



Взаимодействие отделов и способы передачи информации

Санкт-Петербург
2016



Функции:

Согласование домов
на подключение

Согласование
документации

Контроль монтажа
оборудования
в домах/подъездах

**Передача
информации:
обращение**



Функции:

Консультация потенциальных клиентов

Занесение клиентов в базу данных

Заключение договоров с потенциальными клиентами

Передача информации:

перевод по внутреннему номеру



Функции:

Координация даты и времени подключения клиента

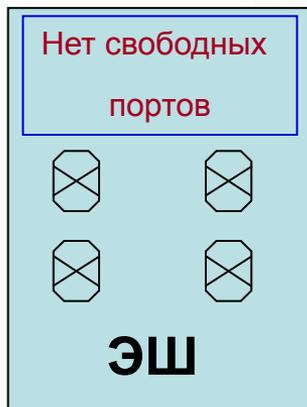
Физическое подключение клиента в квартире

ТМС, ТПС

Контроль качества выполнения подключения

Передача информации: обращения

ТМС требуется модернизация сети



ТМС – требуется модернизация сети. В ЭШ нет свободных портов. Кабель до квартиры клиента **НЕ прокладывается.** Техник подключения передает информацию координаторам, создается заявка на ТМС. После выполнения заявки на ТМС, координатор связывается с клиентом и договаривается, когда придет техник подключения **повторно.**



Квартира
клиента

ТПС требуется помощь сервиса



Нет сигнала →

ТПС – требуется помощь сервиса. В ЭШ есть свободные порты. Кабель до квартиры клиента **прокладывается**. Но **нет сигнала**. Техник подключения передает информацию координаторам, создается заявка на ТПС. После выполнения заявки на ТПС, координатор связывается с клиентом и просит проверить сигнал. Техник не приходит.

Квартира клиента



Функции:

Выполнение сервисных заявок

Проведение ППР

Устранение аварий и повреждений на линии и оборудовании

Передача информации:

заявки,
обращения



Функции:

Выполнение сервисных заявок

Проведение ППР удаленно

Устранение аварий и повреждений на линии и оборудовании удаленно

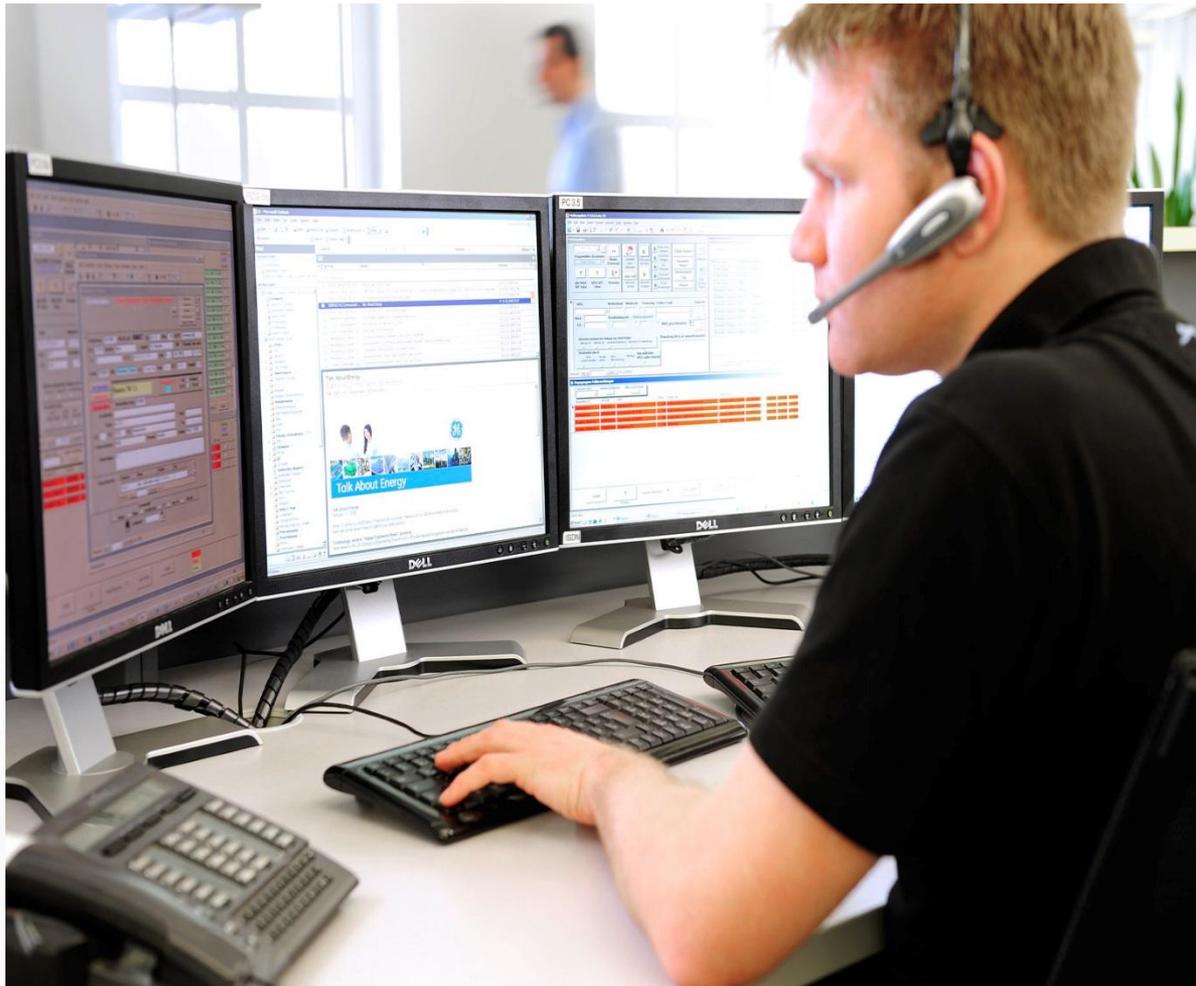
Передача информации :
заявки,
обращения



Функции:

Платные работы
в квартире
клиента

Передача
информации:
**Заявки,
обращения**



Функции:

Проведение более сложной, детальной диагностики с абонентами по телефону

Передача информации:

перевод по внутреннему номеру ,
обращения

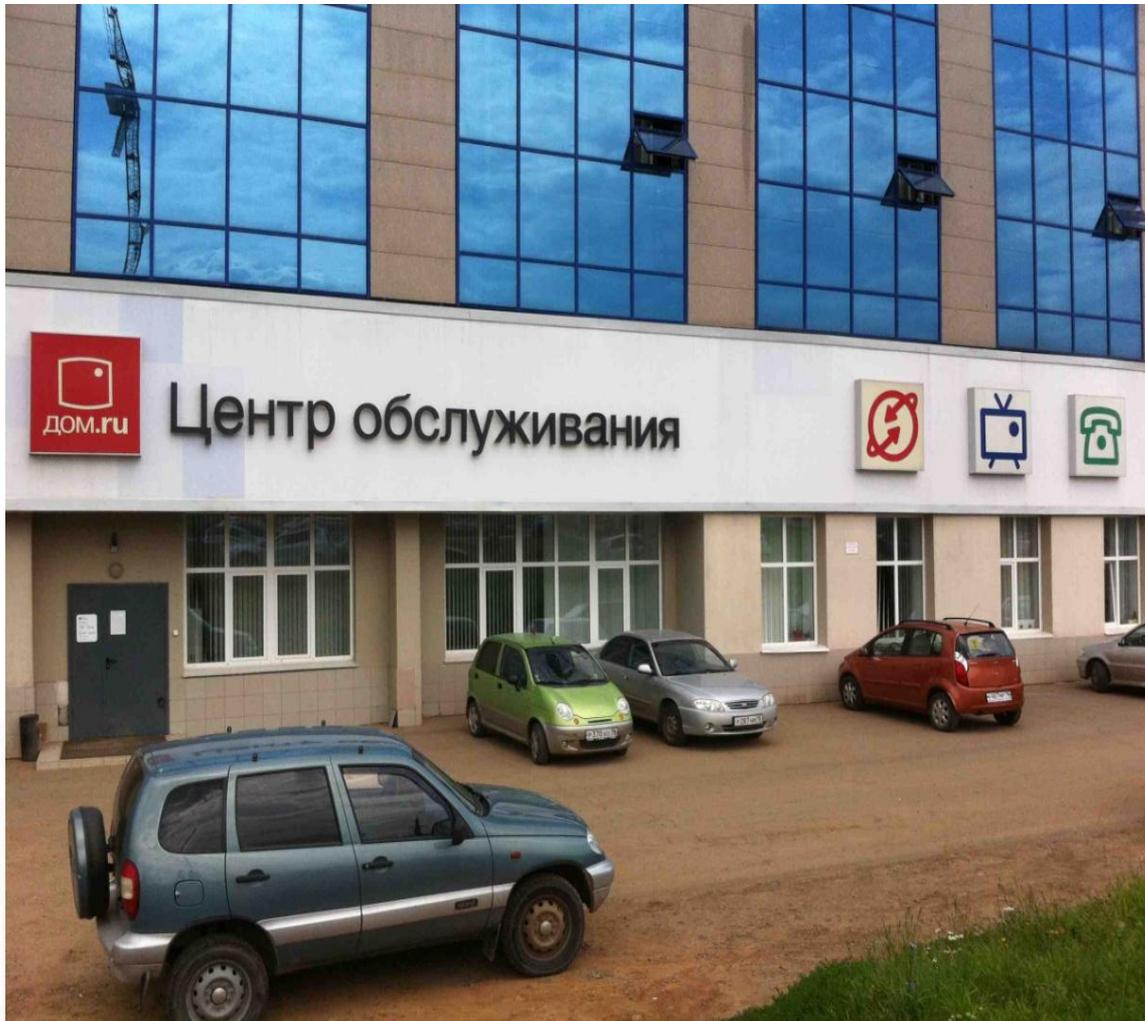
**Центр абонентского
обслуживания/ЦАО**



**Экспертная
группа**

**Группа сохранения
клиентов**





Функции:

Расторжение договора

Замена/покупка
оборудования

Обработка претензий
клиентов

Корректировка
начислений

Перерасчет

Передача
информации:

клиент идет сам

Группа сохранения клиентов/ГСК



Функции :

Решают вопросы,
связанные с
Намерением
расторгнуть договор

Передача информации:

Перевод по
внутреннему номеру

Обращение



Функции:

Решение всех
финансовых
вопросов:
перерасчет, акции,
ошибочные платежи

Претензии

Передача
информации:
перевод по
внутреннему
номеру,
обращение

Группа по реактивации клиентов и сбору выручки / ГРиСВ



Функции:

**Возврат неактивных
клиентов**

Сбор выручки

**Передача
информации:**

**Перевод по внутреннему
номеру, обращения**



***Спасибо за
внимание***