

ООО “Русэлитторг”

Руководство пользователя
АСР “Старт”

Москва, 2024

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством пользователя (далее – Руководство программы АСР “Старт”).

Руководство содержит общие сведения о программном обеспечении, его характеристиках, а также порядке выполнения различных операций при эксплуатации программного обеспечения.

Содержание

АННОТАЦИЯ	1
Содержание	2
1. Операторский интерфейс	3
1.1 ОИ. Сервис "Номера".....	3
1.1.1 ОИ. Информация при поиске номера в сервисе "Номера".....	4
1.2 ОИ. Сервис "Переадресация". Подключение.....	9
1.2.1 ОИ. Сервис "Переадресация". Отключение.....	10
1.3 ОИ. Сервис "Отключение подписок билайн".....	10
1.4 ОИ. Сервис "Замена SIM".....	11
1.5 Сервис "Ошибочный платёж".....	12
ОИ. Раздел "Модули"	12
2.1 Модуль "Доставка". Создание заявок.....	12
2.2 Модуль "MNP".....	14
2.2.1 Модуль "MNP". Особенности портации.....	14
2.3 Модуль "Претензии".....	14
2.3.1 Составление заявки на претензию.....	15
2.3.2 Поиск претензии в модуле "Претензия".....	15
2.4 Модуль "Обращения".....	16
2.4.1 Составление заявки в модуль "Обращения".....	17
2.5 Модуль "Заявки".....	17
2.5.1 Модуль "Заявки". Типы заявок.....	21
2.5.2 Модуль "Заявки". Создание заявок.....	24
2.5.3 Модуль "Заявки". Обработка заявок.....	26
2.6 Модуль "Инциденты".....	26
2.6.1 Фиксация обращений по инцидентам в ленту заметок	28
3. Раздел "Контрагенты"	28
3.1 Контрагент. Блок "ID".....	29
3.1.1 Создание контрагента.....	30
3.1.2 Редактирование карточки Клиента.....	30

1. Операторский интерфейс

Операторский интерфейс (ОИ) - это программа, через которую осуществляется поиск номеров для просмотра информации и предоставления консультации Абонентов.

Помимо этого, в нём представлены различные сервисы и модули для проверки и поиска необходимой информации.

При входе в ОИ, откроется первая страница, где откроется твоя персональная информация.

После получения личного доступа, есть возможность сменить пароль. Для этого выбираем вверху кнопку "Управление", вводим текущий и новый пароль, а после сохраняем.

Если в ОИ происходит загрузка информации, необходимо дождаться загрузки страницы с первого раза. Не стоит несколько раз кликать, запрашивая повторную выгрузку информации. Нажимая несколько раз на загрузку данных, в ОИ уходит повторный запрос информации и система начинает работать ещё медленнее.

1.1 ОИ. Сервис "Номера"

В сервисе "Номера", мы производим поиск телефонных номеров Абонентов, которые обращаются в нашу службу поддержки для получения консультации по своим вопросам.

















Поиск номера можно осуществить в двух режимах:

1. По номеру, выбираем - #. Поиск происходит по федеральному или прямому номеру;
2. По номеру сим-карты, выбираем - SIM. Поиск происходит по серийному номеру сим-карты.

После нажимаем на кнопку "Поиск", состоится переход на страницу с информацией по номеру

1.1.1 ОИ. Информация при поиске номера в сервисе "Номера"

При переходе по Абонентскому номеру, интерфейс выглядит следующим образом:

		Информация	Действия	Услуги	Лента заметок
Инциденты 1	#560: Рабочие сервисы -> ОИ				
Номер 2	9035080684  / 4955080684 (Гор, Номер Цен.Телеграф / 700.00 Р) 				
SIM 3	897019919082363693				
Клиент 4	МЕТАЛЛИМПОРТ ООО 				
Баланс 5	0.00 Р  Счета				
Статус 6	Продан 				
Статус оператора 7	A Активен				
Кодовое слово 8					
Договор 9	Договор №928753 от 01.11.2016г. от 01.11.2016 				
Ответственный менеджер 10	Соломатин Николай (доб.1446)				
Заметки к клиенту 11	-				
ЕСИА 12	Подтвержден  На доверенное лицо организации 26.03.2023 10:25 				
Дата активации 13	01.11.2016				
Система расчёта 14	CREDIT_MD 				
Тариф 15	Экономный за 50 				
Дилер 16	Нет имени				
Регион 17	Москва				
Оператор 18					
ЛК Абонента 19					
Используемые сервисы	   20				
Заявки в других модулях	Ничего не найдено. 21				

Нажми на каждый раздел, чтобы узнать подробнее:

1. Инциденты

В данном разделе отображаются открытые инциденты, которые имеют отношение к данному номеру.

2. Номер

Если номер федеральный - будет указан только он, если есть прямой номер - через слеш будет указан городской аналог. Рядом указывается стоимость номера на чёрном фоне.

Нажав на "+", отобразится информация о рекомендуемых настройках точки доступа на номере. Данную информацию необходимо использовать в консультациях по вопросам ограничения интернета. Прежде чем составлять заявку на проверку интернета, необходимо сверить с Абонентом точку доступа. Если она будет указана некорректно, её необходимо изменить, а после выполнить перезагрузку устройства.

Возможны 3 варианта отображения точки доступа:

- Единственно-возможная точка доступа:
- Настройки точки доступа неизвестны. Для их уточнения

необходимо обратиться в ОСО

с. Два варианта настроек. Сначала просим Абонента попробовать одну, а после другую.

Также будет доступна кнопка "Проверка интернета", через которую происходит формирование заявок на профилактические работы или заявки Техническому специалисту.

Данную информацию необходимо использовать по вопросам ограничения интернета, а также для составления заявок на проведение профилактических работ или заявок Техническому специалисту. При составлении заявки, необходимо следовать алгоритму, который будет отображаться в системе.

3. SIM

На главной странице указан текущий ICC (серийный номер). При нажатии на "+" можно посмотреть ранее принадлежащие номеру ICC и создать заявку на замену сим-карты и восстановление.

4. Клиент

Здесь указывается ФИО Абонента (Владельца номера), а также принадлежность номера к юридическому/физическому лицу внутри нашей Компании. Информация о документах, необходимых для оформления на ЮЛ находится на сайте, раздел "Корпоративным клиентам". Стоит отметить, что Специалисты КЦ обслуживают в основном физических лиц. У юридических лиц есть личные менеджеры, и звонки в КЦ поступают в меньшем количестве (по сравнению с ФЛ) и в основном, только в нерабочие дни личных менеджеров.

При нажатии на "+" можно посмотреть персональные данные Абонента и прикрепленные сотрудниками офиса (они занимаются заключением договор и пр.), файлы (договор, доп. соглашения, заявления и пр. бланки подписанные Абонентом).

На номерах с интернет-тарифами предусмотрена плашка "Указать контакты".

Она отображается только на номерах интернет-тарифов, у которых на текущий момент нет контактных номеров.

При обращении Абонентов с такой плашкой, необходимо уточнять контактный номер и фиксировать его в соответствующем поле:

5. Баланс

В данном разделе указывается текущее состояние баланса.

6. Статус

Указывает на активность номера (блокирован или активен). При нажатии на "+" можно изменить статус или посмотреть предыдущий установленный статус.

При нажатии на разблокировку, мы можем запустить проверку для разблокировки номера. В данном разделе, необходимо действовать алгоритму, который будет представлен после запуска проверки.

7. Статус оператора

Текущий статус у ОСС. Статус может быть

- А-Активен
- Бл/Б-Блокирован

8. Кодовое слово

Это пароль, который устанавливает Абонент самостоятельно через приложение или по обращению в нашу СП после прохождения полной ИД. Пароль используется для сохранения конфиденциальности данных.

9. Договор

При наличии верно заключённого договора между Компанией и Абонентом и проверенным Юристом, в данном поле будет указан номер

договора, дата его заключения, а значок означает, что договор

проверен Юристом.

Если с Абонентом не соблюдена простая письменная форма - данное поле будет подкрашено красным цветом с комментарием "Договор не найден"

10. Ответственный менеджер

Данный раздел появляется только на номерах, которые обслуживаются, как юридическое лицо. Указаны фамилия и имя личного менеджера Компании, а в заметках к клиенту, как правило, указан добавочный номер Специалиста.

11. Заметки к клиенту

Комментарии, на которые стоит обратить внимание при консультации (какая-то важная информация именно по Абоненту).

Заметки вносятся в карточку Абонента ответственным лицом, который её заполняет.

12.ЕСИА

Отображается в каком статусе находится подтверждение номера на портале Госуслуги, на какое контактное лицо подтверждён номер и дату последнего обновления.

13.Дата активации

Дата, когда номером начали пользоваться.

Как правило, это дата, когда Абонент внёс платёж по номеру и начал его использование.

14.Система расчёта

Способ оплаты услуг: кредитная или авансовая.

При нажатии на "+", можно увидеть историю смены системы расчёта или произвести её смену.

15. Тариф

Указано наименование текущего тарифного плана (ТП) по номеру.

На всех номерах, и прямых, и федеральных всегда установлен федеральный ТП, т.е. АП будет указана для федерального номера.

При нажатии на "+" есть возможность посмотреть описание ТП, историю смены ТП (история смены ТП отображается за весь период) или изменить ТП.

При переходе во вкладку "История смены ТП" будет отображаться соответствующая информация. К каждому ранее установленному ТП и ТП, который будет установлен, добавлено описание на кнопку "Прайс".

При нажатии на неё, откроется описание

Если по номеру есть проводка на смену ТП, в разделе "История смены ТП", данный тариф будет отображаться оранжевым цветом.

16. Дилер

Указывает какой дилер произвёл подключение номера. Необходимо обращать внимание при консультации, т.к. есть нюансы в обслуживании.

17. Регион

Указывает регион подключения номера.

18.Оператор

Указывает ОСС: билайн, Мегафон, МТС или Теле2.

19.ЛК Абонента

Это поле для проверки данных о регистрации Абонента в Личном кабинете, где можно увидеть:

- Дату регистрации в ЛК
- Последний вход
- Указанный в ЛК e-mail
- Разрешён ли вход Абоненту

Это может быть полезно для того, чтобы оправить детализацию (ДТ) на электронный адрес по запросу Абонента, т.к. высылать мы её можем только на e-mail, указанный в ЛК во избежание передачи конфиденциальной информации третьим лицам.

20 .Используемые сервисы

- Значок "Сбербанк" - Абонент использует сервис "Сбербанк" для оплаты. В таких случаях предлагаем вступление в клуб и рассказываем про бонусы (**на текущий момент вступление временно недоступно**)
- Значки "LTE" и "3G":
 1. Если потребление в LTE более 50% - отображается "LTE"
 2. Если потребление в LTE менее 50% - отображается "3G". При наведении курсора мыши на значок можно увидеть сколько процентов Абонент потребляет в LTE
- Значок "Клуб" - такой Абонент является участником Клуба. А значит предлагаем/рассказываем про все важные условия/предложения/бонусы/услуги в период консультации
- Значок "Телеграм" - присутствует на номерах, которые авторизованы. Можно навести курсор мыши на сам значок, чтобы посмотреть последнюю дату активности в Telegram Bot
- Значок "VIP" - данным значком обозначаются VIP-Абоненты. Это Абоненты МТК, по которым блокировка не производится. Этим Абонентам просто рассылаются смс со счётом, также ряд номеров наших Абонентов. Необходимо обращать внимание на ленту заметок таких номеров.

Будут указаны какие-то особые условия или очень важные детали:

- Если Абонент набрал добавочный 1020 (личные менеджеры) или 1111 (в зависимости от группы) звонок уйдёт на ресепшен. Если Специалисты не в разговоре и не заняты в офисе - они примут вызов
- Если они в разговоре или с Абонентом, звонок поступает на общую линию
 1. Если Абонент просит именно личного менеджера - создаём заявку в модуль "Заявки", с типом "Заказ звонка". Исполнителя не выбираем, это сделают Старшие смены

2. Если Абонент не просит личного менеджера и вопрос можно решить в рамках одного звонка - консультируем.

- Значок "USSD" - значок обозначает доступ к использованию USSD команд. Для OCC Теле2 *132*003# недоступна. Требуется обращать внимание на подсказку при наведении курсора
- Значок "WINK" - говорит о том, что у Абонента подключена "Подписка WINK". При наведении на значок, будет отображена дата, до которой действует подписка

21. Заявки в других модулях


В данном разделе отображается информация по созданным, открытым заявкам на телефонном номере.

1.2 ОИ. Сервис "Переадресация". Подключение

Подключение переадресации по OCC билайн происходит через ОИ, сервис "Переадресация".

Для подключения требуется выполнить ряд действий:

1. В ОИ, в разделе "Услуги" требуется подать на подключение услугу "Переадресация вызова", даты отключения и подключения указывать не требуется.
2. Переходим в сервис "Переадресация"
В строку "Поиск номера" вводится номер Абонента, по которому требуется подключение переадресации и нажимаем кнопку "Найти"
3. Слева, в разделе "Список переадресаций", ориентировочно в течение 2х минут происходит подгрузка информации, необходимо ожидать для проверки уже установленных переадресаций.
Система не производит поиск активных переадресаций, если номер заблокирован и сообщает об ошибке, т.к. переадресации отключаются автоматически, если номер заблокирован.
Если по номеру уже установлена какая-либо переадресация информация появится в данном окне. Для отключения, необходимо установить галочку в чек-боксе и нажать на кнопку "Удалить отмеченные"
4. В параметрах "Установка переадресации" указываем номер, на который должна происходить переадресация и по фильтру выбираем необходимый тип переадресации, после нажимаем кнопку "Подключить".
5. Полная история подключения/отключения переадресаций по номеру отображается в разделе "История действий по номеру" Когда, кем подключили/отключили, на какой номер и какой тип.
Если подключили - система закрашивает строку зелёным цветом
Если отключили - система закрашивает строку красным цветом

Также в данном модуле разработана подсказка в виде значка  Кликнув на него откроется информация по набору USSD-команд на самом устройстве Абонента

Если поступила заявка на переподключение переадресации (изменить номер/тип переадресации) - все изменения вносятся только в сервис "Переадресация".

В случае массового подключения услуги, такая заявка отправляется на почту Отдела сервисного обслуживания (ОСО), срок обработки до 1 часа. Если заявка поступила с 22:00 по 23:30 - срок выполнения может быть увеличен, и заявка будет обработана после 23:30. При этом подключение в ОИ (по номеру) может быть доступно.

При подключении переадресации, необходимо озвучивать USSD команду для самостоятельного отключения переадресации.

В некоторых устройствах возможно установить переадресацию в настройках телефона. В таких случаях, в ОИ не будет информации о наличии переадресации. Понять, что звонки переадресовываются можно только по детализации (ДТ). Отключение в таком случае происходит либо в настройках устройства, либо по команде отмены всех переадресаций.

1.2.1 ОИ. Сервис "Переадресация". Отключение

Отключение переадресации по ОСС билайн происходит через ОИ.


Для отключения требуется выполнить ряд действий:

1. В первую очередь, для отключения переадресации рекомендуем Абонентам использовать команду и информацию с командами отправляем в сообщении при подключении переадресации. В ОИ, USSD-команды для управления услугой "Переадресация" можно посмотреть в сервисе "Переадресация".
2. При обращении Абонента для отмены переадресации отключаем её через сервис "Переадресация"
3. Также требуется подать услугу на отключение в ОИ, в разделе "Услуги"

1.3 ОИ. Сервис "Отключение подписок билайн"

Для отключения подписок в сервисе "Отключение подписок билайн" необходимо:

1. Перейти в сервис. При переходе, откроется страница с реестром всех заявок.
2. Вверху справа требуется нажать "Создать задание".

3. В раздел "Список номеров" требуется ввести номера/-а. Если номеров несколько, необходимо вносить их в столбик без запятых или с помощью кнопки "Выбрать". В данном случае выбираем сохранённый ранее файл в формате CSV.
4. После загрузки файла/введения номеров нажимаем "Создать задание".
5. Статус заявки можно посмотреть, нажав на значок .

1.4 ОИ. Сервис "Замена SIM"

Через данный сервис доступно произвести замену сим-карты по одному или более номерам.

Для составления заявки, переходим в сервис, вводим номер, по которому требуется заменить сим-карту, и серийный номер, названный Абонентом.

Обязательно сверяем с Абонентом названный серийный номер

Если у Абонента более одной сим-карты, которые необходимо заменить, требуется нажать на кнопку "Добавить" и появятся дополнительные поля для ввода телефона и серийного номера.

Нежелательно за один раз отправлять на замену более 10 сим-карт.

После ввода и проверки всех данных, для составления заявки необходимо нажать на кнопку "Произвести замену сим-карты".

Также бывают случаи, когда заявка на замену сим-карты завершилась с ошибкой. Для уточнения информации - необходимо обратиться к ОСО через заявку в модуль "Заявки", с типом "Заявка в ОСО".

Возможные причины ошибок:

- Сим-карта не была списана со склада (если Абонент получил сим-карту в офисе билайн)
- У сим-карты и телефонного номера разные регионы (на динамические сим-карты замена происходит без ошибок)
 - a. На выданной пустой сим-карте уже привязан номер
 - b. Номер не обслуживается в нашей Компании

Для удобства, в данном сервисе присутствует реестр заявок, в котором указаны все заявки и их статусы

1.5 Сервис "Ошибочный платёж"

В ОИ предоставлен доступ к просмотру ошибочных платежей.

В данном разделе можно увидеть ошибочный платёж, если, например: Абонент ошибся цифрой при вводе номера, Абонент совершил платёж на кнопку на номер, который у нас в Компании не обслуживается и т.д.

Для поиска необходимого платежа есть несколько фильтров:

- Компании
- Платёжная система
- Время регистрации платежа
- Номер

При поиске по номеру, откроется конкретный ошибочный платёж. При других вариантах поиска, откроется реестр со всеми подходящими по фильтрам ошибочными платежами.

ОИ. Раздел "Модули"

2.1 Модуль "Доставка". Создание заявок

Для создания заявки на доставку необходимо выполнить ряд действий:

Рассмотрим на примере заполнения заявки "Восстановление сим-карты".

1. Для составления заявки на доставку сим-карты требуется в ОИ, перейти в раздел "Модули", выбрать "Доставка". При переходе в модуль, нажать на кнопку "Добавить новую заявку". Также потребуется выбрать регион вверху справа.
2. При переходе на новую страницу, откроется форма заполнения заявки.
 1. **Дата доставки.** Устанавливается дата, доступная для доставки (не ранее следующей за текущим днём). Если дата не доступна к выбору – значит уже всё время распланировано. В исключительных случаях (форс-мажор) можно произвести доставку текущим днем (или на следующий), для этого необходимо обращаться к Старшим смены или в Отдел доставки. В субботу и воскресенье доставки не осуществляются (только в особо срочных и форс-мажорных ситуациях).
 2. **Время доставки.** Оговаривается с Абонентом, как ему удобнее в первой (с 10:00 до 14:00) или второй (с 14:00 до 18:00/20:00) половине дня. Не забываем про г. Зеленоград, время доставки с 12:00 до 16:00.
 3. **Курьер.** Не заполняется. Курьер проставляется Отделом доставки.
 4. **Стоимость доставки.** По Москве в пределах МКАД, по г. Зеленоград, Санкт-Петербург и Ленинградская область - доставка бесплатная. Стоимость доставки в Московскую область определяется после согласования с Отделом доставки.

5. **Статус.** По умолчанию "Новая". Смена статуса производится Отделом доставки.
6. **Клиент.** Заявку можно привязать к контрагенту и выбрать адрес для доставки.
Для этого в поле "Клиент" находим Абонента. Нажимаем "Найти", после этого необходимо кликнуть на кнопку "Найти адреса" и выбрать адрес из появившегося списка
Если во время привязки к контрагенту не найдены адреса/существующие адреса не подходят - можно выбрать контрагента и ввести новый адрес
Новый адрес доставки будет добавлен в адреса данного контрагента как "Адрес доставки". В дальнейшем он будет доступен в списке адресов контрагента.
7. **Адрес.** Вводится одной строкой. Во время ввода, будут отображаться подсказки для облегчения и ускорения ввода.
8. **Метро.** Выбирается из списка ближайшее метро.
9. **Подъезд** заполняются для удобства.
10. **Этаж** заполняются для удобства.
11. **Домофон.** Заполняется при необходимости.
12. **Комментарий к адресу.** Поле не обязательное для заполнения, информация вносится при необходимости. Например, пояснение, как пройти к подъезду.
13. **Кто забирает.** Заполняется при составлении заявок на доставку уже восстановленной сим-карты). Выпадающий список состоит из 4-х вариантов:
 - Владелец ФЛ
 - Владелец ЮЛ
 - По доверенности
 - Дилер

Устанавливаем вариант согласно принадлежности номера. Если номер оформлен внутри Компании на ФЛ - забрать может либо Владелец, либо другое лицо по доверенности, т.е. установив здесь "Дилер" или "Владелец ЮЛ" - будет считаться ошибкой и аналогично в обратном случае.
14. **Наличие документов.** Заполняем, если оформляем доставку уже восстановленной сим-карты. Доставка производится строго при наличии у Владельца оригинала паспорта для идентификации (а, например, для доставки Договора Владелец должен так же предоставить копию паспорта (или иной документ, если это иностранный гражданин)).
15. **Контакты.** Вносятся контактные данные, если номеров несколько при помощи значка "+" можно добавить любое количество контактов.
16. **Информация по номерам.** Указывается информация о том, когда требуется восстановить сим-карту (до/после доставки). Формат симкарты выбирается из выпадающего списка, текущий оператор (Б-ОП), телефон - номер Абонента.

После заполнения всех полей, требуется нажать на кнопку "Создать заявку". Номер доставки указывается при её создании и отправляется

на контактный номер Абонента в смс. В [ленте заметок](#) номер доставки автоматически не сохраняется, по данной причине информацию необходимо указывать вручную.

Если во время консультации уже после созданной заявки Абонент также просит что-то дополнительно доставить, например, к заявке на доставку сим-карты ещё и прислать договор, требуется провалиться в созданную тобой заявку и выбрать "**Добавить задачу**" и из выпадающего списка выбрать необходимую задачу.

Также, заявку можно распечатать, отредактировать. Редактировать и добавлять задачи по заявке возможно, пока она находится в статусе "Новая" *Если ты вносишь изменения в заявку текущим днём, дополнительно требуется оповестить Отдел доставки через почту о внесённых изменениях.*

2.2 Модуль "MNP"

С 01.12.2013 г. вступил в силу закон об услуге по переносу мобильных номеров (MNP), т.е. переход от одного сотового оператора к другому с сохранением номера.

Мы также можем производить портацию внутри Экомобайл, таким образом при смене ОСС обслуживающая Компания не меняется.

Портация по регионам

- По региону Москва - к любому ОСС
- По региону Санкт-Петербург - билайн, Мегафон, МТС

2.2.1 Модуль "MNP". Особенности портации

Заявки на портацию номера принимаются только от Владельца номера. Переноситься могут только федеральные номера (городские не переносятся) в пределах одного субъекта РФ.

2.3 Модуль "Претензии"

Модуль "Претензия" хранит все претензионные обращения, которые были приняты Специалистами КЦ/офиса (созданы со слов Абонента).

Претензии бывают двух типов:

- Пересчёт - выбирается в случае, если Абонент не согласен со списаниями/выставленной суммой счёта, подключённой услугой и т.п.
- Прослушка - выбирается в случае, если Абонент не согласен с подключённой услугой, списанной суммой, т.к. ранее предоставляли иную информацию. При этом очень важно обговорить актуальность тарифа/подключения или

отключения услуг на текущий момент и сразу произвести необходимые действия. Если по итогу прослушки выявится ситуация, при которой необходимо произвести пересчёт - тип изменят на "Пересчёт", тип меняет Специалист, которые обрабатывает заявки в данном модуле.

2.3.1 Составление заявки на претензию

Для составления новой претензии, необходимо выполнить ряд действий:

1. Перейти в модуль "Претензии" и нажать на кнопку "Добавить"
2. В открывшейся форме требуется заполнить все поля.

Также для информации отображается информация о ранее созданных заявках за последние 30 дней. Если при наличии уже созданной претензии Абонент хочет оставить ещё одну для ускорения решения новую претензию создавать не надо. В таких случаях требуется оставить комментарий в действующей претензии о повторении ситуации и продублировать информацию письмом на почту.

2.3.2 Поиск претензии в модуле "Претензия"

В модуле "Претензии" для удобства поиска настроены фильтры по статусу заявки, датам, номеру телефона и т.д.

Для того, чтобы проверить детали претензии, необходимо нажать на её номер. Откроется информация о самой претензии (раздел "Основное"), результатах (раздел "Итоги"), об Абоненте (раздел "Клиент"), будет указано установлена ли отсрочка и поле "Комментарий", в котором указана история обработки заявки, т.е. по какой причине Абоненту отказано в пересчёте и наоборот, что необходимо сообщить Абоненту при положительном результате (обращаем внимание, что написанное снизу - начало обработки заявки. Написанное сверху - конец обработки заявки).

В разделе "История изменений" сохраняется история любого изменения/дополнения заявки.

2.3.3 Модуль "Претензии". Экспертиза

В случае, если Абоненту представлены аргументированные ответы по списаниям, счетам, с нашей стороны проведены проверки и пр., однако, Абонент всё равно оспаривает факт выставленных сумм или зафиксированных звонков/смс - мы можем предложить Абоненту заказать экспертизу.

Экспертиза заказывается только по окончании расчётного периода для всех систем расчёта.

Заявку на заказ экспертизы необходимо составлять в модуль "Заявки", с типом "Иное".

Для Старших смены - данные заявки необходимо назначать на Специалистов претензионного отдела.

2.4 Модуль "Обращения"

Модуль "Обращения" содержит в себе все письменные обращения Абонентов, на которые требуется предоставление письменных ответов.

По всем остальным обращениям претензионного характера, где требуется разобраться ситуации и выполнить такие процедуры как: прослушка и пересчёт - заявка составляется в модуль "Претензии".

Все обращения регистрируются вручную ответственными сотрудниками. После того, как обращение зарегистрировано, Абоненту поступает смс с текстом: "Ваша заявка принята. Срок рассмотрения 5 календарных дней".

- Письмо директору - Абонент оставил обращение на сайте через форму "Написать директору"
- Корпоративная почта - обращение поступило на почту
Заявление в офисе - Абонент оставил обращение в нашем офисе
- Мессенджеры - Абонент оставил обращение через мессенджеры и просит предоставить официальный ответ

Сроки обработки

- Обращения на корпоративную почту, заявления в офисе и обращения в мессенджеры - 5 календарных дней
- Письмо директору - в течение суток

В данном модуле добавлен раздел "Дедлайн". Здесь указывается предполагаемая дата окончания обработки обращения. Указывается автоматически +5 календарных дней от даты внесения её в ОИ.

Он необходим для истории по номеру и предоставления Абонентам статусов и результатов по заявкам, в случае их обращений.

2.4.1 Составление заявки в модуль "Обращения"

Для составления заявки в модуль "Обращения" требуется выполнить следующие действия:

1. Перейти в модуль "Обращения" в ОИ и нажать на кнопку "Добавить"
2. Откроется форма создания заявки, в которой необходимо заполнить все поля
 - Выбрать регион, где зарегистрирован номер
 - Выбрать тип обращения
 - Указать идентификатор письма или номера заявления.

Идентификатор письма - это ссылка на почте данного обращения

- Указать ФИО Абонента
- Указать номер, по которому вопрос
- Указать электронную почту Абонента
- Указать КН Абонента
- Выбрать способ оповещения
- Если есть какая-либо дополнительная информация по обратной связи

- обязательно необходимо внести её в данный блок

- Внести обращение Абонента

3. После заполнения всех полей в форме заявки, необходимо нажать на кнопку "Создать" и обращение уйдёт в общий реестр заявок.

Для того, что проверить детали обращения и результаты, необходимо в реестре заявок, в модуле "Обращения" нажать на номер заявки. Откроется окно, в котором будет указано кто создал заявку, когда, статус и пр., информация об Абоненте, обращение Абонента, официальный ответ Абоненту и внизу также история изменений.

2.5 Модуль "Заявки"

В модуль "Заявки" мы производим фиксирование заявок по таким вопросам как: перезвонить Абоненту, согласовать переоформление номера, заявки на работу интернета и т.д.

Заявки из данного модуля распределяют Старшие смены, оповещение производят Специалисты КЦ. В случае возникновения вопросов, требуется обращаться к Старшим смены.

В зависимости от типа заявки, у неё свой срок обработки.

Сроки обработки:

Тип заявки	Срок обработки	СМС	Текст СМС
Подбор номера	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Возврат номера	В течение суток	Нет	
Согласование услуги (подключение закрытой услуги по согласованию)	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день

Параметры группы	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Отсрочка (по кредитной с/р после 25-го числа)	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Иное	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Договор	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день

Тип заявки	Срок обработки	СМС	Текст СМС
ММЦ	В течение суток	Нет	
Блокировка номера (будущей датой)	В течение суток	Нет	
Переоформление	В течение суток	Нет	
Из билайн в Экомобайл	В течение суток	Нет	
Заказ звонка	В течение суток	Нет	
Заявка в ОСО	В течение суток Разблокировка по ФРОДу - до 3- суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Новое подключение	В течение суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Согласование ТП	В течение 3-х дней	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 3 дня
eSIM (Новый QR-код)	В течение суток. За исключением Теле2, сроки могут быть увеличены	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день

Авансовый счёт	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Платные подписки Мегафон	В течение 2-х часов	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Оптимизация интернета	в течение 1 суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Коррект билайн	в течение 20 минут	Да	Создана заявка №__ Срок рассмотрения 20 минут
Коррект Мегафон	в течение 2-х часов	Да	Создана заявка №__

Тип заявки	Срок обработки	СМС	Текст СМС
			Срок рассмотрения 2 часа
Коррект МТС	в течение 2-х часов	Да	Создана заявка №__ Срок рассмотрения 2 часа
Коррект МТС	в течение 2-х часов	Да	Создана заявка №__ Срок рассмотрения 2 часа
Тех. заявка билайн	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Тех. заявка МТС	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Тех. заявка Мегафон	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Тех. заявка Теле2	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 3 дня
Разблук. ОСС (билайн)	В течение 1 часа	Да	Создана заявка №__. Срок рассмотрения 1 час

Разблoк. OCC (не билайн)	В течение 1 часа	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 час
Разблoк. ФРОД	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 3 дня
Разблoк. Ф3 533	В течение 1 суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 день
Разблoк. Бл_мы	В течение 1-го часа	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 час
Разблoк. Портирован	В течение 1-го часа	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 1 час
Тип заявки	Срок обработки	СМС	Текст СМС
			Срок рассмотрения 1 час
Разблoк. OBA	В течение 3-х суток	Да	Создана заявка №___. Срок рассмотрения 3 дня

В модуле предусмотрен реестр заявок, в нём можно увидеть в каком статусе и отделе находится заявка, позволяет искать заявку по номеру заявки/номеру телефона.

В зависимости от этапа выполнения действий по заявке, её статус меняется. Статусы по заявкам ← *нажми, чтобы узнать подробнее*

- Новая - ещё не взята никем в работу
- В работе - находится в работе у соответствующего Отдела/Специалиста
- Обработана - заявка выполнена, необходимо назначить Специалиста на созвон
- Оповещение - Специалист для созвона назначен, но разговора с Абонентом ещё не произошло
- Выполнена - заявка выполнена и Абонент оповещён об итогах обработки его заявки
- Отменена - заявку не смогли взять в работу, т.к. она была некорректно составлена

2.5.1 Модуль "Заявки". Типы заявок

В модуле "Заявки" есть большое разнообразие типов заявок, которые со временем добавляются.

Если при составлении заявки ты не уверен к какому типу она относится, есть возможность нажать на значок - откроется полный перечень всех типов заявок с подсказками.

В зависимости от типа заявки, ниже прогрузиться форма заполнения заявки.

Типы заявок:

Тип заявки	Описание
Подбор номера	Используется, если требуется подобрать индивидуальный номер для Абонента по его запросу
Возврат номера	Используется, если Абонент перестал пользоваться номером (расторг договор/не оплатил и т.д.) и через некоторое время решил возобновить использование
Пожелание Абонентов	Используется, если Абонент оставляет пожелания по улучшению сервиса/обслуживания
Согласование услуги	Используется, когда требуется согласовать подключение закрытой услуги на индивидуальных условиях для Абонента

Тип заявки	Описание
Подбор/Согласование ТП	<p>Используется, когда Абонент настаивает на подборе индивидуального тарифа. При заполнении заявки требуется заполнить поля:</p> <ul style="list-style-type: none"> · указать необходимое количество минут/ГБ/смс от и до (в случае, если они совпадают - продублировать в обоих полях) · если Абонент не называет точные цифры допустимо поставить 0 · поля "Направления звонков" и "Зона действия", являются необязательными для заполнения · если Абонент знает тариф Компании конкурента - необходимо установить галочку в чек-бокс "Есть аналог тарифа в других Компаниях" и заполнить соответствующие поля
Параметры группы	Используется, если необходимо создать группу номеров, внести в неё изменения, прописать параметры группы

Отсрочка	Используется для согласования отсрочки на номерах с кредитной системой расчёта при обращении после 25-го числа
Иное	<p>Данный тип заявки используется:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Если остальные типы не подходят · Если обращается Абонент и хочет получить консультацию по оборудованию (модем/роутер). Заявка будет отправлена в Отдел продаж. Если вопрос срочный и поступил в нерабочее время Отдела продаж - обращаемся за помощью к Старшим смены или своему Руководителю. Они помогут в подборе · Абонент хочет заказать экспертизу · Абонент хочет оставить благодарность (при составлении заявки устанавливаем "Внутренняя заявка") · Если номер в ОИ не отображается, но Абонент сообщает, что обслуживается в нашей Компании

Тип заявки	Описание
	<p>федеральным номером)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Заявки при нерабочих USSD-командах на номере · Согласование ТП (смена ТП на понижение после 25/26 числа) · На номере ММЦ Мегафон <p>имеется услуга "Запрет выхода в интернет"</p> <ul style="list-style-type: none"> · Подключение услуги "Статический IP" · Запрос PIN и PUK кодов при проведении полной ИД · Ограничения в работе мобильного приложения
Новое подключение	<p>Данный тип необходимо использовать, если Абонент хочет подключить новый номер.</p> <p>Если Абонент уже выбрал номер на нашем сайте требуется его ввести в поле "Желаемый номер", если номер не выбрал, то открыть поле "Подобрать по параметрам" и указать желаемые цифры в номере Абонента. Также требуется подобрать желаемый тариф</p>

еSIM (Новый QR-код)	Используется, если Абонент хочет заменить симкарту на еSIM. В блоке уведомления необходимо выбрать способ, которым Абонент хочет получить QR-код
Авансовый счёт	Используется в случае, если у Абонента наблюдаются ограничения в работе "Авансового счёта". Например, Абонент подтвердил номер на портале Госуслуги, "Авансовый счёт" не заработал и т.п.
Платные подписки Мегафон	Используется в случае, если Абонент хочет: <ul style="list-style-type: none"> · Отключить подписки Мегафон · Подключить услугу "Запрет подписок" · Пересчитать начисления за подписки
Изменение заявок в ОСО	Данный тип используется для отмены/изменения ранее созданных заявок на смену системы расчёта, подключения/отключения услуг и т.д.
Тип заявки	Описание
Подтверждение на ГУ	Данный тип используется при обращении Абонента с просьбой внести его ДКП
Оптимизация интернета	Используется только через сервис "Проверка интернета" в ОИ
Коррект билайн	
Коррект Мегафон	
Коррект МТС	
Тех. заявка билайн	
Тех. заявка МТС	
Тех. заявка Мегафон	
Тех. заявка Теле2	
Разблок. ОСС (билайн)	
Разблок. ОСС (не билайн)	
Разблок. ФРОД	Используется только через сервис "Разблокировка"
Разблок. Ф3 533	
Разблок. Бл_мы	

Используется только через сервис "Разблокировка"

Разблок. Портирован	
Разблок. ОБА	

2.5.2 Модуль "Заявки". Создание заявок

Принимая заявку от Абонента, ты должен понимать ситуацию и ориентироваться в сроках.

Если заявка поступает в пятницу (вторая половина дня) или выходные/праздничные дни - отделы, работающие 5/2, точно не смогут обработать её в выходные. Необходимо сразу информировать Абонентов о том, что возможно сроки будут увеличены в связи с нерабочими днями/праздниками.

Это касается заявок по новым подключениям, заявок в Отдел развития, Отдел по работе с корпоративными клиентами и т.д.

Если ситуация срочная и есть понимание/факт, что Абонент не готов/нет возможности ожидать/требуется решить вопрос как можно скорее обязательно ставится в заявке галочка "Срочная" + передаётся информация Старшим смены письмом или в чат о необходимости решить вопрос.

Заявка составляется по следующим правилам:

1. Для составления заявки требуется в ОИ перейти в модуль "Заявки" и нажать на кнопку "Добавить".
Также можно на телефонном номере перейти в раздел "Действия" и нажать на кнопку "Создать заявку". При таком переходе в модуль, блок "Номера и контакты" заполнится автоматически, потребуются только указать ФИО.
2. В блоке "Номера и контакты" требуется заполнить следующие пункты:
 - Номер по заявке. Если он не является контактным - необходимо снять галочку и указать нужный номер
 - Указать ФИО контактного лица, которое обращается с вопросом Данная информация необходима для обратного звонка и понимания, как можно обращаться к Абоненту. При этом в форме заявки есть подсказка под строкой "Контактное лицо", это для упрощения, если ФИО совпадает с тем, кто обращается. Однако, если указано иное наименование, копировать это в строку "Контактное лицо" не требуется.

Указываем реальные данные.

Для составления заявки по нескольким номерам одновременно требуется:

- Указать главный номер по заявке (по нему будут производиться все оповещения, если не указан КН)
- Далее требуется нажать на "+" и в появившемся окне построчно внести остальные номера
- Далее нажать на кнопку "Проверить". В случае ошибочно введенных номеров, они будут выделены красным шрифтом, потребуется исправить

ошибку и повторно нажать кнопку "Проверить" • Вносить главный номер в список номеров не требуется

- Если все номера записаны корректно - станет доступна кнопка

"Сохранить"

3. Выбор бренда. При вводе номера, система сама определяет к какому бренду принадлежит номер. Исключением является Корпорация связи, т.к. она наш дилер, а не отдельный бренд. При обращении Абонента в КС необходимо прописывать комментарий об обращении именно в эту Компанию.

Если введенный номер в ОИ не будет найден - соответственно, автоматически бренд не сможет прописаться. В таких случаях необходимо указать его вручную.

4. Выбирается тип заявки.
5. Выбрать тип уведомления по заявке и заполнить поле "Информация для связи".

При оповещении Абонентов по заявкам с типом "Согласование ТП", помимо развернутого комментария необходимо кратко подвести итог разговора отдельным комментарием:

- Отказ
 - Согласен
 - Думает
6. Идентификация. Если в консультации была проведена ИД/составление заявки это требует - проводим соответствующую ИД и заполняем поле. *(Нажми, чтобы открыть полный формат)*
 7. Опции. Используется для внесения дополнительной информации по заявке.
 8. В завершении - требуется нажать на кнопку "Создать". Кнопка "Создать и добавить клон" используется, если необходимо создать точно такую же заявку, но по другому номеру.

2.5.3 Модуль "Заявки". Обработка заявок

В зависимости от типа заявки, на почту соответствующего отдела поступит уведомление, что создана новая заявка.

Для удобства работы с заявками, в модуле предусмотрены фильтры: по номеру заявки, дате создания, номера, типу, статусу, автору заявки, отделу, исполнителю и бренду.

Также предусмотрена кнопка "Применить быстрый фильтр"

Данный фильтр отображает все незавершенные заявки в твоём исполнении или твоего отдела согласно Орг. структуре Компании.

Внутри данного фильтра также есть возможность воспользоваться дополнительными фильтрами, например, найти заявку с определённым типом.

Дополнительно можно отфильтровать заявки по фильтру "Я наблюдатель", таким образом будут отображаться только те заявки, где ты будешь являться наблюдателем.

Доступна возможность подключать или удалять сотрудника/отдел для работы над заявкой.

Менять исполнителя или отдел, если требуется что-то уточнить - не требуется. В таких случаях необходимо подключить сотрудника в качестве наблюдателя и описать в комментарии, что ему необходимо сделать. Смену отдела или сотрудника требуется производить только в том случае, если заявка ошибочно попала в твой отдел.


Для подключения к обсуждению других сотрудников или отдела, необходимо нажать на значок "человечки" и выбрать необходимый отдел/сотрудников, а также ниже можно увидеть список всех сотрудников, подключённых к заявке.

Сотрудник получит уведомление на почту, что его подключили к работе, а также будет получать уведомления, когда будут добавляться новые комментарии. Если в наблюдатели добавлен отдел - в таком случае уведомление об изменениях в заявке дополнительно придёт на общую почту отдела, это необходимо использовать в работе особенно для отделов работающих в графике 2/2.


Для удаления сотрудника из наблюдателей - необходимо нажать на крестик рядом с фамилией.

2.6 Модуль "Инциденты"

В ОИ присутствует модуль "Инциденты", в нём фиксируются все технические ограничения со стороны ОСС, а также внутренних сервисов Компании.

На верхней панели операторского интерфейса отображается значок , нажав на данный значок, откроется краткая сводка по текущим инцидентам - сверху отображаются новые инциденты, внизу - закрытые (в течение последних 24-х часов)

Варианты отображения значка

 ← *нажми, чтобы узнать подробнее*

- - в данный момент зафиксировано одно или несколько технических ограничений
- - ограничений на текущий момент нет
- - голубой кружок сигнализирует о том, что по инциденту/-ам произошли изменения

При открытии/закрытии/изменении инцидентов появляется всплывающее окно, что по тому или иному инциденту произошло изменение.

Более подробную информацию можно посмотреть в реестре, который находится в модуле "Инциденты"

Инструкция при массовых обращениях:

При обращении на линию или в мессенджеры:

- Специалисты КЦ/Ресепшен/Мессенджеры, приняв более 5 однотипных обращений на протяжении 10-15 минут в дневную смену и на протяжении часа в ночное время необходимо сообщить об этом Старшим смены (передают информацию ОСО) или ОСО (в ночное время).

Если есть понимание, что каждый второй Абонент твердит о поломке, ограничениях сети/зачислении средств, работе интернета и тд..

- Необходимо в первую очередь сигнализировать в общий чат в дневное время, чтобы остальные сотрудники могли подтвердить ситуацию и Старшие смены смогут быстрее включиться в решение ситуации, повлиять на открытие инцидента.
- В ночные смены необходимо сообщить о своих наблюдениях коллегам ОСО. После ночной смены необходимо отражать подобные нюансы в отчёте (D:\Общее\файл "Ночные смены").

В реестре, в модуле "Инциденты" содержится вся информация по закрытым инцидентам, которые были закрыты более 24-х часов назад.

По открытым инцидентам, информация в реестре идентична информации на "Молнии".

2.6.1 Фиксация обращений по инцидентам в ленту заметок

В ОИ добавлен новый функционал по фиксации обращений по инцидентам. Новый инструмент, позволяет автоматически заполнить ленту заметок при обращении Абонента.

Чтобы зафиксировать обращение, необходимо выполнить алгоритм действий:

1. Нажать на кнопку "+" в строке "Инциденты" и выбрать "Зарегистрировать обращение"
2. Если по номеру открыт один инцидент, при нажатии на кнопку "Зарегистрировать обращение", система автоматически перебросит в ленту заметок для её заполнения.

Если по номеру открыто несколько инцидентов, требуется выбрать тот, по которому обратился Абонент и нажать на кнопку "Перейти к заметкам"

3. Тема и текст заметки будут автоматически заполнены, потребуется только выбрать способ связи, через который обратился Абонент, и указать его номер телефона
4. Для сохранения заметки в ленту, нажимаем на кнопку "Добавить", после чего она будет сохранена.

3. Раздел "Контрагенты"

В разделе "Клиентские данные", в подразделе "Контрагенты" можно найти информацию по Абонентам

В поисковом запросе можно указать ФИО или название Компании, частично или полностью - зависит от точности выдачи, которую планируем получить.

1. **ID.** По клику на ID происходит переход к подробной информации о Клиенте.
2. **Наименование.** В данном поле указаны ФИО или юридическое название Корпоративного клиента.
3. **Юридический статус.** Тип Клиента, Частный или Корпоративный клиент.
4. **Компания.** Компания, с которой Абонент заключил договор на обслуживание.
5. **Количество номеров.** Количество номеров на договоре Клиента.

Нового контрагента могут добавить только ответственные лица, у которых есть право доступа.

3.1 Контрагент. Блок "ID"

При переходе по ID Клиента, откроется подробная информация о Клиенте.

В данном разделе, информация будет разделена на 4 блока:


- Физическое лицо

В этом блоке содержатся персональные данные Абонента.
В конце строки "ФИО", расположен значок, указывающий на пол Абонента. При наведении появится всплывающая подсказка, если значок будет плохо виден.

- Контакты

В данном блоке указываются: альтернативный телефонный номер и/или адрес электронной почты Абонента. Также, допускается наличия комментария к каждому указанному контакту

- Адреса

В начале блока указан тип адреса, затем размещён сам адрес. Правее область для особых отметок. Например, на картинке жёлтая отметка об отсутствии номера дома и красная отметка об отсутствии проверки данных . При наведении на красную отметку, появляется уточнение статуса.

- Документы

Здесь содержатся данные из удостоверения личности Абонента, которые не вошли в блок "Физическое лицо"

Данные разделяются по типу документа, также, они могут архивироваться. Например, при обновлении паспортных данных, старые данные остаются в области видимости и отмечаются, как архивные.

3.1.1 Создание контрагента

Контрагент создаётся, в случае, когда новый Абонент приобретает первый номер в нашей Компании.

При приобретении последующих номеров, контрагент не создаётся, они добавляются уже к существующему.

Алгоритм действий:

1. В первую очередь необходимо зайти в раздел "Клиентские данные", подраздел "Все контрагенты". В "шапке" выбрать "+Новый контрагент"
2. Заполняем карточку контрагента. Все поля должны быть заполнены корректно, в противном случае информация не сохраниться. Далее проверяем внесённые данные и нажимаем "Сохранить"
3. Каждому контрагенту присваивается свой индивидуальный номер - ID. Далее необходимо добавить данные документа удостоверяющего личность Абонента, проверить информацию и нажать "Сохранить"

3.1.2 Редактирование карточки Клиента

В ОИ есть возможность отредактировать карточку Клиента двумя способами:

1. В сервисе "Номера"

Алгоритм действий следующий:

- a. Переходим в сервис "Номера", в поисковую строку вводим номер и нажимаем "Поиск"
Справа от ФИО нажимаем на + и в открывшемся меню выбираем "Редактировать клиента"
- b. Вносим все изменения, а после нажимаем "Сохранить"

2. В разделе "Клиентские данные"

Алгоритм действий следующий:

- a. В ОИ переходим в раздел "Клиентские данные", а далее выбираем "Все контрагенты".
Вводим ФИО контрагента, которого необходимо изменить и нажимаем на ID
- b. Нажимаем на кнопку "Редактировать" и вносим необходимые изменения, после изменений нажимаем на кнопку "Сохранить"