



# iClient

AMDOCS CES 9.1

Customer Relationship Management



amdocs

embrace challenge e<sup>x</sup>perience success

# Поиск по номеру телефона

The screenshot shows a CRM application window titled "Модуль по работе с клиентами". The interface includes a menu bar with options like "Файл", "Подключить", "Вид", "Создать", "Поиск", "Рабочий процесс", "Действия", and "Справка". Below the menu is a status bar showing "Не авторизован | 06:32" and a "Частный контекст" dropdown.

The main workspace is divided into several sections:

- Панель инструментов обращения:** Contains fields for "Обраще:", "Причина обращения" (with "Новый" and "Удалить" buttons), and "Причина 1:", "Причина 2:", "Причина 3:" (each with a dropdown arrow). There is also a "Привязать к:" field with a "Выбрать" button.
- Мои папки:** A tree view showing folders like "aprosokhin - ACRM", "Мои обязательства", "Мой SLM", "Личные папки", "Очереди в работе", and "Мои очереди" with sub-items like "Mobile\_факсы (0)", "Мобильная связь (699)", etc.
- Открыть окна:** A list of open windows, currently showing "Уведомления".
- Уведомления:** A section titled "Сообщения уведомителя — aprosokhin" with a table of messages. The first message is dated "14.05.2016 9:28:09" and says "Сейчас вы подключены к серверу уведомления - SLM включен.". Below the table is a "Удалить" button and a "Настройка уведомлений" button.

Annotations on the screenshot:

- A red circle highlights the search input field containing "962".
- A blue arrow points from the search input field to the search button.
- A red circle highlights the search button.
- A blue arrow points from the search button to the search icon in the toolbar.

# Поиск по номеру договора

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5  
Не авторизован | 33:06  
Частный контекст

Поиск CTN:



Панель инструментов обращения

Обраще:

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Комментарии:

Мои папки

Обновить Обновлено: 16.05.2016 13:40:59

- aprosokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (0)
    - Мобильная связь (298)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Уведомления
- Поиск абонента

## Поиск абонента

Мобильный Сервис  Договор  Клиент

### Параметры Сервиса:

CTN:

Номер SIM:

### Параметры Договора:

ID Договора:

5793

Название Договора:

Номер гос. Контракта:

Филиал Договора:

Выбрать

Группа счетов:

### Параметры Контакта:

Имя:

Отчество:

Фамилия:

Тип Документа:

Серийный Номер:

Номер:

Выбрать

Основной номер телефона:

Дополнительный номер телефона:

Основной Email:

Альтернативный контактный метод:

Выбрать

### Параметры Клиента:

ИНН:

ID Клиента:

Название Клиента:

Найти

Отменить

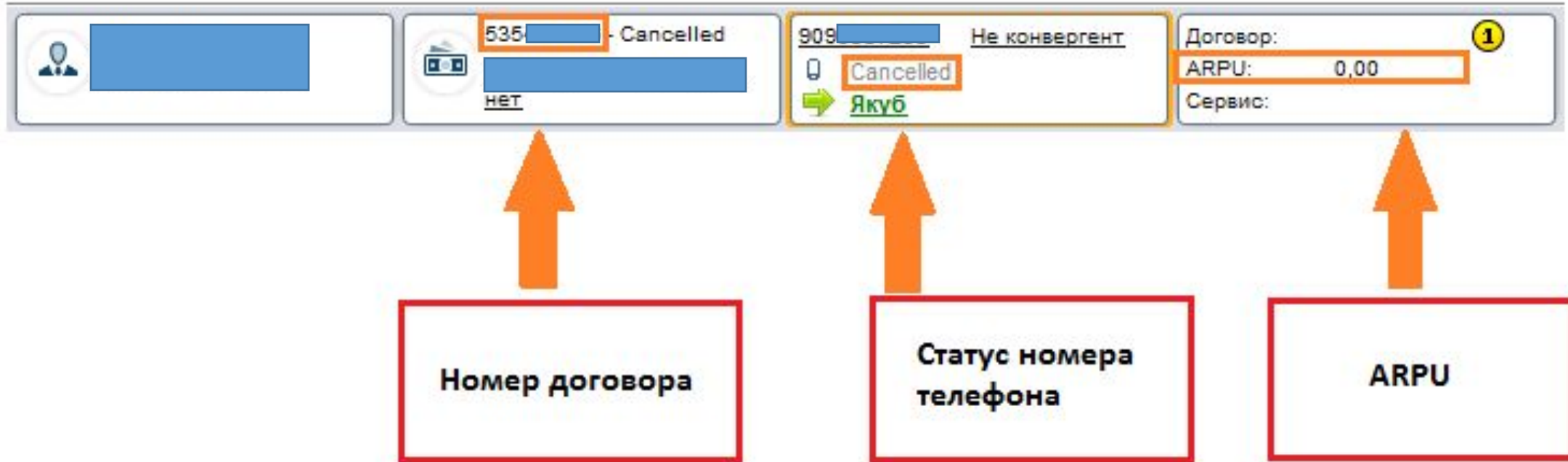
# Контакт, Договор и Обзор сервиса

The screenshot shows a CRM system interface with the following components:

- Top Bar:** Includes a menu (Файл, Подключить, Вид, Создать, Поиск, Рабочий процесс, Действия, Справка), a status bar (1.16.6, Подключение | 51:44), and a user profile (Евгения Олегаовна Б...).
- Search Bar:** Contains the text "Поиск СТН:" and a search icon.
- Call Information Panel:** Displays call details such as "Тип: Звонок", "Направление: Входящий", "Канал связи: Не определено", "Длительность: 27:26", and "Время Диалога: 00:00".
- Reasons for Call:** A list of reasons including "Смена оператора (mnp)", "От нас. Заявка не подана, хочет уйти", and "Причина тарифы".
- Contextual Information:** A section with tabs for "Договоры", "Сервисы", "История Промо-акций", and "Документы (0)". It shows details for a "Сервис" (Service) with fields for "Тип связи", "Пароль сервиса", "Техническое название ТП", "Название ТП", "Дата подключения ТП", "Статус конвергенции", and "Баланс".
- Call Log Table:** A table with columns for "Создано", "Тип", "Канал связи", "Причина 1", "Причина 2", "Причина 3", "Название", "Комментарии", "Создатель", "Профиль Создат.", and "Направление". It lists three call records from 10.04.2018.
- Work Section:** A section titled "Работа" with radio buttons for "Сервис и Договор" (selected) and "Только Сервис". It includes a search bar and a table with columns for "Дата Создания", "ID", "Тип 1", "Тип 2", "Тип 3", "Владелец", "Профиль Владельца", "Создатель", "Именено", "Тип", and "Тема".

Three red boxes with black arrows point to the "Контакт" (Contact), "Договор" (Contract), and "Обзор сервиса" (Service Overview) sections, which are labeled in the boxes.

# Номер договора, статус номера



# Как проверить паспортные данные

The screenshot shows a CRM interface for handling client calls. The main window displays a call record for a customer named **Евгения Олеговна** (Eugenia Olegovna) with phone number **9091117979**. The call type is **Звонок** (Call) and the direction is **Входящий** (Incoming). The duration is **27:26**. The call was made from the **Пермский ф-л** (Perm branch).

The **Причины обращения и действия** (Reasons for call and actions) table shows the following entry:

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Смена оператора (mnp)	От нас. Заявка не подана, хоч...	Причина тарифы	Выбрать	OOSemelova	26.04.2018 9:49	

The **Контекстная информация** (Contextual information) section shows the following details:

- Тип связи: **Mobile**
- Пароль сервиса: **08VSE3MK**
- Техническое название ТП: **УРЛ\_Всё за 800 (КОНВЕРГЕНЦИЯ)**
- Название ТП: **Урал**
- Дата подключения ТП: **11.07.2016 0:00:00**
- Регион: **Урал**
- Филиал: **Пермский ф-л**

The **Обращение** (Call) section shows a table of call history:

Создано	Тип	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль Создат...	Направле...
10.04.2018 8:33	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все для Семьи	Списание со счета доп. номера			OBondaruk	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий
10.04.2018 8:00	SMS	Телефон	Опрос NPS	7 - Get help - Call Centre - Agent ...	Отправлен	Опрос NPS от...		Robot	IT	Исходящий
		Телефон	За что списание?	ТП Все ежемесячно	Списание за сервис, не входящ...			AnaStarsova	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий

The **Работа** (Work) section shows a table of work items:

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Именено	Тип	Тема
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-----	------

A red box highlights the **Тип Документа** (Document Type) field, which is set to **Паспорт** (Passport). The **Серийный Номер** (Serial Number) is **5711** and the **Номер** (Number) is **819749**. A yellow arrow points to this red box.

# CSM и СУЗ

Модуль по работе с клиентами

1.16.6

Подключение | 51:44

Контакт: 13. Препейд

430031935 - Open

0895326498

Евгения

Договор: ARFU: 803,60

Сервис: 803,60

Тип: Звонок

Направление: Входящий

Канал связи: Не определено

Длительность: 27:26

Время Диалога: 00:00

Сплит: Звонок с телефона: Пермский ф-л

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Смена оператора (mnp)	От нас. Заявка не подана, хоч...	Причина тарифы	Выбрать	OOSemelova	26.04.2018 9:49	•

Контекстная Информация

Договоры | Сервисы | История Пр... | Р... | (0)

Тип Связи:  Договор  Сервис  Контакт

Детали контекста

Тип Связи: Mobile

Пароль сервиса: 08VSE3MK

Техническое название ТП: Урл\_Всё за 800 (КОНВЕРГЕНЦИЯ)

Дата подключения ТП: 11.07.2016 0:00:00

Статус конвергенции: Конвергентный

Пароль договора: Урал

ИНН: ФИО Контактного лица: Бригаднова Евгения Олеговна

Тип Документа: Паспорт

Серийный Номер: 5711

Номер: 819749

Обращение

Создано	Тип	Канал связи	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль Создат...	Направле...
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все помесячно	Списание со счета доп. номера	OBondaruk	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все помесячно	Опрос НПС от...	Robot	IT	Исходящий
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все помесячно	Списание за сервис, не входящ...	AnaStarsova	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий

Работа

Сервис и Договор  Только Сервис

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Именено	Тип	Тема
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-----	------

открываем CSM и СУЗ

# Тариф и Регион

Модуль по работе с клиентами

Подключение | 51:44

1.16.6

430031935 - Open

905 0895326498

Договор: ARFU: 803,60

Сервис: 803,60

Евгения

Контакт: 13\_Прелейд

Поиск СТН:

Панель инструментов обращения

Обраще:

перейти к действиям

Причина обращения: Новый Удалить

Причина 1: Смена оператора (mnp)

Причина 2: От нас. Заявка не подана, хочет уйти

Причина 3: Причина тарифы

Привязать к: Выбрать

Комментарии:

Мои папки

Обновить Обновлено: 26.04.2018 9:25:36

ООSemelova - ACRM

Мои обязательства

Мой SLM

Личные папки

default

Очереди в работе

Мои очереди

Mobile\_факсы (0)

ДОК Доставка МСК (82)

Мобильная связь (1)

Фин Поручения (0)

ЦПК English (0)

ЦПК Платеж карта Beeline (48)

ЦПК Платеж карта Сложные (137)

ЦПК Претензии Конв-т (590)

ЦПК Факт. корреспонденция (195)

Открыть окна

Уведомления

Главная страница обращения [1]

Иерархия клиентов

Подключен

Главная страница обращения [1]

Тип: Звонок

Направление:

Канал связи:

Длительность: 27:26

Время Диалога: 00:00

Сохранить

Сохранить и Открыть Но...

Сплит:

Дилер:

Заккрыть

Причины обра:

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Смена оператора (mnp)	От нас. Заявка не подана, хоч...	Причина тарифы	Выбрать	OOSemelova	26.04.2018 9:49	

Инфо и Спец. Инфо Исходящие Коммуникации ССВО

Контекстная информация Договоры Сервисы Информация Про-мо-акций Документы (0)

Детали контекста

Тип связи: Договор Сервис Контакт

Техническое название ТП: 08VSE3MK

Название ТП: УРЛ\_Все за 800 (КОНВЕРГЕНЦИЯ)

Дата подключения ТП: 11.07.2016 0:00:00

Статус конвергенции: Конвергентный

Баланс:

Обновить

Пароль договора: Регион: Урал Филиал: Пермский ф-л

ИНН: ФИО Контактного лица Email: Тип Документа

Серийный Номер: 5711

Номер: 819749

Обращение

Найти Текущий поиск

Создано	Тип	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль Создат...	Направле...
10.04.2018 8:33	Звонок	Телефон	За что списание?	е для Семьи	Списание со счета доп. номера			OBondaruk	TO Конвергент@ЦП...	Входящий
10.04.2018 8:00	SMS	Телефон	Опрос NPS	get help - Call Centre - Agent L...	Отправлен	Опрос NPS от...		Robot	IT	Исходящий
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	се ежемесячно	Списание за сервис, не входящ...			AnaSTarasova	TO Конвергент@ЦП...	Входящий

Работа

Сервис и Договор Только Сервис

Найти Текущий поиск

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Именено	Тип	Тема
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	---------	-----	------



# Обзор сервиса

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 04:09

Контакт 13\_Препейд 964 Не конвергент Договор: ARPU: 0,00 Сервис: 1

Обзор Сервиса - Mobile - 9

Обраще: перейти к причинам

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Ошиб. платеж

Удалить обращение АД

Комментарии: Макрос

Открыть окна

Главная страница обращения [1]

Обзор Сервиса - Mobile - 964

ID Договора: 52 Название Договора: Пароль: CTN: 964 Портирование: FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 27.05.2014 0:00 Причина блокировки: Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: PRM\_PPGO PP описание: PPM Go! Дата начала: 19.06.2015 0:00

MNP ССВО Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций SOCs Features Информация об устройстве

Тип	Название	Описание
GSM	MSISDN	96
GSM	RN	
GSM	ICC	897019914041732942

PIN: PIN2: PUK: PUK2: Загрузка

ARPU: 0 ARPU Рубли: 0,00 Открытые задания: 0

Дата Подключения: 27.05.2014 0:00:00 IMSI: IMSI

Стандарт: Mobile Физический HLR: PRML1

История блокировок дозвона до агента

**РАЗБЛОКИРОВАНО** Выбрать Блокировка

Название правила	Дата блокировки	Дата Разблокировки	Заблокирован	Разблокировано
------------------	-----------------	--------------------	--------------	----------------

# Услуги на номере

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 25:22

[1] Дмитрий Анатольев...

Контакт 13\_Препейд Поиск CTN:

905 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

ID Договора: 42 Название Договора: тольевич Как обращаться: Александра

CTN: 905 Пароль: Портирование: FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 28.12.2011 0:00 Причина Блокировки: Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: VSEB500 PP описание: Всё за 500 Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP ССВО Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предоплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций **SOCs** Features Информация об устройстве

SOC	Название	Дата подключения	Дата отключения
<a href="#">MCCCFD</a>	<a href="#">ГП для всех переадресация</a>	03.03.2016	
<a href="#">MCCP_URAL</a>	<a href="#">Будь в курсе+</a>	08.05.2016	
<a href="#">MC_TRUST</a>	<a href="#">Идентификация для МФС</a>	03.03.2016	
<a href="#">NOTIFY</a>	<a href="#">Услуга "Есть контакт"</a>	08.05.2016	
<a href="#">PROAMW</a>	<a href="#">Международ роуминг (препейд)</a>	01.10.2016	

История SOCs

Мои папки

- Обновить Обновлено: 14.05.2016 16:38:59
- aprosokhin - ACRM
- Мои обязательства
- Мой SLM
- Личные папки
  - default
- Очереди в работе
- Мои очереди
  - Mobile\_факсы (0)
  - Мобильная связь (843)
  - ЦПК English (0)
  - ЦПК Помощь (0)
  - ЦПК Форм. корректировки (221)

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

При нажатии на гиперссылку с названием услуги или SOC, происходит перенаправление на сайт с этой услугой, где можно посмотреть её описание и основные параметры.

# История услуг на номере

Модуль по работе с клиентами EN English (United States) Help

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 74:14 [3] Татьяна Анатольевна

Контакт: [Имя] на [Имя] 13\_Препейд 962 [Имя] Не конвергент Договор: ARPU: 0,00 Сервис: null михаил

### Обзор Сервиса - Mobile - 9622454872

ID Договора: 52 Название Договора: [Имя] ольевна Как обращаться: null михаил

CTN: 962 Пароль: [Имя] Портирование: [Имя] FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 15.07.2014 0:00 Причина Блокировки: [Имя] Состояние баланса: Suspended(\$1)

PP имя: 69ALLNWMX PP описание: TBP Всё за 1000 архив 2015 Дата начала: 29.01.2015 0:00

MNP ССВО Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций **SOCs** Features Информация об устройстве

⊕ SOCs

⊕ Статус операций

#### История SOCs

Тип	SOC	Описание SOC	Дата подключения	Дата отключения	CSM логин
0	TP2	Доверительный платеж-2	19.12.2015	22.12.2015	300072
0	CNTRBL_PR	Центр_Черный список_масс.	15.12.2015		152998
0	TP2	Доверительный платеж-2	10.12.2015	10.12.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	09.12.2015	09.12.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	06.12.2015	09.12.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	28.11.2015	01.12.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	24.11.2015	27.11.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	20.11.2015	24.11.2015	300072
0	NLPACPT	Счаст. время. Расход бонусов	19.11.2015	19.12.2015	300014
0	TP2	Доверительный платеж-2	17.11.2015	19.11.2015	300072
0	TP2	Доверительный платеж-2	14.11.2015	16.11.2015	300072
0	AUTOSBER	Автоплатёж	03.11.2015		129699
0	NLPACPT	Счаст. время. Расход бонусов	19.10.2015	18.11.2015	300014
0	PRIOR3	Технический SOC3 Не отключать!	13.10.2015		300081
0	4G_VSE	Акция LTE_Unlim на ТП "BCE"	25.09.2015	22.01.2016	0

Мои папки: аросokhin - ACRM, Мои обязательства, Мой SLM, Личные папки, default, Очереди в работе, Мои очереди, Mobile\_факсы (7), Мобильная связь (510), ЦПК English (0), ЦПК Помощь (0)

Открыть окна: Главная страница обращения [3], Регистрировать исходящую коммуникацию, Обзор Сервиса - Mobile - 962

# Features

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 18:30

Контакт: 13\_Препейд

964 Не конвергент

Active Иван

Договор: ARPU: 0,00 Сервис:

Обзор Сервиса - Mobile - 9641862062

ID Договора: 5 Название Договора: [redacted] сандровна Как обращаться: Иван

CTN: 964 Пароль: Портирование: FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 27.05.2014 0:00 Причина Блокировки: Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: PRM\_PPGO PP описание: PRM Go! Дата начала: 19.06.2015 0:00

MNP ССВО Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предоплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций **SOCs** **Features** Информация об устройстве

Список Фичеров

	+/-	SOC	Feature	Название	Дата подключения	Дата отключения
<input type="radio"/>	-	PRM_PPGO	CRL	Доступ к междугородней связи	19.06.2015	19.06.2015
<input type="radio"/>	-	08_SMART	DTM2	Без ограничений, с medium опти...	19.06.2015	19.06.2015
<input type="radio"/>	-	PRM_PPGO	CF	Переадресация вызова	19.06.2015	02.12.2015
<input type="radio"/>	+	ROAMRLTPC	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	ROAMRLTPC	MPWJ17	MPWJ17 for ROAMRLTPC	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	PMOBADOFF	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	PMOBADOFF	LVTJ8C	LVTJ8C for PMOBADOFF	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	PMOBADOFF	RCYYC1	RCYYC1 for PMOBADOFF	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	PMOBADOFF	VYKV9	VYKV9 for PMOBADOFF	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	NOTIFY	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	NOTIFY	ECCNM	Notify for OSP	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	NLPALL	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	NLPALL	NLPALL	Новая программа лояльности	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	CFD	CF_ECC	CF DEFAULT for ECC	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	CFD	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	URAUTOSP1	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	URAUTOSP1	F4ZI49	F4ZI49 for URAUTOSP1	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	UMCPLT	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	UMCPLT	UMCPLT	Universal Mobile Commerce PLATf...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	GPRSNOT_P	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	GPRSNOT_P	SS2444	SS for GPRSNOT_P	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	GPRSDP	CPKG	Recurring Charge for SOC (DEFA...	19.06.2015	
<input type="radio"/>	+	GPRSDP	GPRSDP	GPRS default prepaid	19.06.2015	

Панель инструментов обращения

Обраще:

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Ошиб. платеж

Убийца сервисов АР

Комментарии:

Макрос

Открыть окна

Главная страница обращения [1]

Обзор Сервиса - Mobile - 964

Мои папки

Иерархия клиентов

Сохранить Закреть

# Анкета пользователя

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

Не авторизован | 13:56

Контакт 13\_Прелейд Поиск СТИ:

905 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

ID Договора: 42 Название Договора: [redacted] Фамилия Имя Отчество: [redacted] Как обращаться: Александра

СТН: 90 Пароль: [redacted] Портирование: [redacted] FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 28.12.2011 0:00 Причина Блокировки: [redacted] Состояние баланса: Suspended(\$1)

PP имя: VSEB500 PP описание: Всё за 500 Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP CCBO Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предоплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций SOCs Features Информация об устройстве Инфо История обращений Задание Документы (0)

Название	Значение
<input checked="" type="radio"/> Имя	Александра
<input type="radio"/> Отчество	
<input type="radio"/> Пол	
<input type="radio"/> Дата рождения	29.6.1986-1987
<input type="radio"/> Номер контракта домашнего Интернета	
<input type="radio"/> Лицо принимающее решение	
<input type="radio"/> Другой контактный телефон	
<input type="radio"/> Фамилия	
<input type="radio"/> Фамилия, Имя, Отчество	Александра
<input type="radio"/> Фактический адрес проживания	
<input type="radio"/> Email	
<input type="radio"/> Оператор сотовой связи	
<input type="radio"/> Мобильные устройства в семье	
<input type="radio"/> Наличие USB модема	
<input type="radio"/> Семейное положение	
<input type="radio"/> Наличие детей	
<input type="radio"/> Год рождения младшего ребенка	
<input type="radio"/> Социальный статус	
<input type="radio"/> Язык общения	
<input type="radio"/> Кто платит за связь	
<input type="radio"/> Комментарий к доставке	

Инструкции

При отказе от ответа введите "999".

Ответ

Имя: Александра

Сохранить анкету

Сохранить Закреть

Иерархия клиентов

Подключен

Презентация ACRM | Входящие - APosok... | Презентация1.pptx - ... | 2 день (очно).docx - ... | MyTime: Александ... | Модуль по работе с...

14:12

# Модель телефона. Настройки

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 33:55

Контакт 13\_Препейд Поиск CTN: Договор: Не конвергент ARPU: 353,01 Сервис: Александра

Панель инструментов обращения

Обраще:

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Комментарии:

Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

ID Договора: 42 Название Договора: [redacted] Как обращаться: Александра

CTN: 90 Пароль: [redacted] Портирование: FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 28.12.2011 0:00 Причина Блокировки: Suspended(S1)

PP имя: VSEB500 PP описание: Всё за 500 Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP CCBO Открыть CSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация Информация по Предоплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций [redacted] Features **Информация об устройстве** Инфо История обращений Задание Документы (0)

Модель устройства: Samsung SM-G350E Galaxy Star Advance

TellInfo **Настройка параметров**

Получить историю

Дата операции	Тип операции	Описание	Статус
---------------	--------------	----------	--------

Мои папки

Обновить Обновлено: 14.05.2016 11:58:30

- arosokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (1)
    - Мобильная связь (777)
    - ЦПК English (1)
    - ЦПК Помощь (0)
    - ЦПК Форм. корректировки (209)
  - Очереди
  - Поиск
    - Личный поиск

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

**Автоматические настройки**

# PIN код

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

Не авторизован | 05:48

1.11.5

90 Не конвергент

Active

Александра

Договор: 353,01

Сервис: 353,01

Контакт 13\_Препейд

Поиск CTN:

Панель инструментов обращения

Обраще:

перейти к причинам

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Комментарии:

Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

ID Договора: 42

Название Договора: [redacted]ьевич

Как обращаться: Александра

CTN: 908

Пароль:

Портирование:

FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active

Дата статуса: 28.12.2011 0:00

Причина Блокировки:

Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: VSEB500

PP описание: Всё за 500

Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP CCBO Открыть GSM СУЗ Обращение Бланки

Дополнительная информация

Тип	Название	Описание
GSM	MSISDN	90
GSM	ICC	007019911108875947
GSM	IMSI	250991600323017

ARPU: 12,3

ARPU Рубли: 353,01

Открытые задания: 0

Просмотреть детали

Дата Подключения: 28.12.2011 0:00:00

IMSI:

Стандарт: Mobile

Физический HLR: GL16

PIN: 3889

PIN2: 4115

PUK: 85428734

PUK2: 80038003

Загрузка

История блокировок дозвона до агента

РАЗБЛОКИРОВАНО

Выбрать

Название правила	Дата блокировки	Дата Разблокировки	Заблокирован	Разблокировано
------------------	-----------------	--------------------	--------------	----------------

Мои папки

Обновить Обновлено: 14.05.2016 11:41:31

arosokhin - ACRM

- Мои обязательства
- Мой SLM
- Личные папки
  - default
- Очереди в работе
- Мои очереди
  - Mobile\_факсы (1)
  - Мобильная связь (757)
  - ЦПК English (1)
  - ЦПК Помощь (0)
  - ЦПК Форм. корректировки (208)
- Очереди
- Поиск
  - Личный поиск

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 90

# Стартовая сумма

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 02:05

Контакт 13\_Препейд

906 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Обзор Сервиса - Mobile - 9057951434

ID Договора: 4  
Название Договора: [redacted]  
Как обращаться: Александра

CTN: 906  
Пароль: [redacted]  
Портирование: [redacted]  
FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active  
Дата статуса: 28.12.2011 0:00  
Причина Блокировки: [redacted]  
Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: VSEB500  
PP описание: Всё за 500  
Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP CCBO Открыть CSM СУЗ Образцы Бланки

Дополнительная информация: **Информация по Предоплате** Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций SOCs Features Информация об устройстве Инфо История обращений Задание Документы (0)

Баланс (CCBO)

Баланс:	Зарезервированные средства:	Balance Transfer:	Стартовая Сумма (E-Commerce)	Статус:	Дата Активации:
-9.6241	0	5 238,43	0	Не активирован	

Прочие Балансы

Название	Значение	Дата
CORE BALANCE	-9.6241	
FREE SECONDS BALANCE	0	
SMS	0	

Прочие Аккумуляторы

Название	Значение
Balance_Transfer	5 238,43
Bonus_Points	35 019,7641
acc 50 disc	0

Дополнительные Сервисы

Дата	Сервис	Периодическое начисление за использование	Статус	Дата списания
24.02.2016 11:58:30	VSE_VIPDAY	0	Enabled	
24.02.2016 11:58:31	VSEB500_VIP	0	Enabled	
	RC_VSEB500	16,65999984741211		05.04.2016 0:00:00

Мои папки

Обновить Обновлено: 14.05.2016 11:58:30

- arosokhin - ACRM
- Мои обязательства
- Мой SLM
- Личные папки
- default
- Очереди в работе
- Мои очереди
- Mobile\_факсы (1)
- Мобильная связь (777)
- ЦПК English (1)
- ЦПК Помощь (0)
- ЦПК Форм. корректировки (209)
- Очереди
- Поиск
- Личный поиск

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 906



# Инфо и спец. инфо

Модуль по работе с клиентами EN English (United States) Help

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 59:20

Юр. лицо 105\_РЮр.лицо VIP0 кредит Поиск CTN:

90 Не конвергент Active Пустой Договор: SME ARPU: 1629,01 Сервис:

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Не определено Длительность: 00:54 Время Диалога: 00:00 Сохранить

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Москва Дилер: Закрыть

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источник Обращения
Выбрать	Выбрать	Выбрать	Выбрать	arosokhin	16.05.2016 17:43	<input checked="" type="radio"/>	Журнал Переключен... Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Вееру CSM СУЗ Бланки Поручение Задание

Контекстная Информация Договоры Сервисы История Промо-акций Документы

Договор  Сервис  Клиент

Детали контекста

ID: 38 Имя: Пароль:

Регион: Москва Филиал: Москва Бизнес Единица:

Обращение

Найти Текущий поиск -- запись

Создано	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль С
---------	-------------	-----------	-----------	-----------	----------	-------------	-----------	-----------

Работа

Найти Текущий поиск -- запись

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Изменено
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	----------

# Инфо и спец. инфо

Модуль по работе с клиентами

EN English (United States) Help

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 61:00

Юр. лицо 105\_РЮр. лицо VIP0 кредит Поиск СТН:

909 Не конвергент Active Пустой

Договор: SME ARPU: 1629,01 Сервис:

Панель инструментов обращения

Обраще:

перейти к причинам

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Комментарии:

Мои папки

Обновить Обновлено: 16.05.2016 16:44:49

аросokhin - ACRM

- Мои обязательства
- Мой SLM
- Личные папки
  - default
- Очереди в работе
- Мои очереди
  - Mobile\_факсы (7)
  - Мобильная связь (510)
  - ЦПК English (0)
  - ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Главная страница обращения [3]
- Инфо и Спец. Инфо

Главная страница обращения [3] > Инфо и Спец. Инфо

Специальная информация:

Разрешения:

Дополнительные данные:

Инфо

**Обычный**  
От: 28/07/2011 К: 01/01/4713  
Принято Решение об освобождении от должности Ген дир-ра Кубановой Л.Н и Приказ от 28.06.2011г. о назначении нового Ген дир-ра Ловцова А.Ю.

**CSM SPECIAL INSTRUCTION**  
От: 08/12/2011 К: 01/01/4713  
в архив принят полный пакет документов, гендиректор Кубанова Л.Н., гендоверенность на Грушникову И.А. сроком до 31.12.11, СЗ 10000821/11 подкл. без ГВ ЗГ 1168994 Принята доверенность на Вавилову Н.В. до 31.12.2011

**CSM SPECIAL INSTRUCTION**  
От: 08/12/2011 К: 01/01/4713  
в архив принят полный пакет документов, гендиректор Кубанова Л.Н., гендоверенность на Грушникову И.А. сроком до 31.12.11, СЗ 10000821/11 подкл. без ГВ ЗГ 1168994 Принята доверенность на Вавилову Н.В. до 31.12.2011

**Обычный**  
От: 18/09/2014 К: 01/01/4713  
По обслуживанию кт 9150053348 Гило Никита admin@oossm.ru

# Account Type

The screenshot displays a CRM application window titled "Модуль по работе с клиентами". The interface includes a top navigation bar, a left sidebar with a file explorer, and a main content area. A red box highlights the "13. Прелейд" button in the top bar, with a red arrow pointing to a "Account Type" label overlaid on the call log table.

**Account Details:**

- Тип: Звонок
- Направление: Входящий
- Канал связи: Не определено
- Длительность: 27:26
- Время Диалога: 00:00
- Сплит: Звонок с телефона
- Филиал: Пермский ф-л

**Contextual Information:**

- Тип Связи: Mobile
- Пароль сервиса: 08VSE3MK
- Техническое название ТП: Урал
- Название ТП: УРЛ\_Всё за 800 (КОНВЕРГЕНЦИЯ)
- Дата подключения ТП: 11.07.2016 0:00:00
- Статус конвергенции: Конвергентный
- Баланс: 5711
- Номер: 819749

**Call Log Table:**

Создано	Тип	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль Создат...	Направле...
10.04.2018 8:33	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все для Семьи	Списание со счета доп. номера			OBondaruk	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий
10.04.2018 8:00	SMS	Телефон	Опрос NPS	7 - Get help - Call Centre - Agent I...	Отправлен	Опрос NPS от...		Robot	IT	Исходящий
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все ежемесячно	Списание за сервис, не входящ...			AnaStarsova	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий

# Account Type + перевод

The screenshot displays a CRM application window titled "Модуль по работе с клиентами". The main interface shows a call log entry for "120\_MYCOMPANY" with a duration of 00:36. The call type is "Звонок" (Call) and the direction is "Входящий" (Incoming). The channel is "Телефон" (Phone) and the location is "Москва" (Moscow). The call was created on 16.05.2016 at 13:47 by user VMadurov.

A pop-up window titled "Окно перевода вызова без предупреждения" (Call transfer window without warning) is open. It contains a search field with the number "0501229" and a green phone icon button. Below the search field, a dropdown menu is open, showing the selected option "Key Юр. лица (0501229)".

The interface also includes a left sidebar with navigation options like "Очереди" (Queues) and "Мои папки" (My folders), and a top status bar with various system icons and user information.

# Account Type + перевод

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

Готов к работе | 03:08

101\_РФиз.лицо VIP0 кредит

Не конвергент  
Active  
Пустой

Договор: ARPU: 258,30 Сервис:

Панель инструментов обращения

Обраще:

перейти к действиям

Причина обращения Новый Удалить

Причина 1: Выбрать

Причина 2: Выбрать

Причина 3: Выбрать

Привязать к: Выбрать

Комментарии:

Открыть окна

Главная страница обращения [57]

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Телефон Длительность: 02:01 Время Диалога: 02:00 Сохранить

Сплит: Perm\_postpaid Звонок с телефона: Москва Филиал: Москва Дилер: Сохранить и Открыть Но...

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источник Обращения
Выбрать	Выбрать	Выбрать	Выбрать	kleontev	16.05.2016 13:53		Журнал Переключен...

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящ...

Контекстная Информация Договоры

Договор Сервис Контакт

Детали контекста

ID:

Регион: Москва

Обращение

Найти Текущий поиск

Создано	Канал связи	Прич	Начи	Начи	Начи	Комментарии
16.02.2016 0:00						
16.05.2016 13:53	Телефон	Выбрать	Выбрать	Выбрать		
06.05.2016 9:17	Телефон	Collection	SMS	None	SMS Interaction...	✓
01.05.2016 14:30	Телефон	Collection	SMS	None	SMS Interaction...	✓

Работа

Найти Текущий поиск

9 записей

Пароль:

Бизнес Единица:

Окно перевода вызова без предупреждения

0501142

Групповые номера

Postpaid B2C, физ лица (0501142)

Входные - Леонтье...

# Исходящие коммуникации

Панель инструментов обращения

Обраще-е:

перейти к действиям

Причина обращения:

Причина 1:

Причина 2:

Причина 3:

Привязать к:

Комментарии:

Мои папки

Обновить  Обновлено: 26.04.2018 9:25:36

- OOSeменова - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (0)
    - ДОК Доставка МСК (82)
    - Мобильная связь (1)
    - Фин Поручения (0)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Платеж карта Beeline (48)
    - ЦПК Платеж карта Сложные (137)
    - ЦПК Претензии Конв-т (590)
    - ЦПК Факсы и уведомления (195)

Открыть окна

- Уведомления
- главная страница обращения [1]

Иерархия клиентов

Подключен

Главная страница обращения [1]

Тип:  Направление:  Канал связи:  Длительность:  Время Диалога:

Сплит:  Звонок с телефона:  Филиал:  Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источники Обращения
Смена оператора (mnp)	От нас. Заявка не подана, хоч...	Причина тарифы	Выбрать	OOSeменова	26.04.2018 9:49	•	Источники Обращения Журнал Переключен... Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо

Контекстная Информация

Договор  Сервис  Контакт

Детали контекста

Тип Связи:  Пароль сервиса:  Техническое название ТП:  Название ТП:  Дата подключения ТП:  Статус конвергенции:  Баланс:

Пароль договора:  Регион:  Филиал:

ИНН:  ФИО Контактного лица:  Email:  Тип Документа:  Серийный Номер:  Номер:

Обращение

Найти   Текущий поиск

Создано	Тип	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль Создат...	Направле...
10.04.2018 8:33	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все для Семьи	Списание со счета доп. номера			OBondaruk	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий
10.04.2018 8:00	SMS	Телефон	Опрос NPS	7 - Get help - Call Centre - Agent i...	Отправлен	Опрос НПС от...	✓	Robot	П	Исходящий
10.04.2018 8:00	Звонок	Телефон	За что списание?	ТП Все ежемесячно	Списание за сервис, не входящ...			AnaStarasova	ТО Конвергент@ЦП...	Входящий

Работа

Сервис и Договор  Только Сервис

Найти   Текущий поиск

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Изменено	Тип	Тема
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	----------	-----	------

# Исходящие коммуникации

Панель инструментов обращения

Обраще:

[перейти к действиям](#)

Причина обращения

Причина 1:

Причина 2:

Причина 3:

Привязать к:

Регистрировать исходящую коммуникацию

Канал связи:

- Выбрать
- Выбрать
- SMS
- Email
- MMS

Мои папки

Обновить Обновлено: 16.05.2016 16:44:49

- аросokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (7)
    - Мобильная связь (510)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Главная страница обращения [3]
- Регистрировать исходящую коммуникацию

Иерархия клиентов

# Веерау (Платежи)

905 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Контакт 13\_Препейд Поиск СТН:

Тип: Звонок  
Направление: Входящий  
Канал связи: Не определено  
Длительность: 34:04  
Время Диалога: 00:00

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Москва Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Выбрать	Выбрать	Выбрать	Выбрать	arosokhin	14.05.2016 17:04	<input checked="" type="radio"/>

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Веерау CSM СУЗ Бланки Поручение Задание



905 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Контакт 13\_Препейд Поиск СТН:

Консоль Веерау XP

Веерау Платежная Карта Мобильный Перевод Мобильный Платеж Счастливое Время

СТН Отправителя: СТН Получателя: Номер Транзакции: Внешний Номер: Создан с: 01.04.2016 17:39 Создан по: 01.05.2016 17:39 Поиск Очистить

СТН Отправи...	BAN Отправи...	СТН Получат...	BAN Получат...	Сумма в Рубл...	Курс Д...	Дата оплаты	Тип оплаты	Статус платежа	Номер Транс...	Внешний Ном...	Место приема плат
905	428 661 847	905	428 661 847	21,33	-99 999,00	04.04.2016 13:59	Платеж	Проведен	7 528 724 872	9 057 951 434 ...	4 574 522



# Серийный номер сим карты

**Модуль по работе с клиентами**

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 67:49

[1] Дмитрий Анатольев...

Контакт: 13\_Препейд

905 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Поиск CTN:

**Обзор Сервиса - Mobile - 905**

ID Договора: Название Договора: Как обращаться: Александра

CTN: 90 Пароль: Портирование: FTTB логин: Не конвергент

Статус: Active Дата статуса: 28.12.2011 0:00 Причина Блокировки: Состояние баланса: Suspended(S1)

PP имя: VSEB500 PP описание: Всё са 500 Дата начала: 24.02.2016 0:00

MNP ССВО Открыть СИ СУЗ Обращение Бланки

**Дополнительная информация** Информация по Предоплате Программа Лояльности Анкета пользователя История Промо-акций SOCs Features Информация об устройстве

Тип	Название	Описание
GSM	MSISDN	
GSM	ICC	897019911108875947
GSM	IMSI	250991600325947

ARPU: 12,3 ARPU Рубли: 353,01 Открытые задания: 0

Дата Подключения: 28.12.2011 0:00:00 IMSI: IMSI

Стандарт: Mobile Физический HLR: GL16

История блокировок дозвона до агента

**РАЗБЛОКИРОВАНО** Выбрать Блокировка

Название правила	Дата блокировки	Дата Разблокировки	Заблокирован	Разблокировано
------------------	-----------------	--------------------	--------------	----------------

Мои папки

Обновить Обновлено: 14.05.2016 16:38:59

- arosokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (0)
    - Мобильная связь (843)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)
    - ЦПК форм. корректировки (221)

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 905

# Акции, скидки. Филиал подключения.

909 [redacted] 0895326498  
Active  
Евгения

Договор: 1  
ARPU: 803,60  
Сервис:

Контакт: 13\_Препейд  
Поиск СТН:

Тип: Звонок  
Направление: Входящий  
Канал связи: Не определено  
Длительность: 40:25  
Время Диалога: 00:00

Сплит:  
Звонок с телефона:  
Филиал: Пермский ф-л  
Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Смена оператора (mnp)	От нас. Заявка не подана, хоч...	Причина тарифы	Выбрать	OOSeменова	26.04.2018 9:49	•

Инфо и Спец. Инфо | Исходящие Коммуникации | ССВО | Веерау | CSM | СУЗ | Бланки | Поручение | Задание | Промо-акции

Филиал  
подключения

Акции, скидки для  
Клиентов

# Заполнение обращений

1.11.5

Не авторизован | 83:13

[1] Дмитрий Анатольев...

### Панель инструментов обращения

Обраще:

[перейти к причинам](#)

Фильтрация QA:

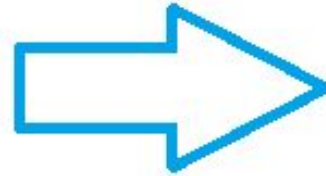
Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Статус заявки

Комментарии:



1.11.5

Не авторизован | 83:52

[1] Дмитрий Анатольев...

### Панель инструментов обращения

Причина обращения

Причина 1:  
**Выбрать**

Причина 2:  
**Выбрать**

Причина 3:  
**Выбрать**

Привязать к:  
**Выбрать**

Комментарии:

# История обращений

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

Не авторизован | 92:51

1.11.5

Не конвергент

Active

Александра

Договор: 1

ARPU: 353,01

Сервис:

Контакт 13\_Препейд Поиск СТН:

Панель инструментов обращения

Причина обращения Новый Удалить

Причина 1: Выбрать

Причина 2: Выбрать

Причина 3: Выбрать

Привязать к: Выбрать

Комментарии:

Главная страница обращения [1]

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Не определено Длительность: 66:29 Время Диалога: 00:00 Сохранить Сохранить и Открыть Но... Закрыть

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Москва Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Выбрать	Выбрать	Выбрать	Выбрать	aposo <sup>khin</sup>	14.05.2016 17:04	<input checked="" type="radio"/>

Источники Обращения Журнал Переключен... Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Веерау CSM СУЗ Бланки Поручение Задание

Контекстная Информация Договоры Сервисы История Промо-акций Документы

Договор  Сервис  Контакт

Детали контекста

ID: 4 Имя: Пароль:

Регион: Москва Филиал: Москва Бизнес Единица:

Обращение

Найти Текущий поиск 3 записей

Дата	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профил
14.02.2016 0:00	После	Начинается с	Начинается с	Начинается с	Начинаетс...		Начинаетс...	Начина
16.03.2016 20:27	Телефон	Какие услуги на номере?	Проверка услуг	Нет платных услуг			anarybakova	TO mobil
16.03.2016 20:17	Телефон	Сорвался/тишина	Вопрос клиента не решен	None			YaZaporozhets	TO mobil
24.02.2016 11:59	Телефон	Как перейти на ТП?	ТП Все посуточно	Хочет узнать у оператора/ сам ...			DVYurin	TO mobil

Работа

Найти Текущий поиск -- записей

Дата Создания ID Тип 1 Тип 2 Тип 3 Владелец Профиль Владелец Создатель Имя

# Заполнение обращений

Модуль по работе с клиентами | EN English (United States) | Help

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 | Не авторизован | 11:20

Контакт: 13\_Препад | Поиск СТН: | Договор: Не конвергент | ARPU: 2339,34 | Сервис: Виктория

Панель инструментов обращения

Обраще: | [перейти к причинам](#)

Фильтрация QA:

- Быстрые действия
- Статус заявки
- Ошиб. платеж
- Хайвей - списание АП

Комментарии:

Мои папки

- аросокhin - ACRM
- Мои обязательства
- Мой SLM
- Личные папки
- default
- Очереди в работе
- Мои очереди
- Mobile\_факсы (7)
- Мобильная связь (510)
- ЦПК English (0)
- ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Уведомления
- Поиск Задания:
- Задание: 2153442355
- Полный список [Показать все]
- Главная страница обращения [1]

Главная страница обращения [1]\*

Тип: Звонок | Направление: Входящий | Канал связи: Не определено | Длительность: 02:17 | Время Диалога: 00:00

Сплит: | Звонок с телефона: | Филиал: Калининградский ф-л | Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
<input type="radio"/> Занято списание?	Int. Пакет 3-х услуг	Помегабайтная тарифик...	<a href="#">Выбрать</a>	arosokhin	16.05.2016 16:53	<input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/> Не поступили деньги	Ошибочный платеж	Как вернуть деньги?	<a href="#">Выбрать</a>	arosokhin	16.05.2016 16:56	<input checked="" type="radio"/>

Источники Обращения: Журнал Переключен..., Скрипт, ИВ

Контекстная Информация | Договоры | Сервисы | История Промо-акций | Документы

Договор |  Сервис |  Контакт

Детали контекста

ID: | Имя: | Пароль: | Регион: СЗР | Филиал: Калининградский ф-л | Бизнес Единица:

Обращение

Найти | Текущий поиск | -- записей

Создано	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль С
---------	-------------	-----------	-----------	-----------	----------	-------------	-----------	-----------

Работа

Найти | Текущий поиск | -- записей

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Изменено
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	----------

# Обращение по 2 номерам

Модуль по работе с клиентами EN English (United States) Help

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 19:16 [1] Наталья Юрьевна С... +

Контакт 13\_Препейд Поиск СТН: Виктория Договор: 2339,34 ARPU: 2339,34 Сервис:

### Главная страница обращения [1]\*

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Не определено Длительность: 10:05 Время Диалога: 00:00 Сохранить Сохранить и Открыть Но... Закрыть

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Калининградский ф-л Дилер:

#### Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источник Обращения
<input type="radio"/> За что списание?	Int. Пакет 3-х услуг	Помегабайтная тарифик...	<a href="#">Выбрать</a>	aposokhin	16.05.2016 16:53	<input checked="" type="radio"/>	Журнал Переключен...
<input checked="" type="radio"/> Не поступили деньги	Ошибочный платеж	Как вернуть деньги?	<a href="#">Выбрать</a>	aposokhin	16.05.2016 16:56	<input type="radio"/>	Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Веерау CSM СУЗ Бланки Поручение Задание

### Контекстная Информация

Договоры Сервисы История Промо-акций Документы

Договор  Сервис  Контакт

#### Детали контекста

ID: Имя: Пароль: Регион: СЗР Филиал: Калининградский ф-л Бизнес Единица:

#### Обращение

Найти Текущий поиск -- запись

Создано	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль С
---------	-------------	-----------	-----------	-----------	----------	-------------	-----------	-----------

#### Работа

Найти Текущий поиск -- запись

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Изменено
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	----------

Панель инструментов обращения

Обраще: [перейти к причинам](#)

Фильтрация QA:

Быстрые действия

- Тарификация - мб
- Низкая скорость
- Статус заявки

Комментарии:

Мои папки

Обновить Обновлено: 16.05.2016 16:44:49

- aposokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
    - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (7)
    - Мобильная связь (510)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Главная страница обращения
- Главная страница обращения [2]

# Заполнение обращения (объяснение действия)

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 46:14

Контакт: [2] Наталья Юрьевна С... | 13\_Препейд | Поиск СТН: [ ]

Не конвергент | Active | Виктория | Договор: 2339,34 | ARPU: 2339,34 | Сервис: [ ]

### Панель инструментов обращения

Обраще: [ ]

[перейти к причинам](#)

Фильтрация QA: [ ]

Быстрые действия

- Тарификация - мб
- Низкая скорость**
- Статус заявки

Комментарии: [ ]

### Мои папки

Обновить Обновлено: 16.05.2016 13:40:59

- аросокhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (0)
    - Мобильная связь (298)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)

### Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [2]

### Главная страница обращения [2]\*

Тип: Звонок | Направление: Входящий | Канал связи: Не определено | Длительность: 01:42 | Время Диалога: 00:00

Сплит: [ ] | Звонок с телефона: [ ] | Филиал: Калининградский ф-л | Дилер: [ ]

**Причины обращения и действия**

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источник Обращения
Низкая скорость. Почем...	Int. Интернет с телефон...	Нет планов строительс...	Выбрать	arosokhin	16.05.2016 14:26	<input checked="" type="radio"/>	Журнал Переключен...

Источники: Журнал Переключен... | Скрипт | ИВ

Инфо и Спец. Инфо | Промо-акции | Исходящие Коммуникации | ССВО | Веерау | CSM | СУЗ | Бланки | Поручение | Задание

### Контекстная Информация

Договоры | Сервисы | История Промо-акций | Документы

Договор |  Сервис |  Контакт

#### Детали контекста

ID: [ ] | Имя: [ ] | Пароль: [ ]

Регион: СЗР | Филиал: Калининградский ф-л | Бизнес Единица: [ ]

#### Обращение

Найти [ ] Текущий поиск [ ] [ ]

Создано	Канал связи	Причина 1	Причина 2	Причина 3	Название	Комментарии	Создатель	Профиль С
---------	-------------	-----------	-----------	-----------	----------	-------------	-----------	-----------

#### Работа

Найти [ ] Текущий поиск [ ] [ ]

Дата Создания	ID	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владельца	Создатель	Изменено
---------------	----	-------	-------	-------	----------	-------------------	-----------	----------

# Создание задания

1.11.5 Не авторизован | 99:04

Контакт: 13\_Препейд Поиск CTN: [Иконки]

90 Не конвергент Active Александра Договор: ARPU: 353,01 Сервис: [Иконки]

Панель инструментов обращения

Причина обращения: Новый Удалить

Причина 1: Выбрать

Причина 2: Выбрать

Причина 3: Выбрать

Привязать к: Выбрать

Комментарии:

Главная страница обращения [1]

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Не определено Длительность: 72:33 Время Диалога: 00:00 Сохранить Сохранить и Открыть Но... Закрыть

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Москва Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной
Выбрать	Выбрать	Выбрать	Выбрать	apokhin	14.05.2016 17:04	<input checked="" type="radio"/>

Источники Обращения Журнал Переключен... Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Веерау CSM СУЗ Бланки Поручение **Задание**

Панель инструментов обращения

Причина обращения: Новый Удалить

Причина 1: Задание

Причина 2: Новый инцидент

Причина 3: None

Привязать к: Создать задание [1]

Комментарии:

Мои папки Обновить Обновлено: 14.05.2016 16:38:59

apokhin - ACRM Мои обязательства Мой SLM Личные папки default Оценки в работе

Создать Задание\*

Связанные объекты

ID: 4 Имя: [Имя]

ID Договора: 4 Название Договора: [Название] Филиал: Москва

Статус: Open Тип Договора: 13\_Препейд Лояльность: 1

CTN/ID: 905 Billing ID: [ID]  Программа лояльности

Информация о Контакте

Как обращаться: Александра Имя контакта: [Имя] Телефон для связи: 905 Email для связи: [Email]

Адрес: [Адрес] Создать адрес

Основная Информация по заданию:

Тема: [Тема] ID: [ID]

Тип1: Выбрать Тип2: Выбрать Тип3: Выбрать

Приоритет: Обычный Критичность: Средняя Статус: Новый

Родительский-дочерний: Нет ID родительского задания: [ID] Территория: Москва

Дополнительная Информация по заданию

Временная зона:  Клиент  Москва  Уведомить

Срок исполнения: ??? ??:? Дата контакта: 14.05.2016 18:18

Макрос



# История заданий

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 104:44

Контакт 13\_Препейд Поиск CTN: [Поиск]

Не конвергент Active Александра Договор: ARPU: 353,01 Сервис:

Панель инструментов обращения

Причина обращения Новый Удалить

Причина 1: Задание

Причина 2: Новый инцидент

Причина 3: None

Привязать к: Создать задание [1]

Комментарии:

Мои папки

Обновить Обновлено: 14.05.2016 16:38:59

- aprosokhin - ACRM
  - Мои обязательства
  - Мой SLM
  - Личные папки
    - default
  - Очереди в работе
  - Мои очереди
    - Mobile\_факсы (0)
    - Мобильная связь (843)
    - ЦПК English (0)
    - ЦПК Помощь (0)

Открыть окна

- Уведомления
- Главная страница обращения [1]
- Обзор Сервиса - Mobile - 90

Иерархия клиентов

Подключен

Главная страница обращения [1]\*

Тип: Звонок Направление: Входящий Канал связи: Не определено Длительность: 78:06 Время Диалога: 00:00 Сохранить Сохранить и Открыть Но... Закреть

Сплит: Звонок с телефона: Филиал: Москва Дилер:

Причины обращения и действия

Причина 1	Причина 2	Причина 3	Привязано к	Создатель	Время создания	Основной	Источник Обращения
Задание	Новый инцидент	None	Создать задание [1]	aprosokhin	14.05.2016 17:04		Журнал Переключен... Скрипт ИВ

Инфо и Спец. Инфо Промо-акции Исходящие Коммуникации ССВО Веерау CSM СУЗ Бланки Поручение Задание

Контекстная Информация Договоры Сервисы История Промо-акций Документы

Договор Сервис Контакт

Детали контекста

ID: [Имя: [Пароль: [Регион: Москва Филиал: Москва Бизнес Единица: [Обращение

Найти Текущий поиск [Настройка]

0 записей

Направление	ID	Индикатор задания	ID Обращения	ID Договора	Название договора	Филиал Договора	ID Сервиса	Billing ID
-------------	----	-------------------	--------------	-------------	-------------------	-----------------	------------	------------

Работа

Найти Текущий поиск [Настройка]

0 записей

Дата Создания	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Владелец	Профиль Владейца	Создатель	Изменено
---------------	-------	-------	-------	----------	------------------	-----------	----------

# Поиск задания

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 49:17 [1] Татьяна Алекс...

Панель инструментов обращения

Обраще:

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Сотрудники

Обращения

Клиенты Ctrl+Shift+T

Поручения Ctrl+Shift+J

Контакты Ctrl+Shift+O

Договор

Сервисы

Коммуникации

Поддержка

Задание Ctrl+Shift+K

Решения

96 Не конвергент

Active Иван

Договор: 0,00

ARPU: 0,00

Сервис:

13\_Препейд Поиск CTN:

Mobile - 9641862062

Название Договора: Ямшанова Татьяна Александровна

Как обращаться: Иван

Пароль: Портингание: FTTB логин: Не конвергент

Причина Блокировки: Состояние баланса: Suspended(S1)

Статус: Active 27.05.2014 0:00

PP имя: PRM\_PPGO PP описание: PPM Go! Дата начала: 19.06.2015 0:00

Модуль по работе с клиентами

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5 Не авторизован | 52:27 [1] Татьяна Александр...

Панель инструментов обращения

Обраще:

Фильтрация QA:

Быстрые действия

Тарификация - мб

Низкая скорость

Контакт 13\_Препейд Поиск CTN:

96 Не конвергент

Active Иван

Договор: 0,00

ARPU: 0,00

Сервис:

Поиск Задания:

Найти Текущий поиск

ID задания	ID Сервиса	Тема	Дата Созд...	Состояние	Тип 1	Тип 2	Тип 3	Создатель	Владелец	Профиль ...	Изменено	Но
21455598												
✓ 21455598	9057029644	1 тверская ям...	27.07.2008 22:34	Closed	Доставка	Замена sim с к...	Активная SIM	EEzhova	LPiniqina	Группа достав...	28.07.2008 11:...	

# Поручение. Создание.

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

Не авторизован | 108

Обращение  
Поручение  
Поддержка  
Продажи

Контакт 13\_Препейд

90 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Поиск CTN:

Файл Подключить Вид Создать Поиск Рабочий процесс Действия Справка

1.11.5

Не авторизован | 109:59

Контакт 13\_Препейд

90 Не конвергент  
Active  
Александра

Договор: 353,01  
ARPU: 353,01  
Сервис:

Поиск CTN:

Панель инструментов обращения

Причина обращения Новый Удалить

Причина 1: Задание

Причина 2: Новый инцидент

Причина 3: None

Привязать к: Создать задание [1]

Комментарии:

Создать поручение\*

ID Название Владелец Дата начала

Описание: \*apoxhin Поиск \*14.05.2016 18:28:53

Тип 1: Тип 2: Дата Исполнения

Повтор Зад... ЦПК Оборудова... \*21.05.2016 18:28:53

Приоритет: Статус: Установить напоминание до срока исполнения:

\*Средний Не начато 000 00:00

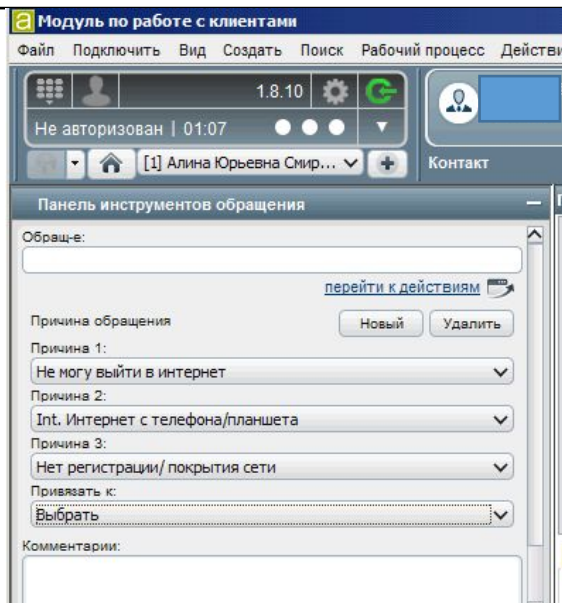
Филиал: Дата выполнения: ??? ??:??

Состояние:

Номер заявки

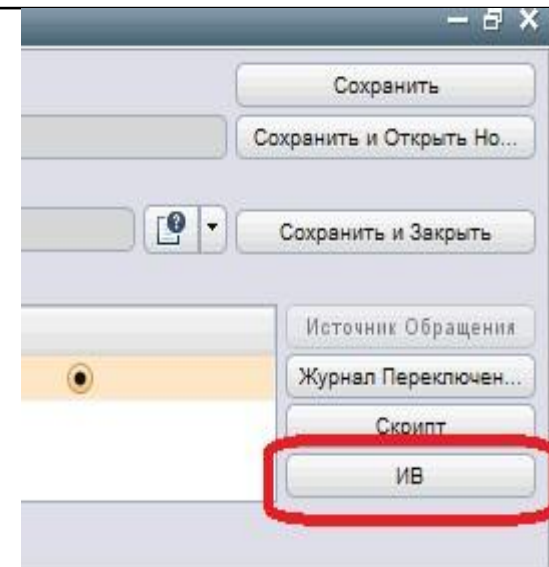
# Отправка примеров в мониторинг

**Шаг 1.** Выбираем корректную интеракцию



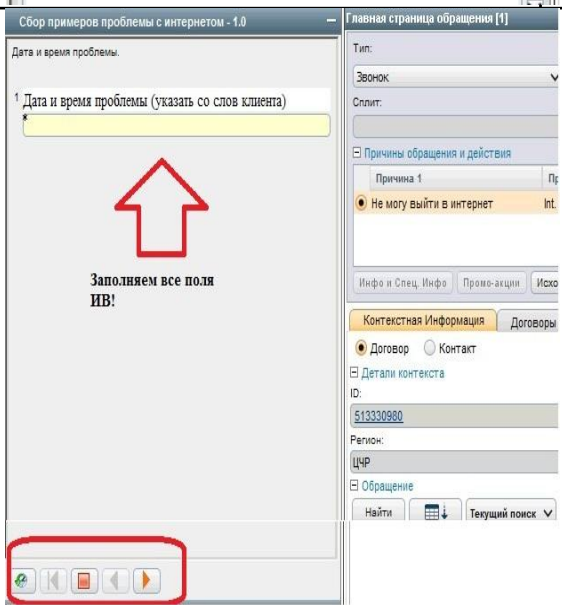
**Шаг 2.**  
Нажать кнопку «Сохранить».  
Выбрать кнопку «ИВ».

Слева появится поле с вопросами



**Шаг 3.**  
Заполняем ВСЕ поля информационного взаимодействия.

Перелистывать вопросы можно с помощью стрелок снизу.



**Шаг 4.**  
После заполнения всех полей – закрываем ИВ. Пример отправлен.

Если кнопка неактивна, то на данной тематике нет полей для сбора информации.

В этом случае пример необходимо отправить на *п/я Пример* по почте, где необходимо указать:

- суть проблемы клиента
- проблемный номер
- необходимая инфо для определения ошибки (точный адрес клиента, проблемный звонок и т.д.).