

BIENVENIDO A COMCAST BUSINESS

Con Comcast Business Internet, Voice y TV, obtiene mejores opciones en tecnología, servicio y valor pensadas para empresas.

EL PROCESO DE INSTALACIÓN

1 | INSPECCIÓN DE CORTESÍA PREVIA A LA INSTALACIÓN

Antes de instalar los servicios, es posible que un técnico de Comcast Business deba realizar un recorrido para asegurarse de que tenemos todo preparado para realizar la instalación de los servicios sin problemas. Un representante de Comcast Business le comunicará la fecha y el horario si es necesario realizar una inspección. Por lo general, esta inspección se realiza de 24 a 72 horas antes de la fecha de instalación y se programa junto con la fecha de instalación. Durante esta inspección previa a la instalación, un técnico revisará el cableado interno en sus instalaciones y los niveles de señal.

SUGERENCIA: Durante esta inspección, es posible que necesitemos acceso al cuarto de servicios donde el servicio de Comcast ingresará al edificio; recuerde solicitar la llave para acceder a esta área si es necesario.

2 | INSTALACIÓN PROFESIONAL

Un representante de Comcast Business le comunicará la fecha y el horario de la instalación. Es importante que usted confirme la fecha de la instalación con nuestro equipo y la persona de contacto para el día de la instalación a fin de evitar demoras cuando llegue el técnico. Puede confirmar esta información por email o por teléfono. Nota: Si transfiere números de teléfono de otro proveedor, la confirmación de la instalación es fundamental para que el servicio esté interrumpido el menor tiempo posible mientras se realiza este proceso.

SUGERENCIA: Asegúrese de que un representante autorizado se encuentre donde se prestará el servicio durante la instalación, para que revise los servicios que se instalarán y firme cuando se complete el trabajo.

3 | LISTA DE VERIFICACIÓN PREVIA A LA INSTALACIÓN

- | | |
|--|--|
| ☐ Un representante autorizado debe encontrarse en su ubicación durante la instalación para revisar los servicios que se instalarán y firmar cuando se complete el trabajo. | ☐ Necesitará al menos dos (2) conexiones de 110 V CA en una distancia de seis (6) pies alrededor del equipo de Comcast. Pueden ser necesarias más conexiones, según los servicios solicitados. |
| ☐ Elija un área próxima a su computadora o equipo Gateway para colocar el equipo de Comcast. | ☐ Asegúrese de que el contratista técnico o administrador de su red se encuentre en su ubicación o pueda responder el teléfono durante la última hora de la instalación. Si tiene enlaces troncales de Comcast Business o Business VoiceEdge™, organice que el contratista técnico o administrador de su red de TI se encuentre en el lugar. |
| ☐ Asegúrese de que el área esté limpia y despejada. | |
| ☐ Si recibirá servicios de WiFi, identifique las áreas de su edificio donde desea tener suficiente cobertura para que el técnico pueda verificar los niveles de señal una vez realizada la instalación. | |

4 | RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Debe integrar y solucionar los problemas de su red. Comcast Business solo brindará soporte para los equipos de Comcast.
- Debe integrar y solucionar los problemas de su sistema telefónico administrado, como un sistema KEY o PBX, si corresponde.

SUGERENCIA: Durante las 24 horas posteriores a la instalación, recibirá una encuesta por email. Coméntenos cómo fue su experiencia con la instalación para que podamos mejorar y seguir desarrollando nuestros equipos.

LA INSTALACIÓN

Tenga en cuenta lo siguiente: La duración de la cita programada es aproximada. La instalación completa durará entre 1.5 y 4 horas, pero puede variar significativamente según la complejidad del servicio. Los servicios telefónicos avanzados adicionales, como Business VoiceEdge™ o enlaces troncales de Comcast Business, no se incluyen en este resumen.

LAS FECHAS DE INSTALACIÓN PUEDEN CAMBIAR. Haremos todo lo posible para cumplir con la fecha de instalación acordada; sin embargo las fechas de instalación están sujetas a cambios y se recomienda que su empresa tenga un plan de contingencia vigente para continuar realizando y recibiendo llamadas telefónicas, mantener la conexión de Internet y conservar los demás servicios comerciales en caso de que se produzca una interrupción del servicio o una demora durante la instalación del servicio de Comcast. Para ello, puede reenviar las llamadas a otro teléfono fijo o a un equipo celular (es posible que se apliquen cargos por servicio celular). Los siguientes factores también pueden influir en el proceso de instalación:

- Disponibilidad del cliente. **Asegúrese de que tengamos la información de contacto correcta.**
- Cambios en los servicios adquiridos. Esto también puede afectar la fecha de instalación.
- Acceso a otras salas o áreas del edificio (si corresponde).
- Demoras debido al proceso de construcción (si corresponde).
- Servicios telefónicos avanzados adicionales.

PASO 1: NUESTRO TÉCNICO REALIZARÁ UN RECORRIDO Y ANALIZARÁ LOS SERVICIOS QUE SE VAYAN A INSTALAR. (ENTRE 20 Y 30 MINUTOS)

PASO 2: EL TÉCNICO REALIZARÁ LA INSTALACIÓN.

(EL TIEMPO PUEDE VARIAR)

La instalación puede incluir lo siguiente:

- Preparar el sitio por fuera y por dentro.
- Retirar los cables para los servicios de demarcación.
- Instalar los equipos necesarios.
- Prestar los servicios.
- Transferir y asignar números de teléfonos (únicamente en el servicio telefónico). Si obtiene números nuevos de Comcast, se asignarán durante la instalación. No pueden proporcionarse por adelantado.
- Probar los servicios para corroborar su funcionamiento.

Después de instalar el servicio de Comcast Business, el proveedor de su sistema de datos de TI o de teléfono deberá completar la integración de los servicios de Comcast con su red de datos y/o sistema telefónico.

Cuente con que el servicio puede interrumpirse hasta 20 minutos mientras se realiza la integración y el proceso de portación, aunque los tiempos pueden variar. Su técnico le notificará antes de que el servicio se interrumpa.

Comcast Business solo configurará y brindará soporte para los equipos y el cableado de Comcast hasta la demarcación de Comcast.

Estos puntos son los siguientes:

- Internet: puerto RJ45 en el Gateway IP. Se brindarán direcciones IP estáticas si corresponde.
- Teléfono: puerto RJ11 en el adaptador de terminal multimedia integrado (Embedded Multimedia Terminal Adapter, EMTA) (módem por cable) o un bloque 66 montado en la pared.
- Video: en el equipo local del cliente (Customer Premise Equipment, CPE), es decir, el televisor, etc.
- WiFi: en el CPE; es responsabilidad del cliente conservar las contraseñas del Gateway.

PASO 3: SE COMPLETAN LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y REVISIÓN.

(ENTRE 15 Y 30 MINUTOS)

El técnico realizará las siguientes revisiones de la instalación:

- Verificará que todos los servicios estén funcionando.
- Brindará instrucciones de operación generales, incluido el Paquete de Bienvenida de Comcast Business.
- Revisará los servicios de administración en línea en business.comcast.com/myaccount, lo que incluye la forma de pagar su factura en línea, activar la seguridad del escritorio, acceder a las aplicaciones en la nube y activar el email de Microsoft u otros servicios.
- Como último paso, confirme con el técnico que sus servicios están funcionando y que usted está satisfecho con la instalación.

The screenshot shows the Comcast Business online account management interface. It includes sections for 'Voicemail', 'Billing' (showing \$0.00), and 'My Services' (Internet, Phone, TV, MyApps). Callouts highlight key features: 'Información rotativa que es relevante para su cuenta' (rotating information relevant to your account), 'Consulte el estado del servicio' (check service status), 'Acceso rápido para administrar sus servicios' (fast access to manage services), 'Administre los pagos, consulte su factura y active el pago automático o Ecobill.' (manage payments, view bills, activate automatic payment or Ecobill), 'Vea o compre aplicaciones comerciales eficaces' (view or purchase effective business apps), and 'Acceso rápido a respuestas en línea' (fast access to online answers).

ADMINISTRE FÁCILMENTE SUS SERVICIOS EN LÍNEA

Active su cuenta en línea en business.comcast.com/myaccount para acceder de manera fácil y rápida a todo lo que puede necesitar en los primeros días de servicio y en el futuro. Puede pagar su factura, configurar el pago automático y suscribirse a Ecobill, así como administrar las funciones y los servicios. También tendrá acceso completo a una gran librería de materiales de ayuda y apoyo técnico, desde sencillas instrucciones de configuración hasta detalles avanzados para solucionar problemas.