



Nota de prensa

UN PASO MÁS EN CUANTO ATENCIÓN AL CLIENTE SE REFIERE

"VIVA Online" permite administrar tus líneas sin salir de casa

Todos los clientes de VIVA podrán suscribirse al nuevo portal de atención www.vivaonline.com.bo, para obtener información de llamadas, saldos y facturación.

Mayo 2015

A partir del 16 de mayo, todos los clientes VIVA pueden administrar la información de una o todas sus líneas de teléfono sin necesidad de salir de casa u oficina a través de VIVA Online, página web que ha sido lanzada por la telefónica, que reemplaza la antigua página de Servicio al Cliente por internet, para obtener información del detalle de llamadas, saldos, información sobre facturas pagadas y pendientes, y visualización de prefacturas y resumen de las mismas. Sólo deben ingresar y registrarse a la nueva página de atención por internet al cliente VIVA: www.vivaonline.com.bo, ya sea vía celular o desde una computadora.

El acceso a esta plataforma es mediante suscripción y tiene como objetivo que usuarios de VIVA a nivel nacional obtengan información útil y necesaria sobre sus líneas vía online sin necesidad de acudir a las oficinas centrales.

“Con el lanzamiento de nuestra nueva plataforma virtual buscamos dar un paso más en cuanto a atención al cliente se refiere, con el antiguo formato los que visitaban nuestro portal sólo podían obtener el detalle de llamadas y recargas que realizaban, además el acceso al portal era solamente desde una computadora, ahora los clientes pueden obtener más información y pueden visitar la Web desde su computadora o celular”, señaló Ovidio Suárez, Vicepresidente de Marketing de VIVA, a tiempo de mencionar que en el transcurso del año se irá ampliando los servicios a consultar y transacciones a realizar por esta vía.

Sobre VIVA Online

La nueva página VIVA Online tiene ahora tres niveles para consultas, según la necesidad del cliente. El usuario podrá registrarse al perfil Básico si desea administrar desde la web sólo una de sus líneas, al Perfil Intermedio si desea administrar todas las líneas que factura en la línea registrada o al Perfil Avanzado para administrar desde la página web todas sus líneas en general registradas bajo el mismo nombre. Estas dos últimas modalidades están proyectadas para planes corporativos o personas que cuentan con más de dos líneas.



Además, de acuerdo al Perfil suscrito, los clientes podrán manejar su cuenta de usuario; visualizar la información de su línea; cambiar su perfil entre Básico, Intermedio y Avanzado; y cambiar su contraseña de Perfil.

- El registro al **Perfil Básico** permitirá a los usuarios administrar la información únicamente de la línea con la que se registró. Para este tipo de perfil, el usuario puede hacer el registro directamente desde internet ingresando a la página web www.vivaonline.com.bo
- El **Perfil Intermedio** brinda la posibilidad de administrar la información de todas las líneas correspondientes al mismo grupo de facturación de la línea con la que realizó el registro al Perfil Básico o de todas las líneas del Plan Bolsa, en caso que la línea corresponda a ese plan.
- Con el **Perfil Avanzado**, el usuario podrá administrar la información de todas las líneas registradas a su nombre y todos sus grupos de facturación. Los clientes que deseen realizar el registro para Perfil Intermedio o Avanzado, deberán asistir personalmente con su documento de identidad a las Tiendas de Experiencia VIVA para la entrega de la información requerida.

Los usuarios que ya estaban registrados a la página antigua de Servicio al Cliente por internet de VIVA, pueden hacer la migración de sus usuarios a esta nueva plataforma directamente desde el nuevo portal, no necesitan pasar nuevamente por tiendas.

Para mayor información, visitar la página web www.viva.com.bo o llamar sin costo al Call Center de VIVA, 800-141414.