

**КАЧЕСТВЕННОЕ
СОСТАВЛЕНИЕ
ЗАЯВОК**

TELE2

ГЛОССАРИЙ

CRM - Web-приложение для обработки звонков, управления профилями клиентов, регистрации причин обращения клиентов, эскалации заявок и выполнения других операций сотрудниками компании Теле2.

VRM - Web-приложение для обработки абонентских запросов.

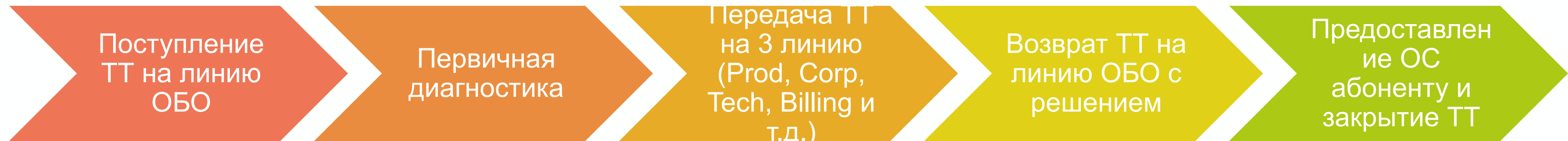
ОБО - группа, занимающаяся обработкой абонентских запросов в программе VRM.

ТТ - Trouble Ticket, заявка

TELE2

Цепь «жизни» заявки

Путь заявки зависит от возможности решения проблемы на нашей линии. Если требуется провести проверку, которая доступна только по «месту» проблемы, мы передаем её ответственным коллегам из других подразделений (например, инженерам или в платежную систему)



После проведения дополнительной диагностики коллеги возвращают заявку в наш отдел, так как именно группа ОБО предоставляет ответ абоненту, согласно тому способу обратной связи, который ты указываешь при составлении заявки

ВАЖНО! Регистрация ТТ не гарантирует абоненту решения «здесь и сейчас».

Например, в некоторых случаях требуется установка новой базовой станции, а это решение должно быть согласовано и заложено в бюджет компании

TELE2

ПЕРЕД СОСТАВЛЕНИЕМ ЗАЯВКИ ВСЕГДА ПРОВЕРЯЙ **МАССОВЫЕ!**

Общая информация Данные Комментарии Подписки Услуги История **Тех. проблемы** Управление КМ KMS Прочее ▾ Снять лог

Повторное обращение (24 часа) x

Массовые проблемы ▾ ↻

Регион
Иркутск NEW ▾

Поиск по тексту
 Найти

24 проблем (+0, -0) Искать только в названии

Найдено 24 проблем
 Отображать с дополнительной информацией

Номер	Время начала	Тип	Название
+ 71104	17.02.2019 03:25	IT	"INVOICE" Ошибки в Invoice «Access Violation», «A component named aSubsProfile already exists» при любом действии с номером.
+ 70464	12.02.2019 19:32	IT	"OMNICHAT" Чаты операторам могут поступать с задержкой
+ 77104	28.03.2019 06:01	IT	"ГЕОПОИСК" Проблемы в работе сайта https://geo.tele2.ru/
+ 80765	12.05.2019 21:00	IT	"SMS" Не поступление SMS-сообщений от различных сервисов (банки, такси, страховые компании, ритейл и др. сервисы).

1) Это поможет снизить АНТ, если вопрос абонента относится к массовой проблеме.

2) Если массовая есть, а ты не проверил – **крит.** И еще составил ошибочное ТТ...

TELE2

КАК СОСТАВЛЯТЬ ЗАЯВКУ В CRM?

ВАЖНО!

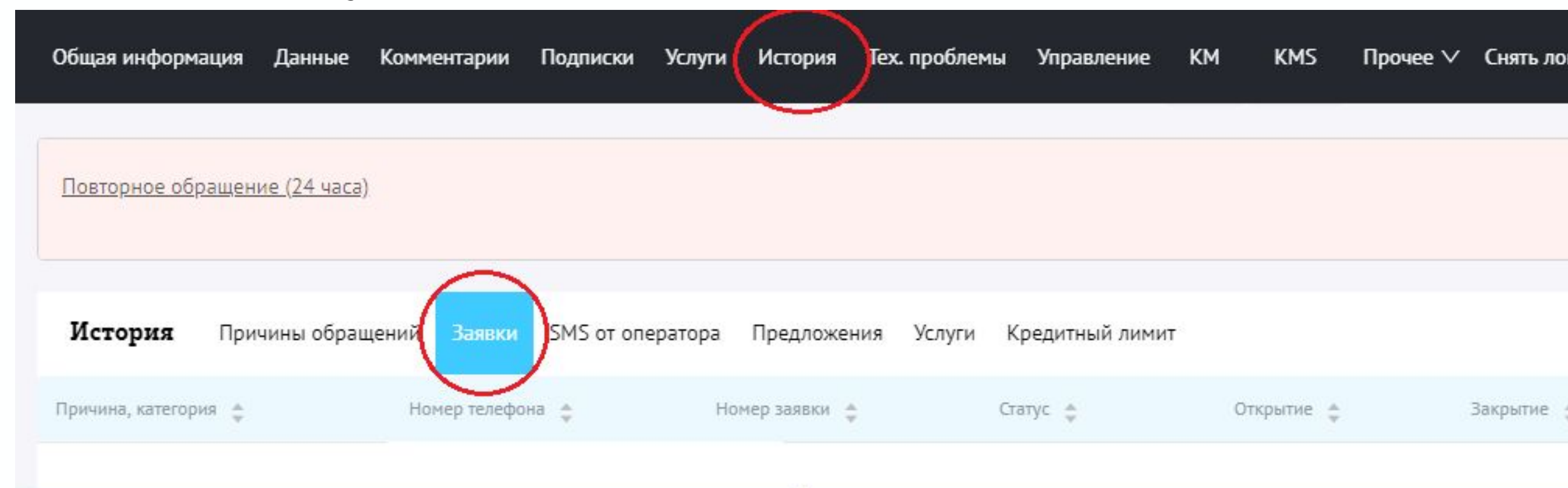
ТТ составляется только на **ПРОБЛЕМНОМ** номере!

The screenshot displays the CRM interface for creating a ticket. The main form includes a field for the subscriber's phone number (+7 (900) ...), a dropdown menu for selecting the cause and category of the complaint (highlighted with a red box and the number 2), and a table of causes. The table has columns for 'Инф', 'Тех', 'Тариф', 'Прод', and 'Адм'. The 'Тех' column is highlighted with a red box and the number 3, and a blue plus sign is visible in the first row of this column. The sidebar on the right shows client information, including 'Тип клиента' (Бесконтрактный), 'Юр. тип клиента' (Физ. лицо), 'Объем трафика' (New B2C), 'Тарифный план' (Мой онлайн+ 11_2018), and 'Регион' (Челябинск). At the bottom of the sidebar, there are buttons for 'Причины обращения' (highlighted with a red box and the number 1), 'SMS', and 'Заявка'.

Название причины	Инф	Тех	Тариф	Прод	Адм
Телефония	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Не совершить исходящие вызовы		<input checked="" type="checkbox"/>			
Не поступают входящие вызовы		<input type="checkbox"/>			
Недостаточно средств		<input type="checkbox"/>			
Обрывы звонков		<input type="checkbox"/>			
Шумы, помехи, эхо		<input type="checkbox"/>			
Сеть занята		<input type="checkbox"/>			
Ограничения у совершающего вызов	<input type="checkbox"/>				
Ограничения у принимающего вызов	<input type="checkbox"/>				

СОЗДАЕМ ЗАЯВКИ КАЧЕСТВЕННО! ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ПРОВЕРИВ ВСЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

- 1) Важно **всегда идти по скрипту** и проверять номер в Invoice. В 90% случаев – там есть решение по вопросу абонента.
- 2) Если все-таки решение не нашлось, проверь, были **созданы ранее** заявки по вопросу абонента?



- 3) Если вышел на ТТ, то в скрипте всегда прописан **Сервис и Тип заявки** (администрирование, техническая, тарификация)

TELE2

ТЕЛЕФОНИЯ

- 1) Необходимо проверить все ограничения по скрипту «Проблемы с телефонией, поиск сети КЦ»
- 2) Если массовых нет, но у абонента проблема более 2-х месяцев – составь ТТ «Зона покрытия/прочее – пожелание к продукту». (ВАЖНО! Не озвучивай сроки решения)
- 3) Проверь покрытие в SMART GIS, если проблема есть по адресу абонента – озв



ПРОБЛЕМЫ С УСЛУГАМИ

- ❶ Передача данных (настройка оборудования, нет соединения, низкая скорость)
- ❶ **Телефония, поиск сети** ←
- ❶ Телефония, WiFicall, VoLTE Москва
- ❶ Контент
- ❶ Услуги на базе мобильной коммерции
- ❶ Тарификация, разъяснение счета
- ❶ Поиск платежей
- ❶ USSD-команды
- ❶ Роуминг (по России и международный)
- ❶ Прием и отправка SMS

Tele2

TELE2

Проверка ограничений в SmartGIS

Голос Данные

Дата

04.12.2018 00:00 - 04.12.2018 23:59

Покрытие

Ожидаемое

Ближайшие БС

Ограничения

- Массовые проблемы
- Проблемные зоны
- Аварии

Для проверки нужно выделить галочками возможные ограничения

DL7: Сеть/Поиск сети

PROBLEM:	DL7: Сеть/Поиск сети
PROBLEM OPENED:	1
Номер проблемы:	DL7
Дата и время начала:	20.01.2001 16:00
Описание проблемы:	Потеря сети, шумы, помехи, обрывы,...
Регион:	Иркутская область, Иркутск
Список адресов:	Иркутск, ул. Академическая дома с 2...

Также посмотреть информацию о проблемы можно выделив проблемную зону на карте

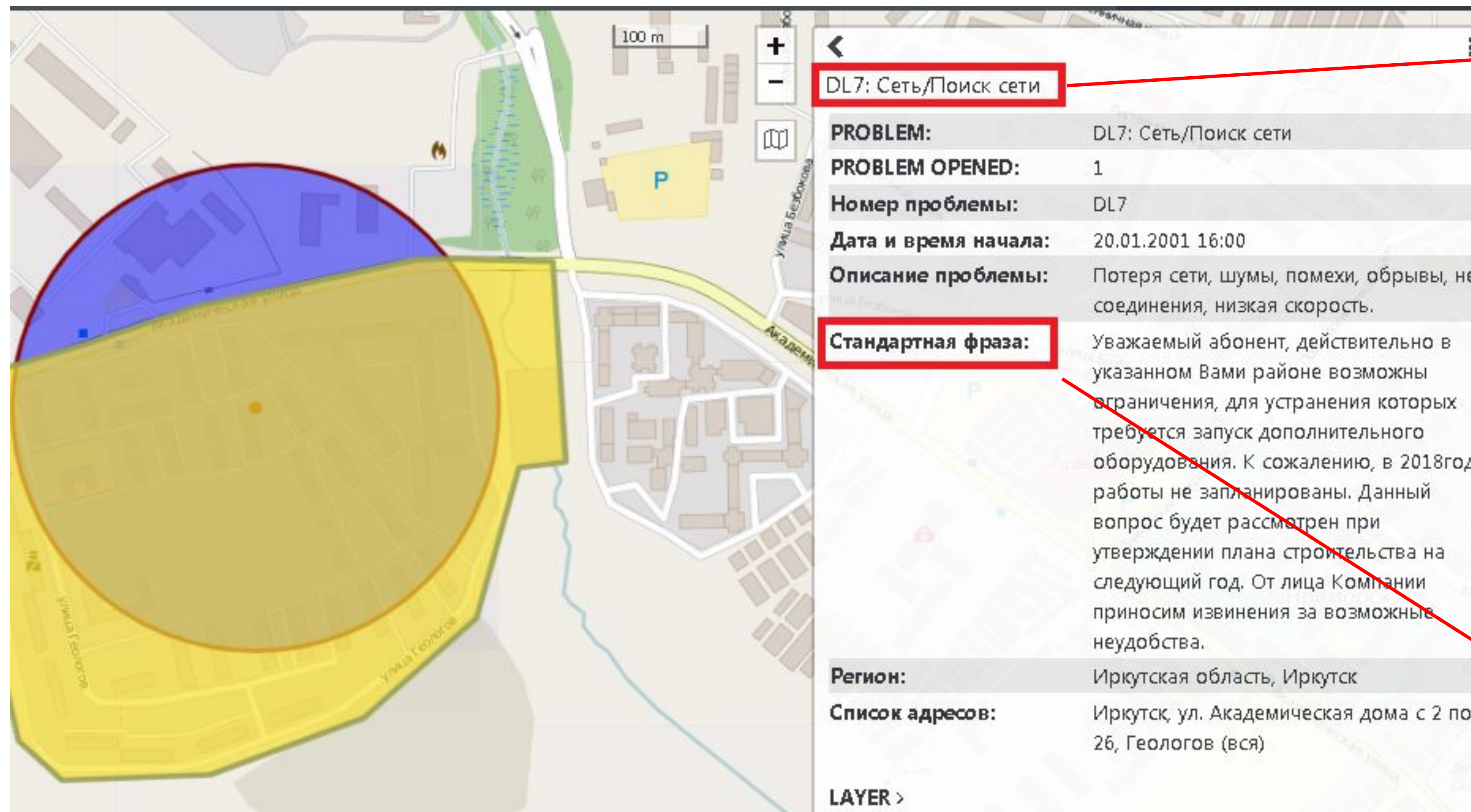
Покрытие: 3G голос (UMTS2100_1, UMTS2100_2, UMTS2100_3) - отличное покрытие в помещении/отличное на улице;

Массовые проблемы открытые (1): Сеть/Поиск сети с 16:00 20.01.2001;

[Сохранить в закладки](#)

В нижнем углу выводится информация об указанном адресе:
Покрытие
Проблемы (если есть)

Сообщаем об ограничениях!



DL7: Сеть/Поиск сети

PROBLEM:	DL7: Сеть/Поиск сети
PROBLEM OPENED:	1
Номер проблемы:	DL7
Дата и время начала:	20.01.2001 16:00
Описание проблемы:	Потеря сети, шумы, помехи, обрывы, не соединения, низкая скорость.
Стандартная фраза:	Уважаемый абонент, действительно в указанном Вами районе возможны ограничения, для устранения которых требуется запуск дополнительного оборудования. К сожалению, в 2018год работы не запланированы. Данный вопрос будет рассмотрен при утверждении плана строительства на следующий год. От лица Компании приносим извинения за возможные неудобства.
Регион:	Иркутская область, Иркутск
Список адресов:	Иркутск, ул. Академическая дома с 2 по 26, Геологов (вся)

LAYER >

Название начинается всегда с условных обозначений:

- DL – длительная проблема
- Проблемная зона - информация, собранная на основе технологических заявок, которая даст возможность спрогнозировать установку новой базовой станции
- UMB – массовая проблема, которая внесена в интерфейс Umbrella

Если абонент находится в проблемной зоне требуется зачитать стандартную фразу.

TELE2

КОРРЕКТНЫЙ ВВОД АДРЕСА

При регистрации заявки крайне важно корректно указывать **адрес** и **координаты** нахождения абонента в **момент возникновения проблемы**

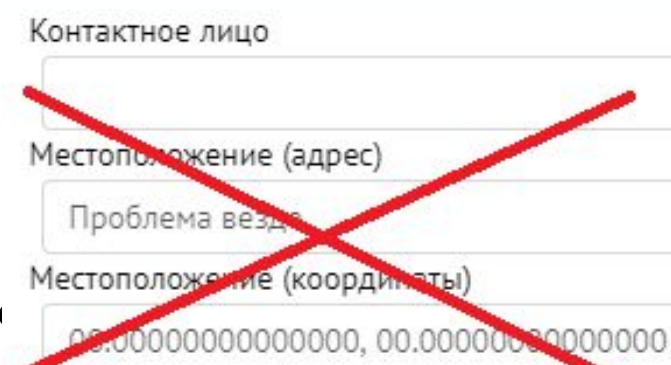
Обрати внимание:

- Адрес проживания** абонента может НЕ совпадать с **адресом нахождения** абонента в момент возникновения проблемы
- Адрес нахождения абонента, по которому НЕ проявляется проблема, указывать НЕ нужно

В поле «Местоположение (**адрес**)» необходимо указывать только **адрес**

В поле «Местоположение (**координаты**)» необходимо указывать только **координаты**

Обрати внимание:



Контрактное лицо
Местоположение (адрес)
Проблема везде
Местоположение (координаты)
00.0000000000000000, 00.0000000000000000

- Дважды указывать **координаты** **неправильно**
- Оставлять одно или оба поля пустыми **неправильно**

Важно! В поле «Местоположение (адрес)» необходимо указать **проблемный адрес полностью**: район, населенный пункт, улица, дом. Не стесняйся переспросить адрес у абонента, если не нашёл адреса на карте.

TELE2

Сервис

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ

Создание заявки
Срок решения: 96 час.

ПРОБЛЕМНЫЙ НОМЕР

Абонент
+7 (908) 010 50 03

Выберите причину и категорию обращения
Звонки на МГ/МН направления Претензия к тарификации

Канал обратной связи
SMS

MSISDN Абонента
+7 (908) 010 50 03

Контактный E-mail
i-kar.m@mail.ru

Контактный номер
+7 (908) 010 50 03

Контактное лицо
Татьяна

Местоположение (адрес)
г. Иркутск, ул. Можайского, д.7

Местоположение (координаты)
85.42255441336277, 52.14762147455655

Описание проблемы
Обращение повторное. Телефонию переподключали, абонент не может дозвониться на 1 номер

Параметры заявки

Вопрос	Ответ
Номер абонента	79086665603
Набираемый номер / направление - Страна	81097688385587/Монголия
Порядок набора	Через 810
Сообщение автоинформатора	"Обслуживание вашего номера временно приостановлено" - обр. повторное
Дата и время проблемы	18.05.2019 в 20:03
Описание проблемы	Не может дозвониться на международное направление

Отправить Очистить Добавить файл



TELE2

КОММЕНТАРИИ АБОНЕНТА

Если у абонента есть дополнительные комментарии, которые не подходят под пункты чек-листа, то они заполняются в поле Описание проблемы.

Местоположение (адрес)

Это поле обязательно для заполнения

Местоположение (координаты)

Это поле обязательно для заполнения

Описание проблемы

Обратите внимание!

Из указанной в заявке информации, должна быть ясна проблема абонента.

Лучше подробно описать проблему, чем упустить важную мелочь.

TELE2

ТАРИФИКАЦИЯ

Время проблемы: DD.MM HH:MM

Местное/Московское время



Жалоба на тарификацию может быть составлена только при наличии неверно протарифицированного вызова/услуги.

К примеру, жалоба, что абоненту поступило сообщение о регистрации в роуминге (хотя он утверждает, что находится дома) без наличия в Invoice вызова в роуминге не является жалобой на тарификацию.

TELE2

ТАРИФИКАЦИЯ

Услуга	Тип вызова	Куда/откуда	Начало	длительность		Цена	информации (Байт)	информации (Байт)	Коммутатор
				Секунд	Минут				
Телефония	Исходящий на роде	89082317758	20.10.2017 10:54:38	178	3	15	0	0	Virtual NSS IN T2
Телефония	Исходящий на своег	810790872943	20.10.2017 10:49:01	122	3	15	0	0	Virtual NSS IN T2
Телефония	Исходящий на своег	810790872943	20.10.2017 8:41:45	193	4	20	0	0	Virtual NSS IN T2

Тарификация - Местные ВЫЗОВЫ

НАЙДИ ОШИБКУ

Статистика обрывов соединении к технической детализации по СДК

Switch	Базовая станция	Сектор	Адрес
NIN	NN0215	3	Нижегородская Область, Нижний Новгород Город, Льва Толстого Улица\8
NIN	NN0215	2	Нижегородская Область, Нижний Новгород Город, Льва Толстого Улица\8
NIN	NN0215	1	Нижегородская Область, Нижний Новгород Город, Льва Толстого Улица\8
ВСЕГО:			

ВНИМАНИЕ: Не для выдачи клиентам! Только для служебного пользования.

Техническая детализация по CDR-файлам
MSISDN: +79040403699, период: 20.10.2017 00:00:00 - 20.10.2017 23:59:59

Call_type	Start_time	Contact	Translated	Normalized	Third_party	Dur.	IMSI	IMEI	Switch
x.телефония	20.10.2017 07:45:02	89087294314		89087294314		13	250203908632765	3548170761568001	NIN6
lсх.телефония	20.10.2017 08:42:06	+79087294314	89087294314	89087294314		193	250203908632765	3548170761568001	NIN3
lсх.телефония	20.10.2017 10:49:09	+79087294314	89087294314	89087294314		122	250203908632765	3548170761568001	NIN4
lсх.телефония	20.10.2017 10:54:45	89082317758	89082317758	89082317758		179	250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.телефония	20.10.2017 10:58:19	89082317758		89082317758		702	250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.SMS	20.10.2017 11:00:23	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:00:38	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:00:50	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.SMS	20.10.2017 11:02:38	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:02:51	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.телефония	20.10.2017 11:31:32	89601621784		89601621784		52	250203908632765	3548170761568001	NIN4
lсх.телефония	20.10.2017 11:32:47	89082317758	8E02002	8E02002		45	250203908632765	3548170761568001	NIN6
x.SMS	20.10.2017 11:33:32	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:33:39	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN3
lсх.телефония	20.10.2017 11:33:49	89082317758	8E02002	8E02002		7	250203908632765	3548170761568001	NIN5
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:33:49	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN6
lсх.телефония	20.10.2017 11:35:05	89082317758	8E02002	8E02002		5	250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:35:49	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN4
lсх.телефония	20.10.2017 11:35:51	+79087294314	8E02002	8E02002		6	250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.SMS.продолжение	20.10.2017 11:36:02	Tele2	Tele2	Tele2	79043490004		250203908632765	3548170761568001	NIN5
x.телефония	20.10.2017 11:36:56	89087294314		89087294314		42	250203908632765	3548170761568001	NIN6
x.телефония	20.10.2017 11:54:13	89087294314		89087294314		364	250203908632765	3548170761568001	NIN3
x.телефония	20.10.2017 13:22:48	89087294314		89087294314		41	250203908632765	3548170761568001	NIN6
x.телефония	20.10.2017 13:24:22	89087294314		89087294314		14	250203908632765	3548170761568001	NIN6
x.телефония	20.10.2017 15:42:18	89686652795		89686652795		31	250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.телефония	20.10.2017 16:50:52	89082317758		89082317758		15	250203908632765	3548170761568001	NIN4
x.телефония	20.10.2017 20:38:13	89087294314		89087294314		63	250203908632765	3548170761568001	NIN5

Создание заявки

Срок решения: 96 час.

Абонент

+7 (908) 000 00 00

Выберите причину и категорию обращения

Непакетные тарифы: условия тарифа Претензия к тарификации

Канал обратной связи

SMS

MSISDN Абонента

+7 (908) 000 00 00

Контактный E-mail

i-kar.m@mail.ru

Контактный номер

+7 (908) 000 00 00

Контактное лицо

Татьяна

Местоположение (адрес)

-

Местоположение (координаты)

-

Описание проблемы

-

Параметры заявки

Вопрос Ответ

Номер звонящего 79040403699

Подключенный тариф/услуга Опять дешевле_базовый

Номер принимающего 79040403699

Дата и время звонка 20.10.2017 10:20

Местоположение с точностью до страны, города РФ, Нижний Новгород, ул. Пугачева

Описание проблемы

Находится в дом. регионе. Списания по тарифу происходят некорректно. Вместо 1,10 руб./мин удерживается 5 руб./мин.

ПРОБЛЕМЫ С ПЛАТЕЖАМИ

В каких случаях
составляется ТТ на поиск
платежа?

Массовой нет

Прошло 24 часа с момента оплаты и платежа на номере нет

Абонент МОЖЕТ назвать все данные с чека

Провайдер в чеке – ТЕЛЕ2

Оплата была через терминал (не через кассира, не через Банк/Сбер или салон «Мегафон»)

Может назвать номер тех. Поддержки ЛЮБОЙ, кроме номера 79515200610

На момент оплаты номер был активен

Абонент не ошибся номером

ПРОБЛЕМЫ С УСЛУГАМИ

- ❗ Передача данных (настройка оборудования, нет соединения, низкая скорость)
- ❗ Телефония, поиск сети
- ❗ Телефония, WiFicall, VoLTE Москва
- ❗ Контент
- ❗ Услуги на базе мобильной коммерции
- ❗ Тарификация, разъяснение счета
- ❗ Поиск платежей
- ❗ USSD-команды
- ❗ Роуминг (по России и международный)
- ❗ Прием и отправка SMS



МЫ РАБОТАЕМ В TELE2, А ЭТО ЗНАЧИТ:

Заявки составляются только если
ПРОБЛЕМНЫЙ номер TELE2

- Исключение: ТТ на мошенничество

Провайдер в чеке TELE2

Корректировка платежей только с
номера TELE2 на номер TELE2

TELE2

ОБРАТИ ВНИМАНИЕ

Создание заявки

Срок решения: 72 час.

Абонент

+7 (908) 666-74 00

Выберите причину и категорию обращения

Оплата в прочих терминалах Техническая проблема

Канал обратной связи

SMS

MSISDN Абонента

+7 (908) 666-74 00

Контактный E-mail

i-kar.m@mail.ru

Контактный номер

+7 (908) 666-74 00

Контактное лицо

Татьяна

Местоположение (адрес)

-

Местоположение (координаты)

Описание проблемы

Не поступил платеж, 24 часа прошло, оплата через терминал ИП Артемов

Параметры заявки

Вопрос	Ответ
Номер абонента с чека	79085589344
Дата и время платежа	20/05/2019 в 19:00
Сумма платежа	200
Сумма, которая должна поступить на счет абонента	198
№ платежа или № сессии	Номер транзакции : 1116025485216
Номер терминала	55521456



Если у абонента **нет в чеке половины информации, которую требует чек-лист**, но есть пункты под каким-то иным названием, то не будет лишним указать их вместо строк, оставшихся пустыми.

TELE2

ЗАПОМНИ!!!



Для поиска не поступившего платежа чрезвычайно **важно знать** номер телефона справочной службы/тех.поддержки платежной системы или дилера (ИП - индивидуального предпринимателя).

TELE2

ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ

ПРОБЛЕМЫ С УСЛУГАМИ

- ❗ Передача данных (настройка оборудования, нет соединения, низкая скорость)
- ❗ Телефония, поиск сети
- ❗ Телефония, WiFicall, VoLTE Москва
- ❗ Контент
- ❗ Услуги на базе мобильной коммерции
- ❗ Тарификация, разъяснение счета
- ❗ Поиск платежей
- ❗ USSD-команды
- ❗ Роуминг (по России и международный)
- ❗ Прием и отправка SMS

Мобильные переводы моментальные, средства поступят на другой номер телефона в течение 5 минут. (*145# ; *159#)

Денежные переводы на банковские карты или на расчетный счет могут поступать от 30 минут до конца текущих суток. (*145*2#)

*104# - команда для проверки средств, доступных для оплаты услуг, по этой комбинации абонент увидит средства основного баланса, которые можно использоваться в рамках мобильной коммерции и возврата аванса через услугу банка ООО КБ "ВРБ".

TELE2

ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ

«неверный формат»
99,99%
Некорректный ввод
комбинации

card 4483000000000000 XX



TELE2

МОБИЛЬНАЯ КОММЕРЦИЯ

Если абонент жалуется, что перевод успешно отправлен, а получателю не поступил, то Дату и Время платежа нужно указывать из InVoice.

Наименование/Телефон	Счет №	Баланс	Профиль	Приход	Расход	Счета	Информация	Контентный баланс
Бочарников Владимир Алекс... 79502735572	4417...	479,00						
Сумма платежей клиента за месяц:				ИТОГО:				
Тип зачисления	Тип платежа	Телефон	Сумма		валюта	№ сумм	Дата платежа	
			В валюте баланса	Принятая				
Мобильная коммерция	Отмена мобильного платежа	79502735572	155,00	155,00	руб	SMP2	08.11.2016 13:22:15	
Мобильная коммерция	Возврат аванса (Моб. платеж)	79502735572	-155,00	-155,00	руб	SMP2	08.11.2016 13:19:55	
Мобильная коммерция	Отмена мобильного платежа	79502735572	105,00	105,00	руб	SMP2	05.11.2016 12:40:01	
Мобильная коммерция	Возврат аванса (Моб. платеж)	79502735572	-105,00	-105,00	руб	SMP2	05.11.2016 12:38:09	



Создание заявки

Срок решения: 120 час.

Абонент: +7 (908) 666-56-03

Выберите причину и категорию обращения: Платеж со счета Tele2 не прошел Техническая проблема

Канал обратной связи: SMS

MSISDN Абонента: +7 (908) 666-56-03

Контактный E-mail: i-kar.m@mail.ru

Контактный номер: +7 (908) 666-56-03

Контактное лицо: _____

Местоположение (адрес): _____

Местоположение (координаты): _____

Описание проблемы: _____

Параметры заявки

Вопрос	Ответ
Номер телефона, с которого совершался платеж	79086665603
Дата и время попытки платежа	20.05.2019 в 15:50
Какую команду набирает абонент (с точностью до знака)/либо что указывает в смс и на какой номер отправляет?	*145#, далее цифру 1, после набирает номер и сумму
Оплачиваемый товар/услуга	Мобильный перевод
Описание: Какие сообщения пришли на телефон?	Оплачено 155 руб. (с учетом комиссии)

TELE2

КОНТЕНТ

ПРОБЛЕМЫ С УСЛУГАМИ

- ❗ Передача данных (настройка оборудования, нет соединения, низкая скорость)
- ❗ Телефония, поиск сети
- ❗ Телефония, WiFicall, VoLTE Москва
- ❗ **Контент**
- ❗ Услуги на базе мобильной коммерции
- ❗ Тарификация, разъяснение счета
- ❗ Поиск платежей
- ❗ USSD-команды
- ❗ Роуминг (по России и международный)
- ❗ Прием и отправка SMS

ВАЖНО!!!

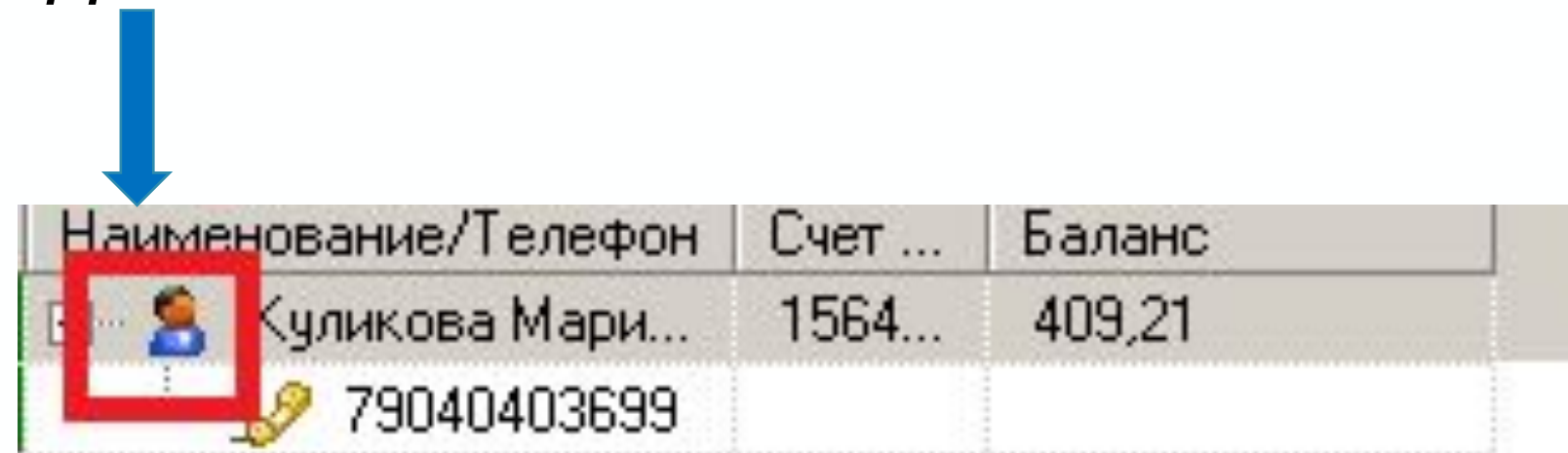
Если из-за списаний за контент не была удержана АП по тарифу, то начисли средства в пределах недостающей суммы для списания АП. Выбери тип "**К-Контент**", в комментарии укажи "Контент-лояльность". Если у абонента остались претензии к списанию за контент, то следуй далее по алгоритму.

TELE2

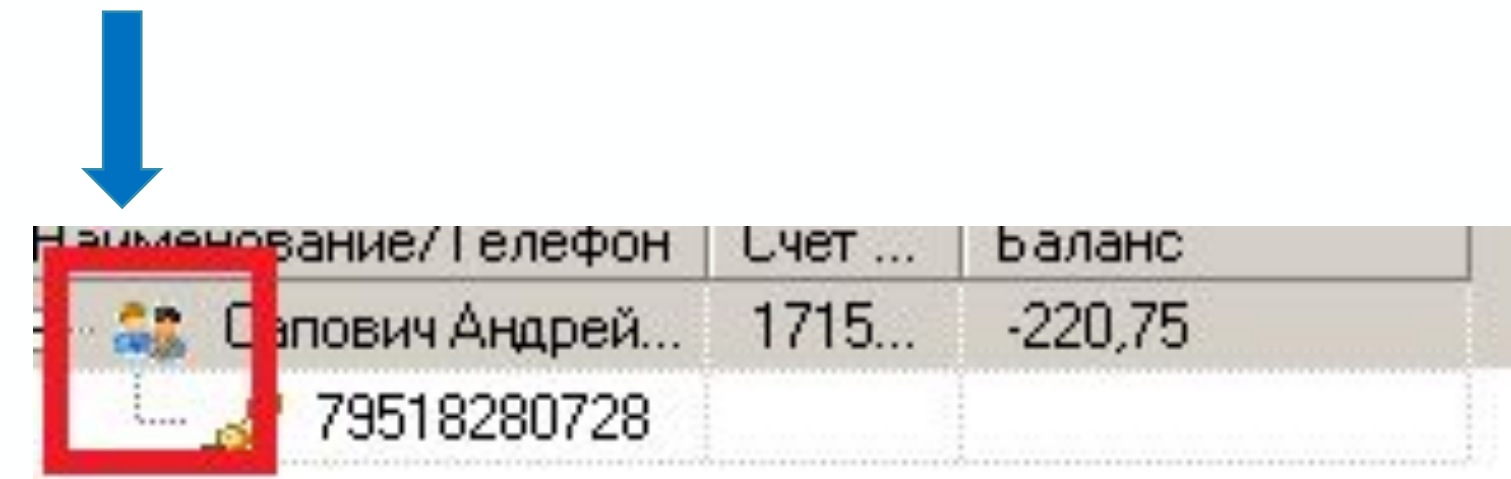
КОНТЕНТНЫЙ ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ

Контентный лицевой счет – возможность для абонентов, позволяющая контролировать свои расходы на информационно-развлекательные услуги (контент). Контентный лицевой счет создается дополнительно к основному лицевому счету абонента.

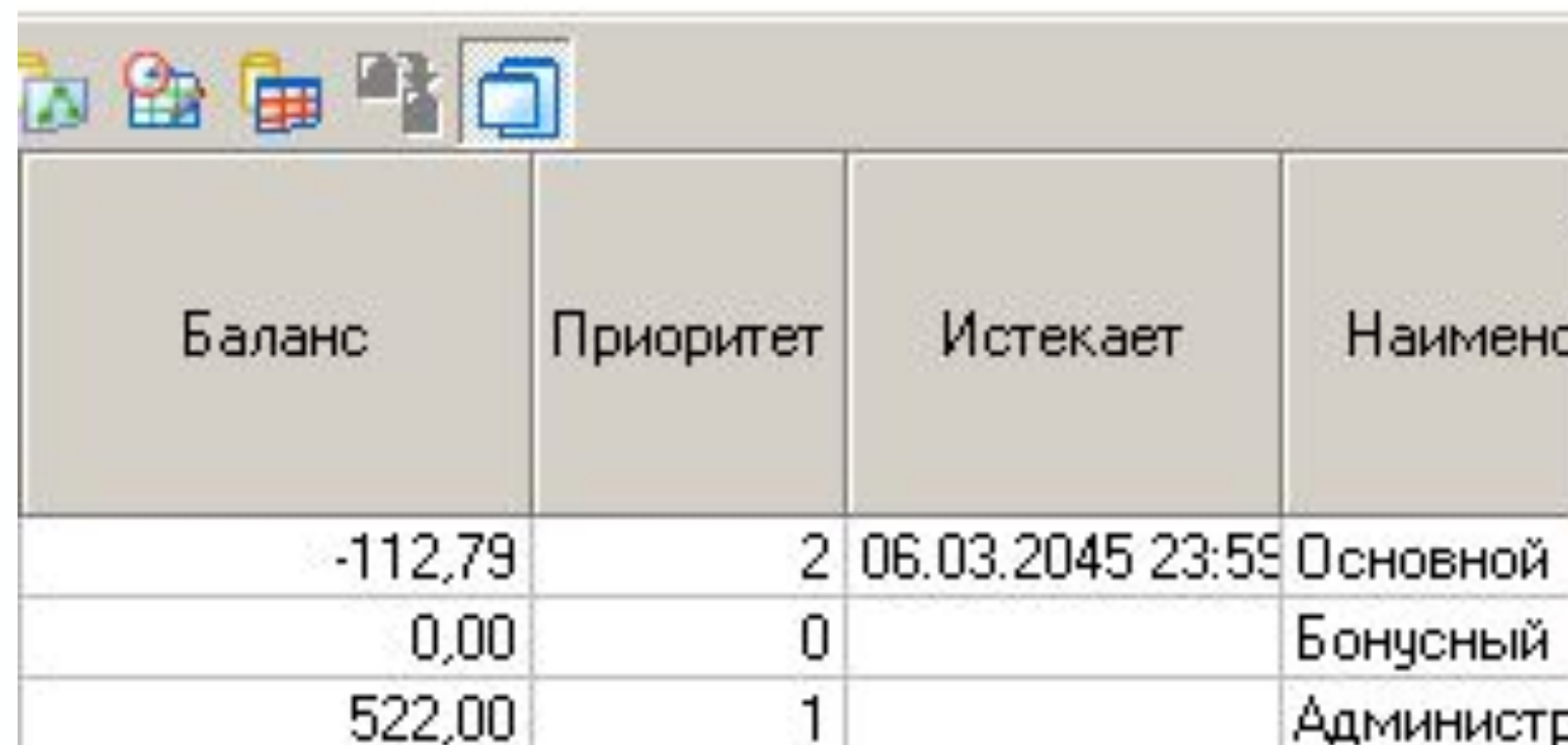
Если абонент не может воспользоваться контентом, и возникает ответ системы **«недостаточно средств»** - *проверьте достаточно ли средств на балансе абонента для оказания услуги и подключен ли КЛС*



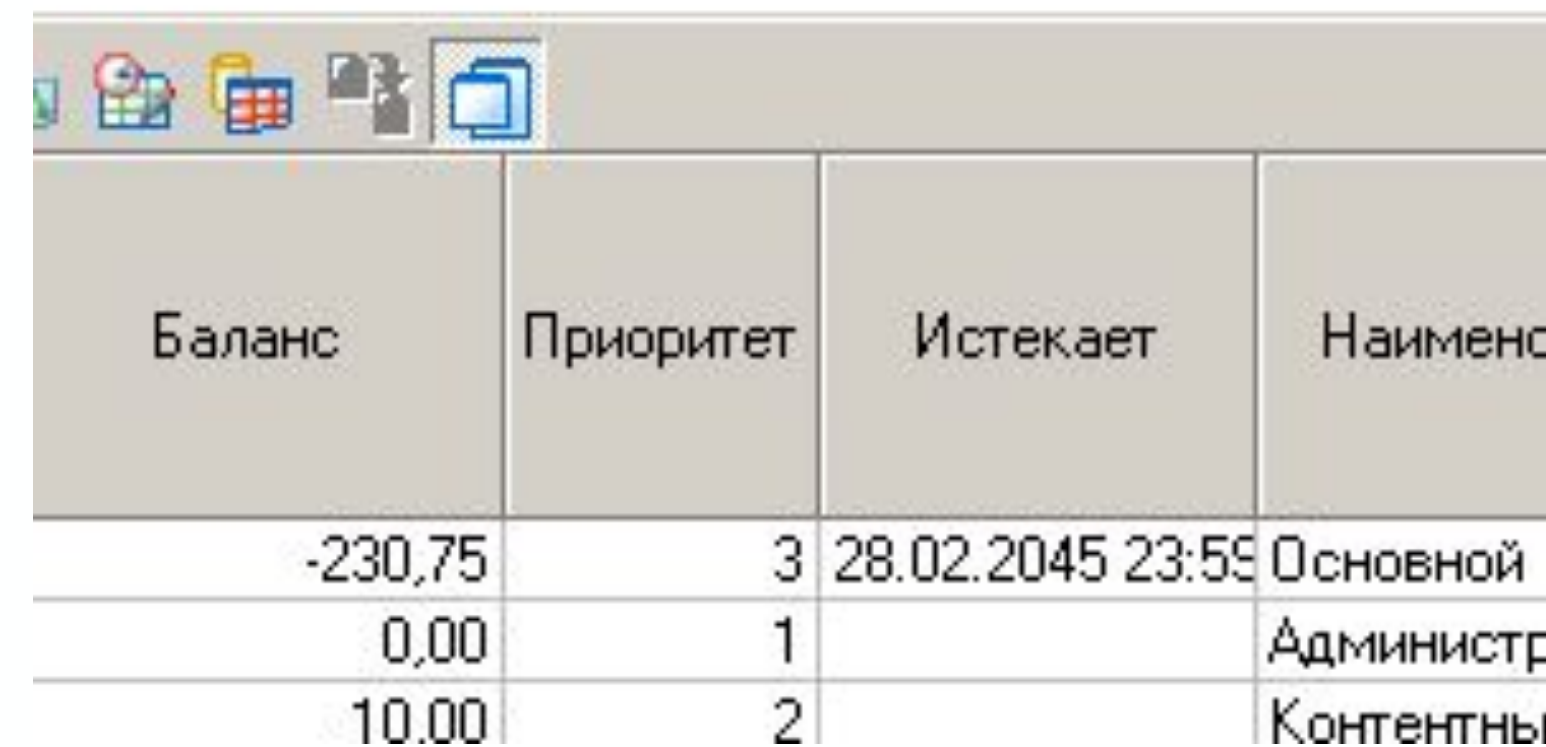
Наименование/Телефон	Счет ...	Баланс
Куликова Мари... 79040403699	1564...	409,21



Наименование/Телефон	Счет ...	Баланс
Сапович Андрей... 79518280728	1715...	-220,75



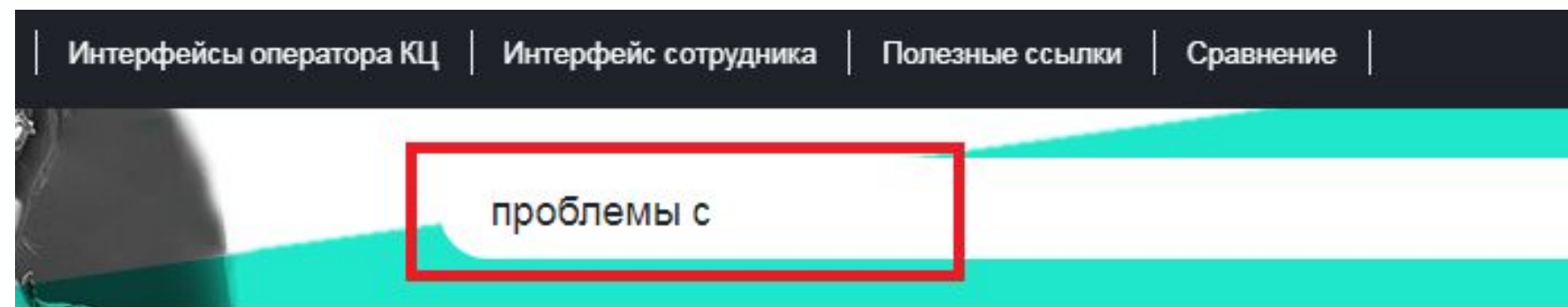
Баланс	Приоритет	Истекает	Наименс
-112,79	2	06.03.2045 23:59	Основной
0,00	0		Бонусный
522,00	1		Администр



Баланс	Приоритет	Истекает	Наименс
-230,75	3	28.02.2045 23:59	Основной
0,00	1		Администр
10,00	2		Контентны

TELE2

ВСЕГДА ПОЛЬЗУЙСЯ СТАНДАРТАМИ РАЗГОВОРОВ



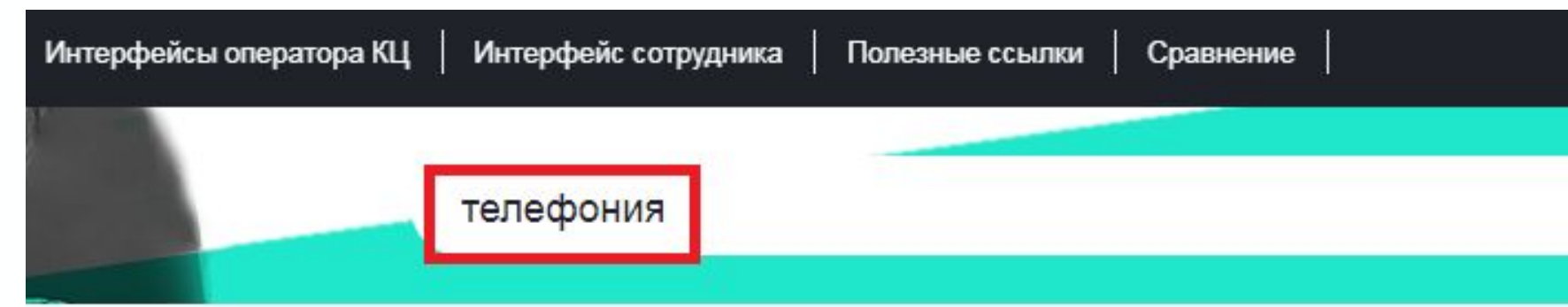
Все **Алгоритмы** Инструменты фильтрации

1405 результатов найдено за 0.13 секунд Не нашли что искали? Отправьте нам отзыв.

Проблемы с поиском платежей. КЦ
Пополнение счета и денежные переводы ▶ Решить проблемы с платежами
SMS. Средств нет Проверяем наличие массовой проблемы Массовая есть Стандартная фраза Массовой | Средства не поступили Проверяем наличие массовой проблемы Массовая есть Стандартная фраза Массовой | Проблемы с поиском платежей. КЦ | может пополнить счет...

Проблемы с контентом. КЦ
Развлечения и сервисы ▶ Решить проблемы с услугами
Голосовой контент – технические, с подробным описанием **проблемы**. Недозвон на короткий номер Составь заявку: Голосовой | происходят через мобильную коммерцию Следуй скрипту **"Проблемы с услугами на базе мобильной коммерции"** Проблема | , 6162, 7313, 7522, 1717)? Да Следуй стандарту: **Проблемы с услугами на базе мобильной коммерции** Нет Хватает | **Проблемы с контентом. КЦ**

Проблемы с передачей данных для TS
Интернет: пакеты и скидки ▶ Решить проблемы с интернетом
Проблемы с передачей данных для TS | не используемый ранее В случае актуальности **проблемы**: Роутер: дополнительно можно произвести переустановку | ли время начала **проблемы с открытыми массовыми** – (проверить наличие массовой **проблемы** по теме: интернет | Протестируйте выход в интернет. В случае актуальности **проблемы**(если



Все **Алгоритмы** Инструменты фильтрации

16 результатов найдено за 0.169 секунд Не нашли что искали? Отправьте нам отзыв.

Проблемы с телефонией (салон/модуль Tele2)
Подключение и процедуры обслуживания ▶ Для салонов/модулей Tele2 ▶
Алгоритмы по решению проблем с услугами и связью для салонов/модулей Tele2
сохраняется - оформи заявку "Входящая и исходящая телефония – Не поступают входящие вызовы – Техническая проблема | x часов - оформи заявку "Входящая и исходящая телефония – Не поступают входящие вызовы – Техническая проблема | балансе - оформи заявку "Входящая и...

Проблемы с телефонией, поиск сети. КЦ
Звонки и SMS: пакеты и скидки ▶ Решить проблемы со звонками и SMS
Проблем нет? На что жалуется абонент? Поиск сети Телефония Нет Нет входящих звонков только на городской номер | активность услуги "Телефония" и услуги "ПД Тарифного плана" - Решение: Неактивна "Телефония" – активируй | Я активировал на Вашем номере базовую услугу...

Проблемы с телефонией (салон/модуль Tele2 Москва)
Подключение и процедуры обслуживания ▶ Для салонов/модулей Tele2 ▶
Алгоритмы по решению проблем с услугами и связью для салонов/модулей Tele2
сохраняется - оформи заявку "Входящая и исходящая **телефония** – Не поступают входящие вызовы – Техническая проблема | x часов - оформи заявку "Входящая и исходящая **телефония** – Не поступают входящие вызовы – Техническая проблема | балансе - оформи заявку "Входящая и исходящая **телефония** – Не поступают входящие вызовы – Техническая проблема

TELE2

ВСЕГДА ПРОВЕРЯЙ МАССОВЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Общая информация Данные Комментарии Подписки Услуги История **Тех. проблемы** Управление КМ KMS Прочее ▾ Снять лог

Массовые проблемы

Регион: Челябинск

Поиск по тексту:

25 проблем (+0, -0)

Искать только в названии

Найдено 25 проблем

Отображать с дополнительной информацией

Номер	Время начала	Тип	Название
71104	17.02.2019 03:25	IT	"INVOICE" Ошибки в Invoice «Access Violation», «A component named aSubsProfile already exists» при любом действии с номером.
77104	28.03.2019 06:01	IT	"ГЕОПОИСК" Проблемы в работе сайта https://geo.tele2.ru/
70464	12.02.2019 19:32	IT	"OMNICHAT" Чаты операторам могут поступать с задержкой
76704	26.03.2019 06:13	IT	"OMNICHAT" Нет возможности открыть чаты в интерфейсе



Массовая техническая проблема 77104

Открытая

Название проблемы: "ГЕОПОИСК" Проблемы в работе сайта https://geo.tele2.ru/

Начало проблемы: 28.03.2019 06:01

Окончание проблемы:

Регионы: Кемерово, Ростов-на-Дону, Санкт-Петербург, Омск, Ижевск, Смоленск, Нижний Новгород, Челябинск, Липецк, Архангельск, Сыктывкар, Мурманск, Великий Новгород, Краснодар, Адыгея, Калининград, Новосибирск, Томск, Брянск, Тула, Тверь, Владимир, Тамбов, Орел, Калуга, Кострома, Петрозаводск, Белгород, Курск, Вологда, Псков, Киров, Рязань, Нарьян-Мар, Красноярск, Сахалин, Магадан, Камчатка, Биробиджан, Анадырь, Краснодар NEW, Челябинск NEW, Тюмень NEW, Саранск NEW, Пенза NEW, Чебоксары NEW, Воронеж, Оренбург NEW, Камчатка NEW, Кемерово NEW, Магадан NEW, Норильск NEW, Иркутск NEW, Красноярск NEW, Нижний Новгород NEW, Волгоград NEW, Казань NEW, Улан-Удэ NEW, Ульяновск NEW, Владивосток NEW, Саратов NEW, Абакан NEW, Барнаул NEW, Самара NEW, Новосибирск NEW, Санкт-Петербург NEW, Тамбов NEW, Москва, Екатеринбург NEW, Ханты-Мансийск NEW, Курган NEW, Пермь NEW, Салехард NEW, Йошкар-Ола NEW, Киров MVNO

Города: Все регионы

Что происходит: С 28.03.2019 09:00 мск при использовании сайта https://geo.tele2.ru/ могут возникать некоторые ограничения, ошибки, также сайт может полностью не работать

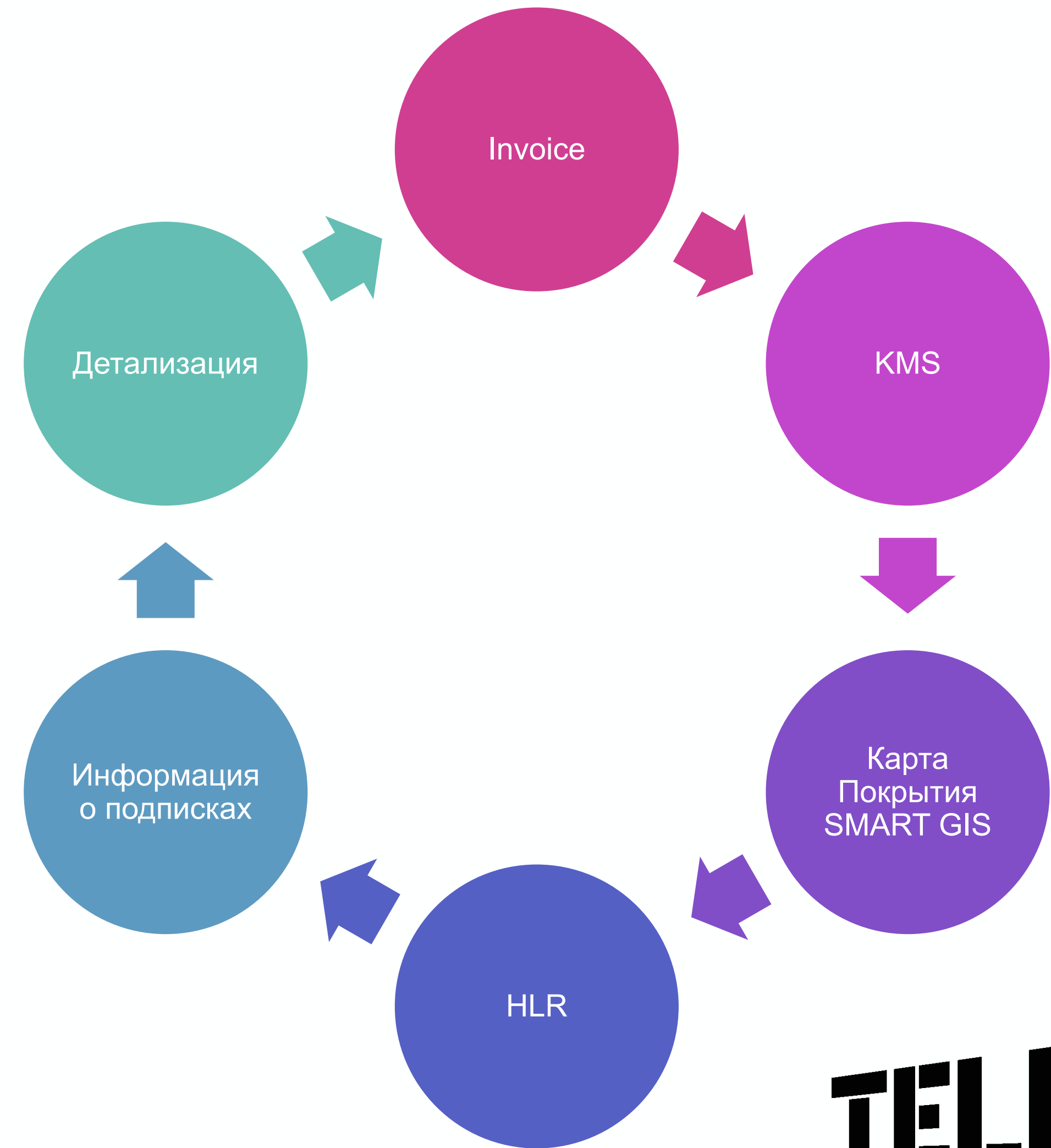
Что проверять:

Стандартный ответ: Действительно, сейчас может наблюдаться ситуация, о которой вы говорите. Наши специалисты уже занимаются вопросом, чтобы в ближайшее время Вы снова смогли пользоваться сервисом в полном объеме.

Рекомендации:

TELE2

ИНСТРУМЕНТЫ



TELE2

МИНУТКА ЮМОРА

5	Местоположение абонента во время появления проблемы (город, район, улица или пересечение улиц, номер дома/номер и километр трассы)	пенза, кларцеткина 62, 1
---	--	--------------------------

5	Местоположение абонента во время появления проблемы (город, район, улица или пересечение улиц, номер дома/номер и километр трассы)	краснодарский кр. армавир ул. г.люксенбург
6	На улице	

2	Номер абонента, которому не поступают звонки	73001700027
3	Марка и модель телефона	Хенеси
4	В какой сети проблема (2G-CDMA, 3G, 4G) (Какой)	3G

3	Местоположение абонента во время появления проблемы (город, район, улица или пересечение улиц, номер дома/номер и километр трассы)	владимирская обл.город Ковров улица зойка космедианская дом1 корпус 10
4	В какой сети проблема (2G-CDMA, 3G, 4G) (Какой)	

2	Модель телефона отправителя	блендери 330
3	Номер получателя	79042198402

3	Описание проблемы	некорректно подключается пакет пента У абонента подключены все пакеты Пента: 300, 200,100, 80,30,
---	-------------------	---

2	Марка и модель телефона	виндовс айфон 15
---	-------------------------	------------------



TELE2

Последствия некорректного ввода адреса

Поделимся с тобой секретной* информацией о том, что происходит с заявкой после ее регистрации

Ты составляешь заявку на поиск сети с **некорректно** указанными адресом и координатами

Инженер проверяет покрытие сети и работу базовой станции именно по тому адресу, который был **указан** в заявке

Покрытие в порядке, базовая станция **не украдена** работает, инженер **недоумевает**

Специалист ОВО сообщает абоненту результаты диагностики, которые **НЕ соответствуют** проблеме абонента

Абонент **не согласен**, что у него всё должно быть хорошо со связью, потому что «палочек на экране как не было, так нет!»

Абонент сжигает SIM-карту Tele2, пишет гневный пост на Пикабу, и уходит к другому оператору связи**.

Абонент пишет гневное письмо в Роскомнадзор, обращается в судебные инстанции – да, да, бывают и такие!***

А работа базовой станции по корректному адресу так **и не проверена**, авария не устранена, инженер и специалист ОВО впустую потратили свое время

*обязательно расскажи ее соседу, чтобы он также осознал степень ответственности

**один из вариантов развития событий

***еще один вариант развития событий



TELE2

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**



TELE2