



Content Delivery Network (CDN)

Anexo de Customer Handbook

LUMEN

Índice

Bienvenidos	3
Descripción general de los servicios	4
Servicios de Transporte y Comunicación de Datos	4
Enterprise applications	4
Content Delivery Network (CDN).....	4
Equipo de atención de cuenta.....	5
Account Manager (AM)	5
Sales Engineer (SE).....	5
Billing Customer Care (BCC).....	5
CDN Service Assurance (TSC)	5
Proceso de atención operacional.....	6
Información Requerida para Reportar un Incidente	6
Contactos principales.....	7
Asistencia sobre facturación	8
Equipo Billing Customer Care	8
Modificación de Información de Facturación.....	9
Media Portal	10
¿Qué puede hacer en el Media Portal?	10
Información de contacto regional	12

Bienvenidos

Gracias por elegir a Lumen como su proveedor de solución de Content Delivery Network (CDN). Como proveedor global líder de servicios de comunicaciones para clientes empresariales, gubernamentales y Carriers, Lumen pone todo su empeño para que usted tenga una experiencia positiva en todos los aspectos con nosotros. Desde la venta hasta la activación del servicio y operaciones de la red, Lumen se esfuerza por prestar un servicio a su medida.

Parte de nuestro compromiso con usted es anticiparnos a sus necesidades y ofrecerle respuestas simples y detalladas a sus preguntas de forma eficaz. Para lograr ese objetivo, desarrollamos este Customer Handbook para guiarlo a través de nuestra estructura de soporte, sin importar qué solución le hemos dado.

Actualmente, Lumen conecta a más personas en más países que nunca mediante soluciones gestionadas de datos, video, voz y data center de vanguardia a través de una red IP global integral. Nos enfocamos en optimizar nuestros procesos, nuestra red y nuestros sistemas de forma continua. Por favor, continúe contando con las personas y procesos en los que hoy confía.

Este Customer Handbook le ofrece una guía de referencia rápida a:

- Descripción general de servicios.
- Equipo de atención de cuenta.
- Proceso de atención operacional.
- Contactos principales.
- Comunicación de eventos reportados.
- Escalamiento.
- Asistencia sobre facturación.
- Información de contactos.

Agradecemos su opinión. Si tiene preguntas o sugerencias relacionadas con este Handbook, envíelas vía correo electrónico a contacto.latam@lumen.com

Gracias por su confianza permanente en Lumen y esperamos seguir creciendo nuestro negocio en conjunto.



Hector Alonso
Presidente Regional
Lumen, América Latina



Jeff Storey
Presidente y CEO
Lumen

Descripción general de los servicios

Servicios de Transporte y Comunicación de Datos

La amplia cartera de servicios de Comunicación de Datos y Transporte de Lumen incluye los servicios con alcance internacional, interurbano, metropolitano y de acceso a Internet. Nuestra amplia cobertura en América Latina, Europa, Asia y América del Norte ofrece la calidad, el alcance y la diversidad necesarios para contribuir a la continuidad y al crecimiento de sus negocios. Nuestros servicios están complementados con el compromiso de colaboración y flexibilidad para dar respuesta a sus necesidades. Comprendemos sus desafíos y elaboramos una solución que puede modificarse a medida que los requerimientos del negocio cambien. Damos soporte a las redes de rápido crecimiento a través de la escala y continuidad de nuestras inversiones.

Enterprise applications

Nuestros servicios para empresas utilizan los recursos de las redes internacionales, interurbanas y metropolitanas para facilitar la implementación de soluciones de última generación para la mediana y gran empresa. Somos capaces de ayudar a su crecimiento en toda la región metropolitana, en el país y en todo el mundo mediante servicios IP VPN, Ethernet, TDM y de Voz IP, así como también con Servicios Gerenciados y de Seguridad. Lumen lo ayuda a planificar de forma inteligente y a gestionar su red de manera más fácil, para dar rápida respuesta al incremento de tráfico y datos. Además, todos nuestros servicios se encuentran respaldados con la confiabilidad, la experiencia y la flexibilidad de Lumen.

Content Delivery Network (CDN)

Lumen está cambiando el negocio de la distribución de contenidos mediante la combinación de las ventajas de una red troncal de Internet líder en la industria con una plataforma CDN sofisticada y probada. Esta combinación única permite a Lumen combinar su alta performance con un servicio altamente escalable, entregando los servicios de una manera simple y confiable.

La tecnología de los dispositivos móviles, Smart TVs y desktops sigue evolucionando, y el contenido debe estar a la altura de los mismos en velocidad, disponibilidad y calidad. Los contenidos deben estar disponibles en todo momento y para cualquier dispositivo. Con los desafíos que la distribución de contenidos plantea a su negocio, interrogantes tales como: ¿Cómo entrego contenido a las diferentes plataformas y dispositivos con la mejor experiencia de usuario; ¿Cómo me dimensiono para una mayor cantidad de requerimientos simultáneos desde cualquier ubicación en el planeta?; ¿Cómo protejo mi contenido?, encuentran respuesta en Lumen CDN.

Lumen CDN cuenta con las soluciones que su negocio necesita. Digital Downloads cubre las necesidades de distribución de contenido basados en objetos, como actualizaciones de Software y parches. Video Delivery cubre las necesidades de la distribución de contenido de video, ya sea en vivo o a demanda. Lumen CDN lo ayuda a brindar soluciones para:

- Descargas de Video.
- Streaming de videos (en vivo y bajo demanda).
- Distribución de software y de parches de actualización para dispositivos.
- Distribución de música y audio.
- Juegos online.
- Websites.

Equipo de atención de cuenta

Account Manager (AM)

El AM es responsable de brindarle las mejores soluciones que su empresa requiere y actúa como su punto de contacto general para las ventas de Lumen. Es el responsable de entender sus necesidades, recopilar y confirmar sus especificaciones y requisitos (elementos necesarios para presentar un pedido). También trabajará con Usted para ejecutar los presupuestos y pedidos de servicios nuevos o adicionales de Lumen, así como también lo asistirá en todo el proceso de solicitud de crédito. Todos nuestros clientes tienen un AM nominado.

Sales Engineer (SE)

El especialista de producto denominado Sales Engineer (SE), trabajará con Usted para identificar las opciones técnicas y definir los requisitos técnicos para implementar sus servicios. Es el responsable de comprender la red existente, ubicaciones clave, necesidades potenciales y proponer soluciones técnicas viables y confiables. Con el conocimiento técnico y la comprensión detallada de los servicios que Lumen ofrece, su SE gestiona los aspectos técnicos y de ingeniería del servicio durante la etapa de evaluación de necesidades y presentación de la oferta. Existe un SE nominado para cada cliente y área de producto: Datos, Data Center y Voz.

Billing Customer Care (BCC)

Es el área responsable de gestionar todas las solicitudes de facturación, e investigarlas en su nombre. También es responsable de la resolución de disputas y de emitir los créditos correspondientes.

CDN Service Assurance (TSC)

Equipo responsable de la operación de los servicios de clientes. Cada técnico de soporte CDN recibe solicitudes de reparaciones abiertas en los números indicados en la sección Contactos Principales (página 7), con foco en las resoluciones de las fallas en la red del cliente.

Proceso de atención operacional

Dentro del **TSC – Technical Service Center de Lumen LATAM**, cada especialista técnico de CDN está comprometido en brindar la mejor experiencia al cliente a través del soporte técnico operativo 24hs por 7 días, durante los 365 días del año, con acceso vía email y telefónico disponible en varios países de América Latina y Estados Unidos.

Información Requerida para Reportar un Incidente

Para apertura de un **Trouble Ticket (TT)** en el TSC, Lumen solicita al cliente la siguiente información:

Service ID	Ejemplo	Aplicación	¿Dónde encontrarlo?
Property	cdn.example.com	Digital Downloads	E-Mail de activación / Media Portal
Streaming ID	level3live-live or level3	Video Delivery	E-Mail de activación / Media Portal
Ingest / Hostname	world.ingest.cdn.level3.net	Origin Storage	E-Mail de activación / Media Portal
PIID (Product Instance Identifier) Service ID	ABCD1234	All Services	E- Mail de activación / Media Portal
SCID (Service Component Identifier) Supporting ID	ABCD12345	All Services	E-Mail de activación / Media Portal

En situaciones en las cuales el acceso o contacto local no puede ser atendido, el TT será colocado en Estado de “espera por el cliente” y los tiempos no serán contados como indisponibilidad de SLA.

Otras condiciones específicas de atendimento a las necesidades de clientes, no mencionados en ese documento, serán definidas en los contratos particulares

Contactos principales

Email para soporte: latamcdn.support@lumen.com

País	Áreas	Toll-free	Local
ARGENTINA	Assurance/Soporte	0800 800 5383 - Opción 4	+54 11 5170 5383 - Opción 4
BRASIL	Assurance/Soporte	0800 887 3333 - Opción 4	+55 11 3957 2288 - Opción 4 +55 11 3957-2000.
CHILE	Assurance/Soporte	800 360 303 - Opción 4	+56 22 422 5803 - Opción 4
COLOMBIA	Assurance/Soporte	01 8000 117997 – Opción 4	+57(1) 611-9013 – Opción 4
ECUADOR	Assurance/Soporte	1800 400 408 – Opción 4	+593 2 400 5080 – Opción 4
ESTADOS UNIDOS, PANAMÁ, COSTA RICA	Assurance/Soporte	+1 800 467 7288	+1 305 808 6010 +1 720 888 9731
MÉXICO	Assurance/Soporte	01 800 999 1422 - Opción 4	+52 55 2581 6333 - Opción 4
PERÚ	Assurance/Soporte	0800 7 0662 - Opción 4	+51 1 705 5777 – Opción 4
VENEZUELA	Assurance/Soporte	0800 285 8300	+58 212 204 9378 +58 212 600 9800 +58 212 204 9351 +58 212 204 9364 +58 212 204 9306

Asistencia sobre facturación

Equipo Billing Customer Care

El equipo de Billing Customer Care es el encargado de solventar cualquier consulta o inconveniente que se le pueda presentar con la facturación.

Usted podrá ponerse en contacto con este equipo a través de nuestro Portal de Clientes

País	Portales
Argentina/ Brasil/Chile/ Colombia/Ecuador Perú/Venezuela	https://latam.my.level3.com
USA (Miami)/México/Panamá/ Costa Rica	https://my.level3.com

El uso del portal agilizará sus consultas.

En caso de no poder acceder al Portal, podrá comunicarse mediante los siguientes teléfonos de contacto. Deberá seleccionar la **opción 5: Facturación y Pagos**:

País	Teléfonos de Contacto
Argentina	0800 800 5383 +54 11 5170 5383
Chile	800 360 303 +56 2 2422 5803
Perú	0800 7 0662 +51 1 705 5777
Colombia	01 8000 11 7997 +57 1 611 9013
Ecuador	1800 400 408 +593 2 400 5080
Brasil	0800 887 3333 +55 11 3957 2288

También podrá comunicarse a través de las siguientes direcciones de E-Mail:

País	Direcciones de E-mail
Argentina/Chile/Perú	DL-Billing_Latam_T2@lumen.com
Colombia/Ecuador/USA (Miami)/ México/Panamá/Costa Rica	DL-Billing_Latam_T1@lumen.com
Venezuela	ven-grp-facturacion@lumen.com
Brasil	BRA-BCC@lumen.com

Modificación de Información de Facturación

Desde el Portal [MyLevel3 LATAM \(https://latam.my.level3.com/\)](https://latam.my.level3.com/) Usted podrá solicitar modificaciones de información de facturación (razón social, Id Tributario, múltiples facturas, contactos, direcciones), utilizando la opción *Consulta*.

En caso de solicitar, con el debido soporte contractual, la inclusión en facturas de Nros. de **PO/HES/MIGO** o cualquier otro requisito interno, deberá realizarlo a las siguientes direcciones de e-mail, de acuerdo al país:

País	E-mail
Argentina	Arg-Billing@lumen.com
Chile	Chi-Billing@lumen.com
Perú	Per-Billing@lumen.com
Brasil	BRA-billing@lumen.com
Colombia	Col-billing@lumen.com
Ecuador	Ecu-Billing@lumen.com
Venezuela	Ven-grp-facturacion@lumen.com
México/Panamá/Costa Rica/USA (Miami)	CNC-billing@lumen.com

Las modificaciones solicitadas del 1 al 15 de cada mes tendrán efecto a partir de la factura siguiente.

Las modificaciones solicitadas desde el 15 hasta fin de mes, tendrán efecto a partir de la factura subsiguiente.

Media Portal

El Lumen Media Portal proporciona acceso seguro y privado a su red y datos de facturación. Puede visualizar y descargar facturas, generar solicitudes de pedido de servicios, ejecutar informes de rendimiento y tráfico de red, abrir tickets sobre incidentes y mucho más:

- **Informes:** Informes de uso histórico y estadísticas de tráfico en tiempo real para almacenamiento en caché, transmisión y almacenamiento de rendimiento de la red.
- **Administración de servicios CDN:** Agregue un nuevo servicio en nuestro Panel de Servicio, invalide el contenido de activos específicos, pruebe y solucione problemas de transmisiones Flash.
- **Facturación:** Copias electrónicas de las facturas recientes y actuales
- **Tickets:** Inicie tickets para reportar incidentes.

Recibirá su credencial de acceso una vez completado el primer servicio de CDN que se pide de Lumen. Designamos un usuario -por lo general el contacto técnico provisto por el cliente- como el primer administrador delegado para su cuenta del portal. Esta cuenta se puede utilizar para crear cuentas de usuario adicionales.

Para acceder al sitio, por favor visite: <https://mediaportal.lumen.com>

Para obtener ayuda, por favor ingrese: <https://www.lumen.com/help/en-us/media-portal.html>

Hay muchas transacciones que puede realizar de forma independiente en el Media Portal.

¿Qué puede hacer en el Media Portal?

Acceda a importantes métricas

- Visualice informes en tiempo real de métricas clave de almacenamiento en caché de CDN, como rendimiento, aciertos, errores, 4xx, 5xx y más
- Acceda a informes de uso histórico para la entrega de CDN, el almacenamiento de origen y el almacenamiento de objetos
- Cree paneles personalizables adaptados a lo que más importa
- Configure alertas basadas en una variedad de eventos (códigos de estado Nxx, umbrales de rendimiento, umbrales de volumen y más)

Tome acción

- Cree y administre sus propiedades, configuraciones y reglas de almacenamiento en caché
- Cargue y administre Certificados de Seguridad
- Invalide contenido
- Administre los usuarios de la cuenta de Origin Storage
- Administre las claves de seguridad de Object Storage

- Genere tickets de soporte para que nuestros equipos de soporte regionales de CDN actúen
- Visualice, pague o cargue una disputa en sus facturas

Empodere a sus usuarios

- Administre sus usuarios, derechos de acceso y alcance para su organización

Aprenda cómo

Acceda a nuestro [Centro de Ayuda](#) para obtener información sobre las características del portal, incluidos temas sobre el uso de nuestras APIs.

[¡Regístrese ahora](#) y descubra más!

Información de contacto regional

Para obtener información general con respecto a Lumen o no está seguro sobre con quién comunicarse, contactarse con la oficina central de la empresa a través de los siguientes teléfonos:

País	Código directo	Teléfono Lumen
Argentina	+54 11	5170 0000
Brasil - Cotia Datos, Voz y Data Center	+55 11	3957 2200
Brasil – Morumbi Oficina administrativa	+55 11	3957 1900
Chile	+56 2	2422 5900
Colombia	+57 1	611 9000
Ecuador	+593 2	400 4040
Estados Unidos	+1 305	808 5934
México	+52 55	25816270
Panamá	+50 7	314 0324
Perú	+51 1	705 5700
Venezuela	+58 212	204 9275