo el territorio nacional donde exista cobertura de telefonía móvil 2G y 4G.

8.2. Marco técnico

Se necesita un reporte sobre la cantidad de mensajes de texto cursados por el número de acceso 687, para ser conciliados con el proveedor Movilgate.

Los reportes que se necesitan son diarios y mensuales, el mismo deberá contar con los siguientes campos:

- Clase de pago (pre pago, post pago)
- Periodo de tráfico
- Tipo de servicio
- Modalidad
- Proveedor



- Nombre del servicio
- Número de acceso
- Eventos registrados (MO y MT)

Reporte Diario:

Concurso Cremositas – proveedor Movilgate.

Día	Origen	Destino	Número de acceso	Cant de Eventos	Total
03/04/2016	Movilgate	72519999	687	1	0
03/04/2016	72519999	Movilgate	687	2	0

Reporte mensual:

Concurso Cremositas

Mes	Número de acceso	(*)Cantidad de eventos	Total
Feb- 2016	687	500	0
Mar -2016	687	1050	0

(*) Suma de eventos o sms cursados (usuario y proveedor) por el número de acceso 277

9. Definiciones Contables

9.1. Asignación de ingresos en cuentas contables SAP

El pago de los mensajes de texto será registrado en los ingresos VAS

10. Análisis Legal y Regulatorio

Aplica la Regulación VAS



FICHA DE PRODUCTO

SERVICIO DE VOTACIÓN -VAS EL CAMIÓN DE TUS SUEÑOS



FICHA DE PRODUCTO EL CAMIÓN DE TUS SUEÑOS - MOVILGATE

1. Objetivo

Brindar servicios de valor agregado al proveedor Movilgate, quien en coordinación con el canal televisivo PAT, organizan el concurso "El camión de tus sueños", donde los usuarios de Entel móvil, podrán participar a través del envío de mensajes de texto.

2. Glosario

No existen términos nuevos.

3. Definición del Producto o Servicio

En coordinación con el proveedor Movilgate y el canal televisivo PAT, se emitirá el concurso "El camión de tus sueños", donde el usuario a través del envío de un mensaje de texto al número de acceso **689**, recibirá un mensaje de texto con un contenido sms "chiste". El precio del mensaje de texto enviado será de Bs3,00.

4. Alcance

Todos los usuarios del servicio de telefonía móvil de Entel 2G y 4G pre y post pago, de todo el país podrán participar del concurso "El camión de tus sueños"

5. Excepciones

No aplica para Usuarios 4G sólo datos (prepago y postpago)

No aplica para usuarios 4G Datos, Teléfonos Públicos Aquí Entel y Tarjeta Única.

No podrá participar los usuarios que se encuentren con corte temporal o cuarentena.

No podrán participar las instancias de empleados ENTEL y DATACOM que no superen su consumo controlado.

6. Marco Técnico

6.1. Características técnicas

Para participar del servicio de votación, no se validará el nivel de privacidad VAS.

Se habilitará el servicio de votación - Servicios VAS, para que el usuario pueda enviar la palabra clave con la dirección de su domicilio, este servicio estará disponible para las dos operadoras de telecomunicaciones (Tigo y Viva) y tendrá una duración de 12 meses aproximadamente, comenzando el 26 de febrero de 2016 hasta el 26 de febrero de 2017 (las fechas son tentativas).



6.1.1 Mecánica.-

El usuario enviará un mensaje de texto al número de acceso 689 con la palabra clave "camión" (sin importar que la palabra contenga mayúsculas o minúsculas) con la dirección de su domicilio y si es correcto la palabra clave mencionada, recibirá un mensaje de texto de confirmación y un mensaje de contenido "chiste". El precio será de Bs3,00 por cada mensaje de texto enviado.

El mensaje de texto que envíe el usuario con la palabra correcta al número de acceso 689, dará posibilidad al usuario de participar de un sorteo que realizará el canal, al ser un medio de acceso para participar de un sorteo, según la Autoridad del Juego A.J", el usuario deberá recibir un contenido de Valor Agregado, en este caso será un mensaje de texto con un chiste.

Ejemplo del envío de mensaje de texto:

CAMION CALLE LAS PIEDRAS#1899 SANTA CRUZ

Se deberá validar la palabra "CAMIÓN" en el mensaje de texto y enviar el mensaje para que la empresa Movilgate pueda visualizar la información del contenido del mensaje y pueda enviar el contenido sms. (anexo 1)

Para la validación de la palabra clave, se debe mantener el filtro de los caracteres especiales.

En el caso que el usuario no envíe la palabra descrita o envíe una diferente, se rechazará y no se procederá al cobro del mensaje de texto, donde ENTEL enviará la notificación de palabra incorrecta.

"La palabra no es válida, verifique e intente de nuevo".

6.1.2 Cobro.-

Una vez enviado el mensaje de texto por el usuario no deberá enviarse el mensaje de confirmación por parte de Entel (doble optin o doble confirmación), sino inmediatamente deberá aplicarse el cobro de Bs3.00 de su crédito móvil, (GEN) en caso de prepago y en caso de postpago validar su límite de consumo.

Para los usuarios postpago que pasen su consumo controlado y se encuentre en modalidad prepago, podrán utilizar el crédito acumulado con el que cuente.

Al realizarse el cobro efectivo, el usuario deberá recibir el siguiente mensaje de texto:

*Movilgate: Tu solicitud para participar en El camión de tus sueños fue exitosa y se descontó Bs3,00 de tu crédito. Marca *105# para verificar tu saldo.*

Si el usuario no cuenta con crédito suficiente, se notificará a través de mensaje de texto lo siguiente:

"No cuentas con crédito suficiente para participar del servicio, Recarga crédito y participa."



Si el usuario no se encuentra en los planes autorizados en esta ficha se notificará a través de mensaje de texto lo siguiente:

"Su plan no está habilitado para participar de este concurso."

Al ser un servicio de votación, se requiere la visualización en línea de los mensajes de texto, los mismos deberán ser visualizados por el proveedor.

Se aclara que no es prioritario que el usuario cuente con crédito VAS, de acuerdo a la normativa 2074/2014, el usuario podrá utilizar su crédito móvil para servicios catalogados como participación masiva.

Para este tipo de servicios se necesita la configuración de un número de acceso con las siguientes características:

Nombre del servicio: Camión de tus sueños

Número de acceso: 689

Fecha Inicio: 16/02/2016 (fecha de apertura del número en sistemas)

Fecha Fin: 26/02/2017 (a confirmar)

Precio: Bs3,00

Numero de contenidos: No aplica

Nombre del proveedor: MOVILGATE

Modalidad: Servicio a Demanda

Periodo del servicio: No aplica

Forma de cobro: No aplica (a demanda)

Categoría: Televotación y Concurso

Subcategoría: Concurso

Clase de servicio: Concurso

7. Marco Comercial

7.1. Oferta comercial

7.1.1. Tarifas

El precio por cada mensaje de texto será de Bs3,00

7.1.2. Fecha inicio y fin

26 de febrero de 2016 al 26 de febrero de 2017 (a confirmar)

7.2. Accesos

El servicio de votación, estará habilitado a través de mensaje de texto (sms) al número de acceso 689.



Se necesita que datawarehouse, realice reportes diarios y mensuales los mismos deberán encontrarse en la pestaña "Pro-Vas" en ingresos VAS, de acuerdo al siguiente detalle:

- Clase de pago (pre pago, post pago)
- Periodo de tráfico
- Tipo de servicio
- Modalidad
- Proveedor
- Nombre del servicio
- Número de acceso
- Eventos registrados
- Monto valorizado
- Tarifa

7.3. Tipologías de reclamos y tickets de atención.

El concurso "El camión de tus sueños", tiene como responsables a los siguientes actores:

MOVILGATE:

- Envío de información de la votación al canal televisivo PAT.

ENTEL

- Entrega de los mensajes de texto a la plataforma del proveedor Movilgate

Recordar que ENTEL solo es un canal de comunicación entre el proveedor y el usuario final

7.3.1. Soporte al Cliente

Estos eventos se deberán registrar en las herramientas de atención al cliente como ser TANGRAM y MULTICENTRO ONLINE.

7.4. Requisitos Comerciales.

No habrá requisitos comerciales para el servicio.

7.5. Estrategia Comunicacional.

Será masiva, pero la comunicación del servicio de votación será responsabilidad del proveedor Movilgate.

7.6. Mercado.

El concurso será a nivel nacional, donde se habilitará a todos los usuarios móviles de Entel pre y postpago.



8. Marco Técnico

8.1. Cobertura.

El servicio estará disponible en todo el territorio nacional donde exista cobertura GSM y 4G.

8.2. Marco técnico

Se necesita un reporte sobre la cantidad de mensajes de texto cursados por el número de acceso 689, para ser conciliados con el proveedor Movilgate.

9. Definiciones Contables

- El ingreso generado por este número de acceso, deberá reflejarse en las cuentas contables de Servicios de Valor Agregado.
- En cuanto a la parte de gasto la cuenta a utilizar para el pago a Movilgate es la N207020003 COMISIONES SERVICIO AUDIO TEXTO, en la cual se gestionará el presupuesto correspondiente.

9.1. Asignación de ingresos en cuentas contables SAP

El pago de los mensajes de texto será registrado en los ingresos VAS

10. Análisis Legal y Regulatorio

Aplica la Regulación VAS



