



Activaciones de MTAP - Preguntas Frecuentes

P: ¿Pueden los sobrevivientes activar su propio dispositivo?

R: No, por su propia seguridad y confidencialidad, solo permita que los defensores autorizados activen los dispositivos.

P: ¿Cómo abro el dispositivo para insertar la tarjeta SIM?

R: Cada dispositivo es diferente; sin embargo, si la parte posterior no se desliza, generalmente tiene un pequeño botón que debe presionarse para abrir. Use la punta de un clip para presionar el botón. También puede buscar en internet el tipo de dispositivo y cómo abrirlo.

P: El teléfono muestra un error, ¿qué hago?

R: Apague el dispositivo, espere 10 segundos y vuelva a encenderlo. Si esto no soluciona el error, por favor comuníquese con Katie – kshorr@roundroom.com

P: La tarjeta SIM no cabe en el teléfono, ¿qué hago?

R: Asegúrese de haber quitado completamente el plástico alrededor de la tarjeta SIM. Inicialmente tiene el tamaño de una tarjeta de crédito, pero la tarjeta SIM tiene aproximadamente el tamaño de la punta del pulgar, desde la uña hasta la primera articulación.

P: Olvidé la contraseña de nuestra organización, ¿qué hago?

R: Si usted es un defensor autorizado, puede comunicarse con Katie para obtener la contraseña por correo electrónico: kshorr@roundroom.com

P: ¿Qué es un PIN?

R: Este es un número de cuatro dígitos que se utiliza como código de acceso para el dispositivo que está activando. El equipo de activación asigna este código de acceso y lo guarda en nuestros registros. Es imperativo que instruya al sobreviviente que NO intente cambiar el PIN. Cuando se complete el período de servicio de 4 meses, comuníquese con Katie o el equipo de activación para recuperar el PIN para que la sobreviviente pueda hacer cambios en el plan telefónico.

P: ¿Qué sucede al final del período de servicio de 4 meses proporcionado por More Than a Phone?

R: ¡El dispositivo es del sobreviviente! Se podrá utilizar en WIFI. Si la sobreviviente desea configurar el teléfono para un servicio continuo, puede suscribirse a Verizon u otro proveedor de telefonía celular. Información sobre los precios de Verizon y la información de contacto se puede encontrar en el paquete de bienvenida del defensor y en el folleto que viene con el dispositivo.

P: ¿Cuánto tiempo se tarda en completar una activación?

R: Por lo general, recomendamos que la activación tarde entre 24 y 48 horas; sin embargo, hacemos todo lo posible por completarla el mismo día hábil. El horario del equipo de activación es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m. EST. Si tiene un sobreviviente en crisis y necesita una respuesta inmediata, comuníquese con Katie por correo electrónico o celular. Ella no puede activar un teléfono, pero puede avisar al equipo de activación sobre una necesidad inmediata.

P: Tenemos un nuevo defensor en nuestro equipo o un defensor previamente autorizado ya no está en nuestro equipo – ¿Qué debemos hacer?

R: Pídale al contacto principal de su programa que envíe un correo electrónico a Katie para actualizar esta información. Se verifican los defensores de la activación durante cada activación.

P: Cuando hago clic en el botón ENVIAR FORMULARIO, no pasa nada, ¿qué hago?

R: Regrese y verifique que cada campo esté completado. Si está utilizando el proceso de activación Pre-22, deberá poner "N/A" en el campo Bag#. Si está utilizando el proceso Bag#, deberá poner "N/A" en los campos de número SIM y número IMEI.

P: Un teléfono que le dimos a un sobreviviente se perdió o fue robado, ¿qué hago?

R: *Es importante tener en cuenta: le recomendamos encarecidamente que instruya al sobreviviente para que nunca cambie el número de pin y no cambie el nombre asociado con el dispositivo hasta que finalice el período de 4 meses. Tan pronto como descubras el teléfono se ha perdido o ha sido robado, siga este proceso:*

1. Envíe un correo electrónico a morethanaphone@tccgives.com con el asunto DISPOSITIVO PERDIDO /ROBADO
2. El cuerpo del correo electrónico debe incluir la siguiente información:
 - a. Número de teléfono asociado con el dispositivo perdido/robado
3. Complete una nueva solicitud de activación como lo haría con un dispositivo nuevo. Los siguientes campos son los ÚNICOS que deben completarse:
 - a. Nombre de la organización
 - b. Nombre del defensor
 - c. Correo electrónico del defensor
 - d. Contraseña de la organización
 - e. BAG # (si todavía usa el proceso antiguo, ingrese N / A)
 - f. IMEI para un nuevo dispositivo (a menos que se use el método BAG#)
 - g. SIM para un nuevo dispositivo (a menos que se use el método BAG#)
 - h. En la sección NOTAS, incluya el número de teléfono anterior del dispositivo perdido / robado

**** Tenga en cuenta:** Si un teléfono se pierde o es robado, no podemos recuperar el dinero que se abonó originalmente para el dispositivo por el servicio More Than a Phone de 4 meses. Sin embargo, podemos poner el número de teléfono en un nuevo dispositivo para el sobreviviente. Si no desea activar un nuevo dispositivo con el número de teléfono perdido o robado, es aún imperativo que complete el Paso 1 anterior, para que podamos usar el tiempo de servicio restante para otro superviviente. Una vez que se reporta un teléfono como perdido / robado, no podrá activarse en el sistema.

P: Activé un dispositivo y la sobreviviente ya no lo necesita / no lo recogió.

R: Envíe un correo electrónico a morethanaphone@tccrocks.com con el asunto CANCELAR ACTIVACIÓN. Incluya en el cuerpo del correo electrónico: el número de teléfono asignado al dispositivo y la fecha de activación.