

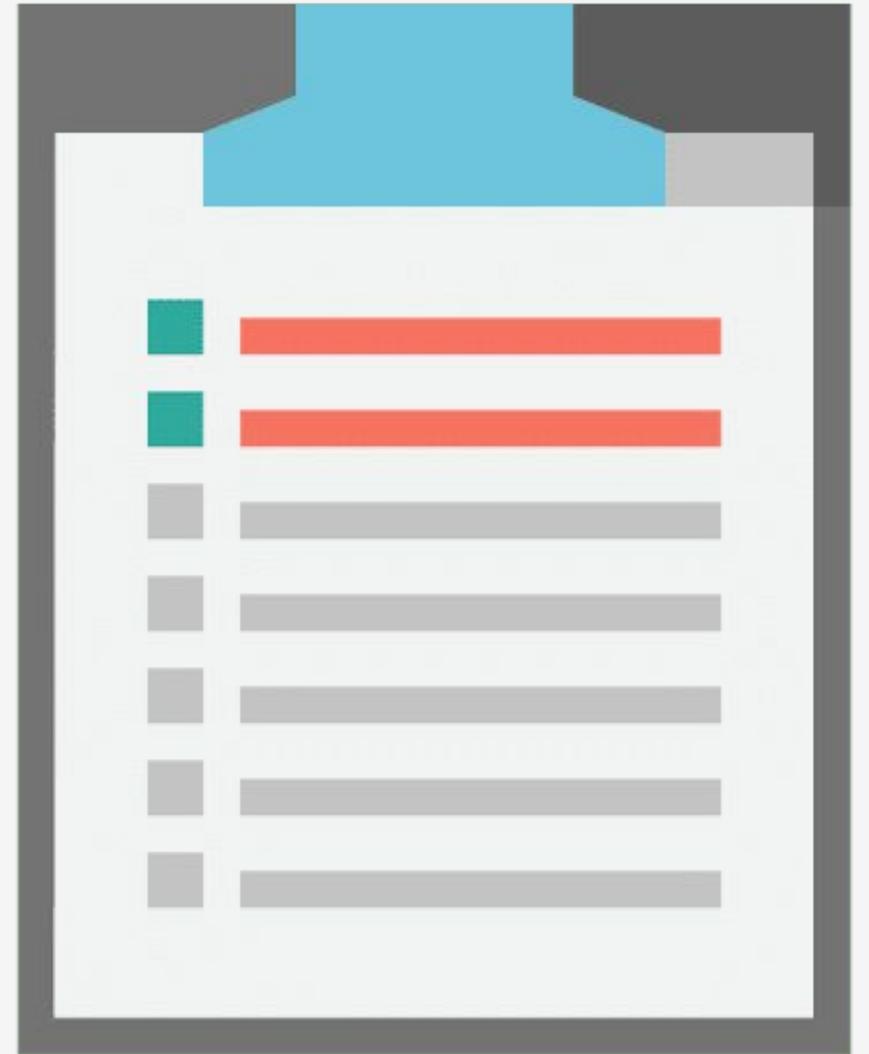
«Алгоритм по настройкам интернет»

TELE2



Содержание:

- Этап 1: Определение проблемы абонента
- Этап 2: Алгоритм по настройкам интернета



Этап 1: Определение причины

Выясняем проблемный номер и модель телефона

Проверяем наличие баланса и/или трафика

В InVoice смотрим активность услуг GPRS/UMTS/LTE

Проверяем в InVoice, интернет сессии за последний **1 час**

Проверяем телефон на поддержку 3G и/или 4G



Нет выходов в интернет за последний 1 час

1-обращение:

- настройки точки доступа
- смена режима сети на 4G
- смена приоритета сим-карт

Internet \ Настройки GPRS/WAP/MMS \
Отправка APN, приоритета и режима сети

2-обращение: Абонент не смог самостоятельно настроить:

Internet \ Настройки GPRS/WAP/MMS \ Запрос на настройки \ телефон

2-обращение: Абонент смог сам настроить не появились выходы:

Претензии \ Internet \ Нет соединения New \ нет выхода ни на один ресурс



есть выходы в интернет за
последний 1 час

Есть выходы в LTE (4G) или LTE and GPRS/UMTS (3G)

Претензии \ Internet \ Низкая скорость
New \ долго загружаются страницы



Важно знать:

Если абонент **не смог самостоятельно настроить** интернет, необходимо **составить запрос** и перенаправить на группу **Internet User Support**

Сброс на SGSN делай **после переподключения ТП и/или удержание АП**, если после этого нет выходов в интернет. В HLR "Проверь статистику", если статистика показывает **1 и более сбросов**, сброс делать **запрещено**

Если **до переподключения ТП и/или удержание АП**, выходы в интернет отсутствуют, **помимо сброса**, нужно **отправить все необходимые настройки**

