

# Услуги компании Ростелеком

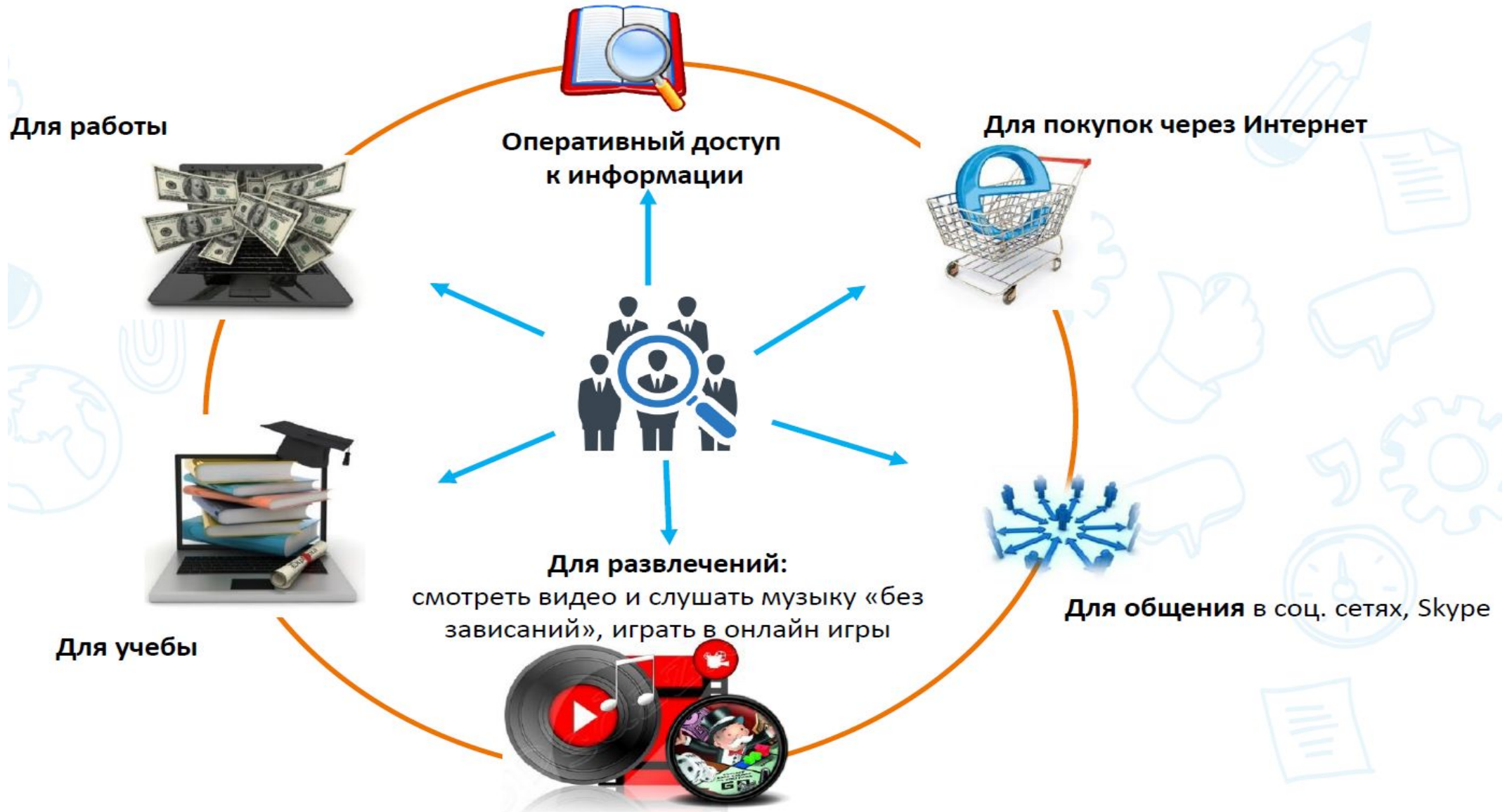




# Домашний Интернет



# Для чего нам нужен Интернет?



# Дополнительные опции



Турбо-кнопка - увеличьте существующую скорость Интернет на 100 мб/с (при наличии тех. возможности).



Антивирус «Kaspersky Internet Security» - дополнительная услуга, предоставляется при подключении интернета на промо-период 30 дней, позволяет защитить два устройства (ПК, телефон, планшет) от вредоносных программ и всплывающей навязчивой рекламы. По окончании промо-периода стоимость услуги 149 рублей в месяц. Управление клиент производит самостоятельно в личном кабинете, где, при необходимости, может изменить антивирус на ESET NOD32 или Dr. Web без промо периода.



Фиксированный IP - постоянный IP-адрес.



Kaspersky Safe Kids - позволяет ограничить/запретить доступ к опасному контенту, контролировать время использования устройств, отслеживать местонахождение ребенка и получать оперативные уведомления об активности ребенка.



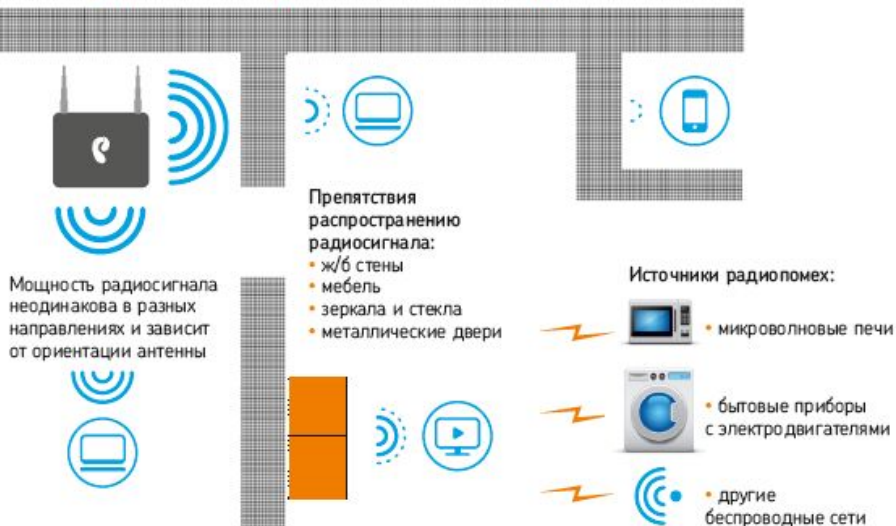
Ростелеком Лицей - образовательный онлайн-сервис для школьников, который позволяет подтянуть школьные предметы, подготовиться к экзаменам, расширить кругозор и развить навыки мышления. Предоставляется бесплатно в демо-версии (1 урок в каждом курсе), в ЕЛК клиент может оформить подписку с полным курсом.

# Беспроводной доступ: Wi-Fi

## Частота диапазона Wi-Fi

2,4 ГГц - обеспечивает большую площадь покрытия (дальность распространения сигнала или более широкий охват сигнала), но при этом возможна более низкая скорость передачи данных.

5 ГГц - обеспечивается меньшая площадь покрытия, но выше скорость передачи данных.



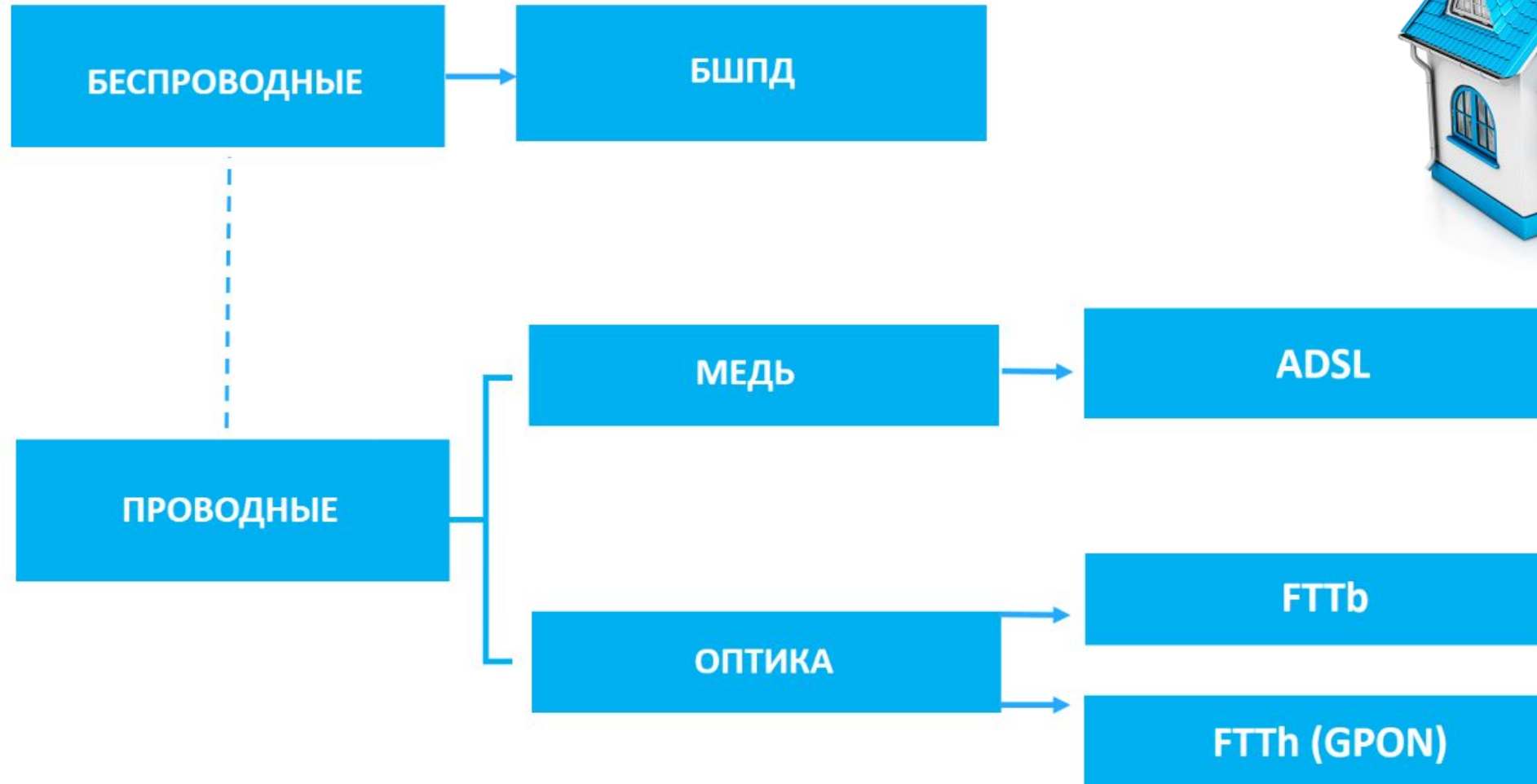
## Факторы, влияющие на скорость Интернета по Wi-Fi:

- Удаленность компьютера от роутера;
- Толстые стены и потолки;
- Wi-Fi соседей;
- Бытовые приборы;
- Загруженность Wi-Fi и количества подключенных к сети компьютеров;
- Работающие одновременно программы.

\*Для стабильности подключения клиентам рекомендуется производить подключение напрямую от роутера до компьютера с использованием интернет-кабеля



# Технологии предоставления Интернет доступа



Технология доступа

**ADSL**

**10**  
Mbit/s



Ростелеком



# ADSL

- ADSL – это технология позволяет предоставлять доступ в Интернет по обыкновенным телефонным проводам с помощью специального модема.

Скорость входящего потока	Скорость исходящего потока
До 10 Мбит/с	До 1,5 Мбит/с

Модель	Характеристики	Частота сети Wi-Fi
ADLS-модем	4 порта + WiFi	2,4 ГГц



# Преимущества технологии ADSL

## Преимущества технологии:



- Технология проверенная временем;
- Простое и быстрое подключение - не требуется дополнительная прокладка кабеля;
- Возможность подключения энергонезависимого стационарного телефона;
- Географическая удаленность - возможность подключить интернет на адресе, куда не дошла оптика.

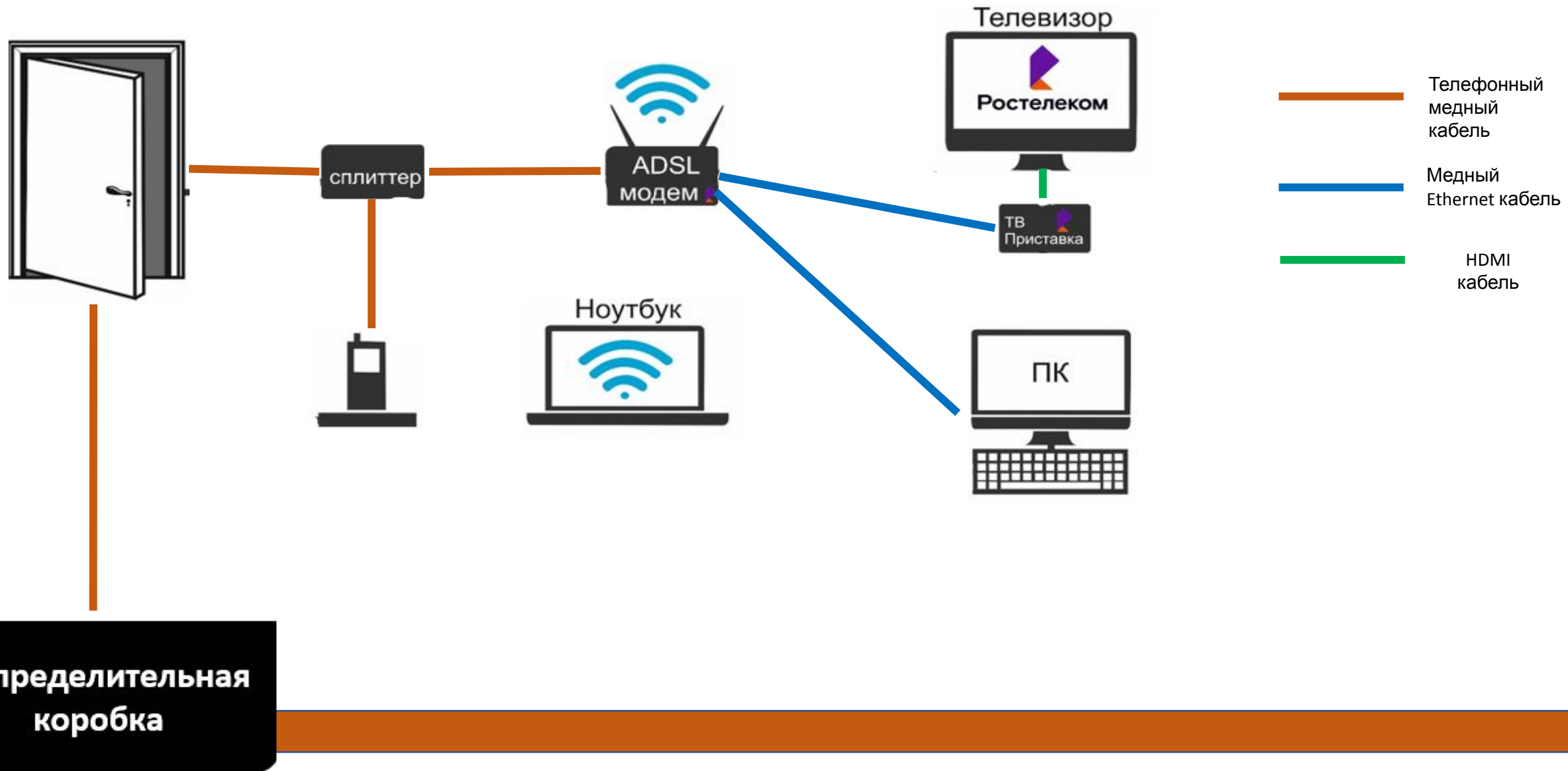
## Недостатки технологии:



- Низкая скорость
- Зависимость скорости от качества абонентской линии (наличие кабельных отводов, их расстояния, диаметр проводов и протяженности)



# Технология ADSL: подключение



# Технология доступа

**FTTb**



Ростелеком



# FTTb – оптика до здания

**FTTb (Fiber To The building)** – это технология предоставления доступа к сети, в которой от узла связи оператора до здания доходит волоконно-оптический кабель, а внутри здания, до абонента — медный кабель («витая пара»). В квартиру заходит Ethernet-кабель



Модели	Характеристики	Частота сети Wi-Fi
FTTb-Медиум	4 порта + Wi-Fi+ 2 стац.телефона	2,4 Ггц + 5 Ггц

# Преимущества технологии FTTb

## Преимущества технологии:

- Доступ к сети со скоростью до 100 Мбит/с
- Высокое качество передачи данных
- Надежность – коммуникации защищены от грозы, влаги, урагана, падающих веток деревьев, т.к. проложены под землей

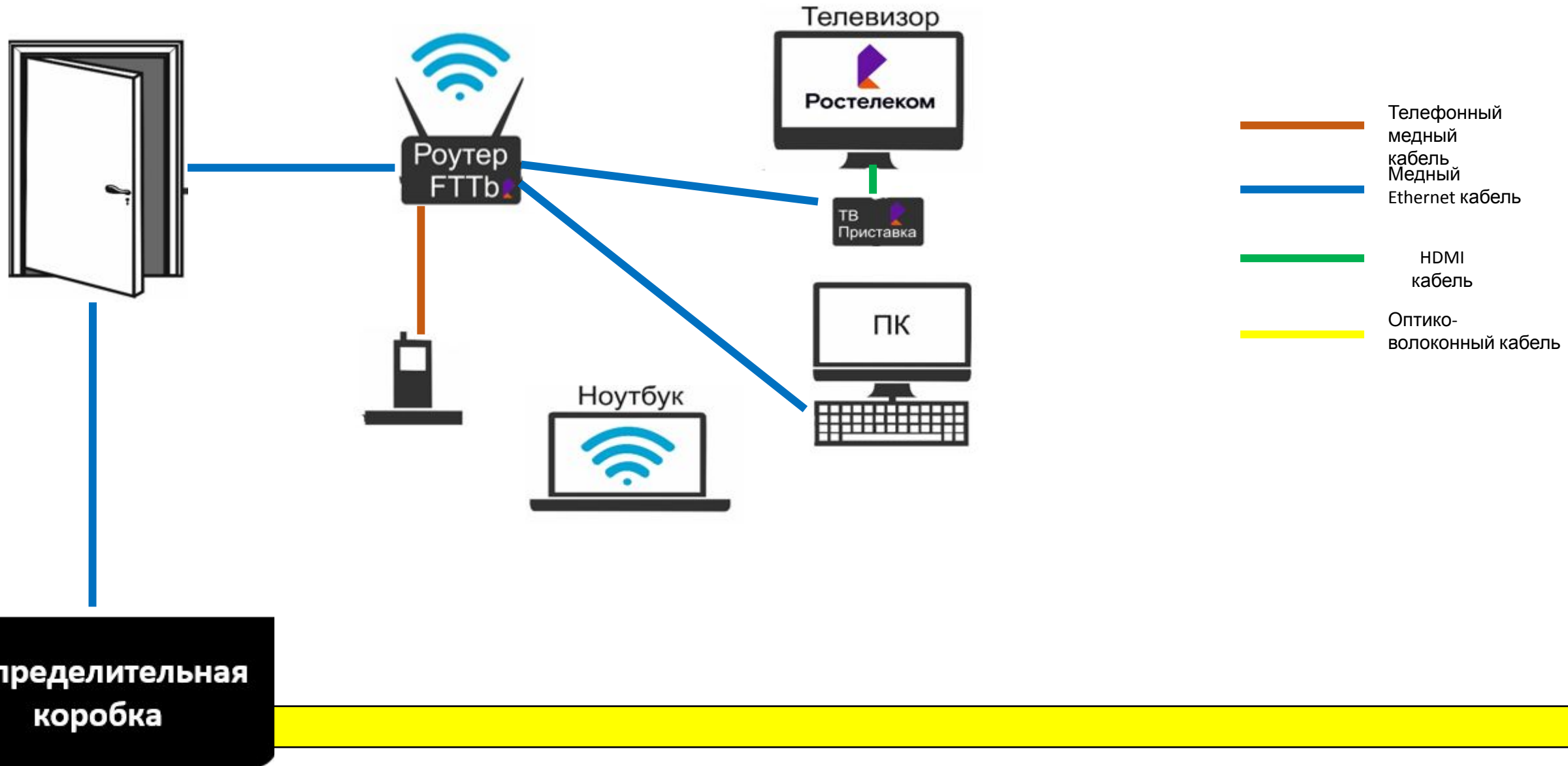


## Недостатки технологии:

- Скорость делится между соседями во время большой нагрузки на сеть



# Технология FTТb : подключение

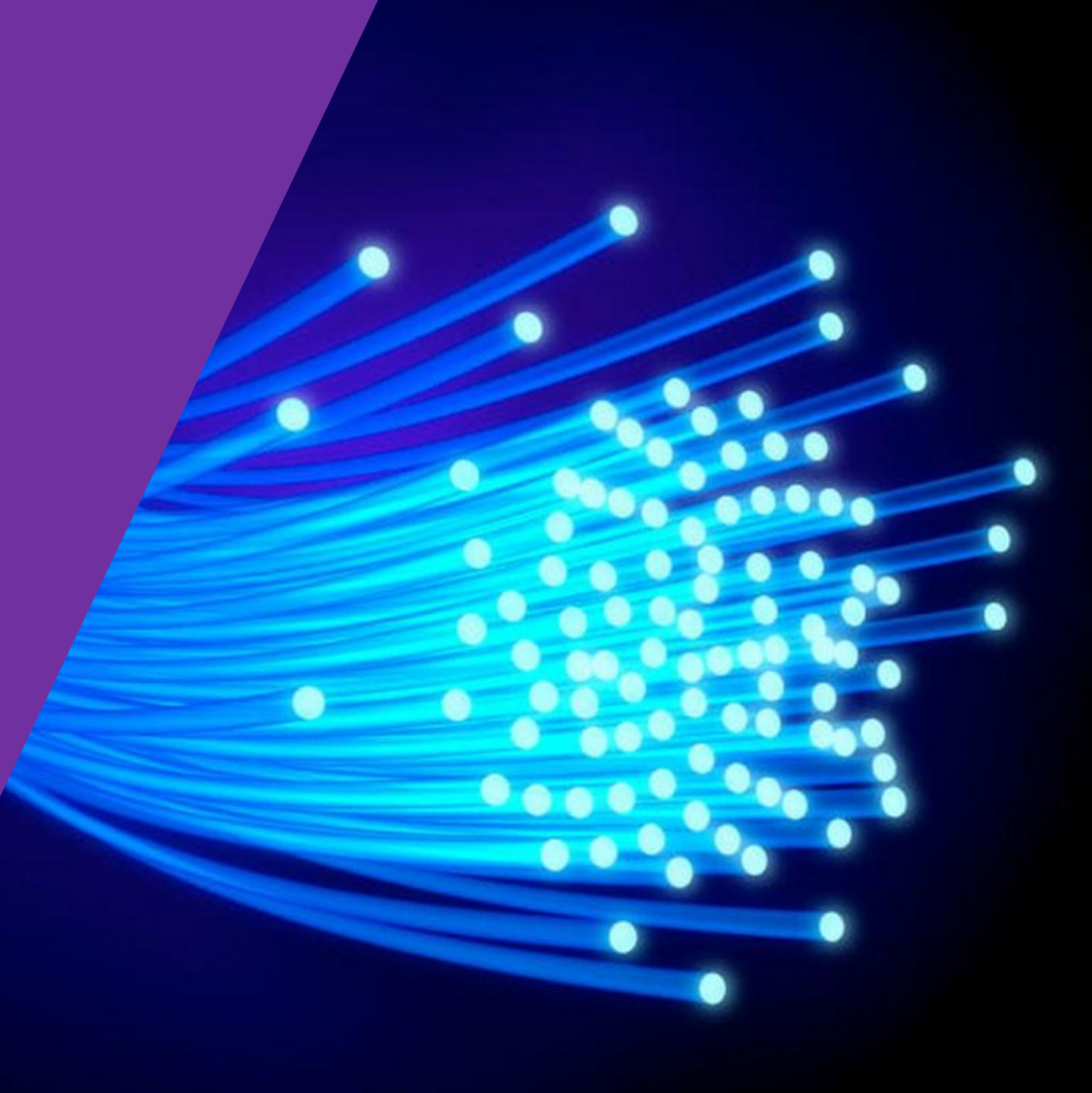


# Технология доступа

**GPON**



Ростелеком





# FTTh (GPON)– оптика до квартиры

**FTTh (fiber to the home)** — оптическое волокно до квартиры клиента. Особенностью технологии является 100% оптический канал, что позволяет повысить качество передачи сигнала и в десятки раз увеличить скорость передачи данных.



Тип оборудования	Характеристик и	Частота сети Wi-Fi
PON-Медиум	4 порта + WiFi + 2 стац. телефона	2,4 Ггц + 5 Ггц

# Технология GPON: подключение

## Преимущества технологии:

- Доступ к сети со скоростью до 1 Гбит/с
- Надежность – коммуникации защищены от грозы, влаги, урагана, падающих веток деревьев, т.к. проложены под землей
- Выделенная линия - скорость не делится между соседями



## Недостатки технологии:

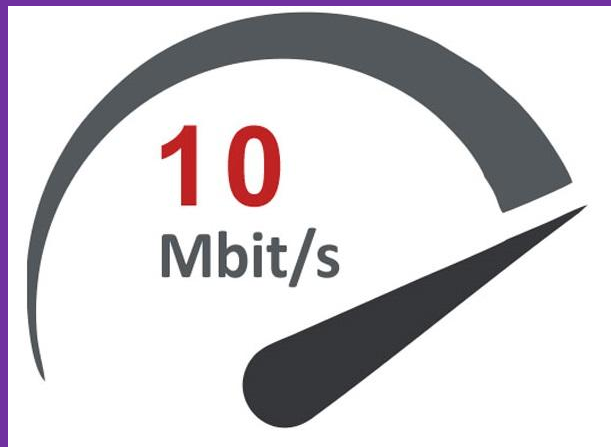
- Хрупкий оптический кабель





Технология доступа

**БШПД**

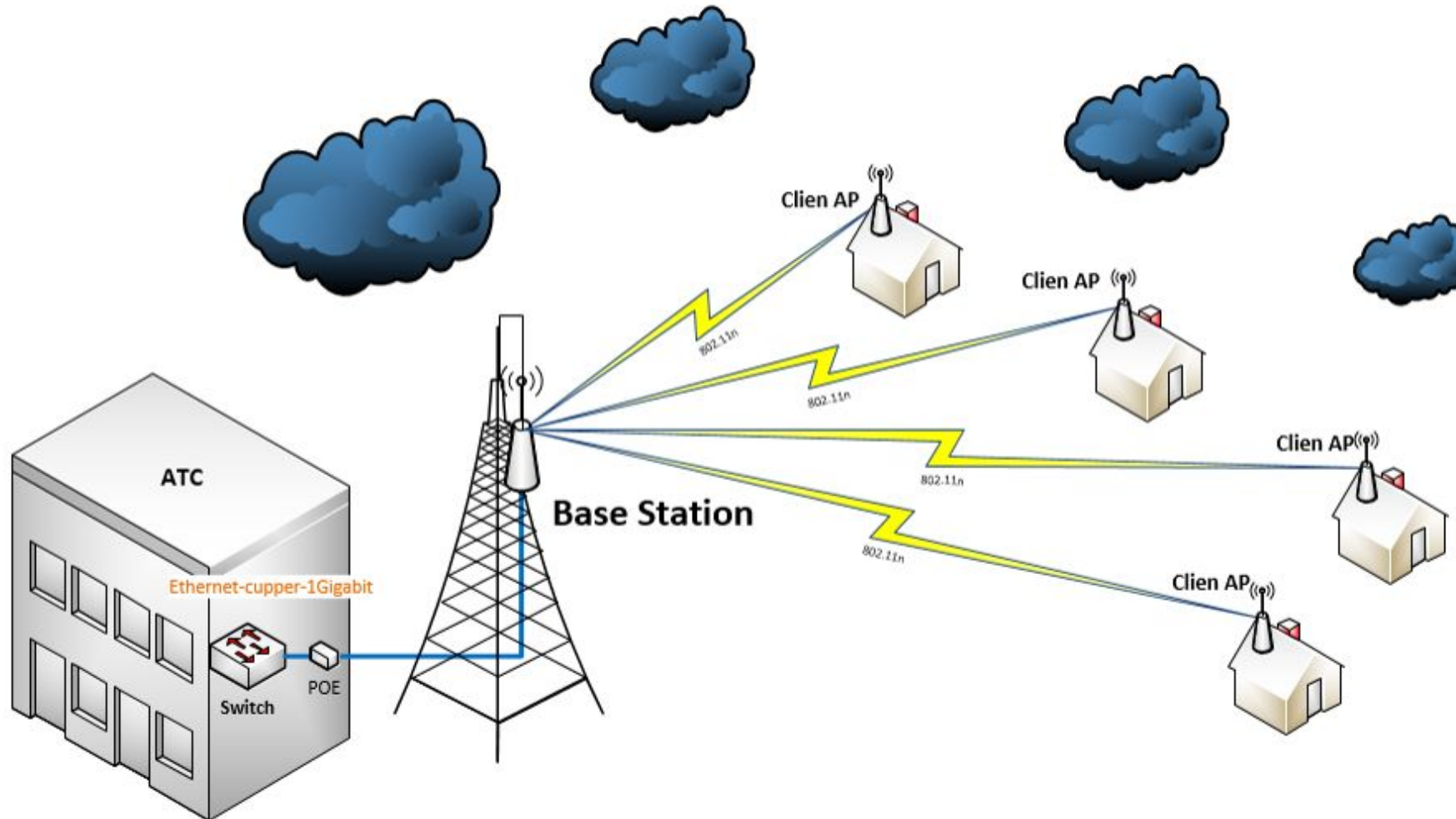


Ростелеком



# Технология БШПД: подключение

Беспроводной широкополосный доступ (БШПД) - технология беспроводного подключения к сети интернет



# Технология БШПД: подключение



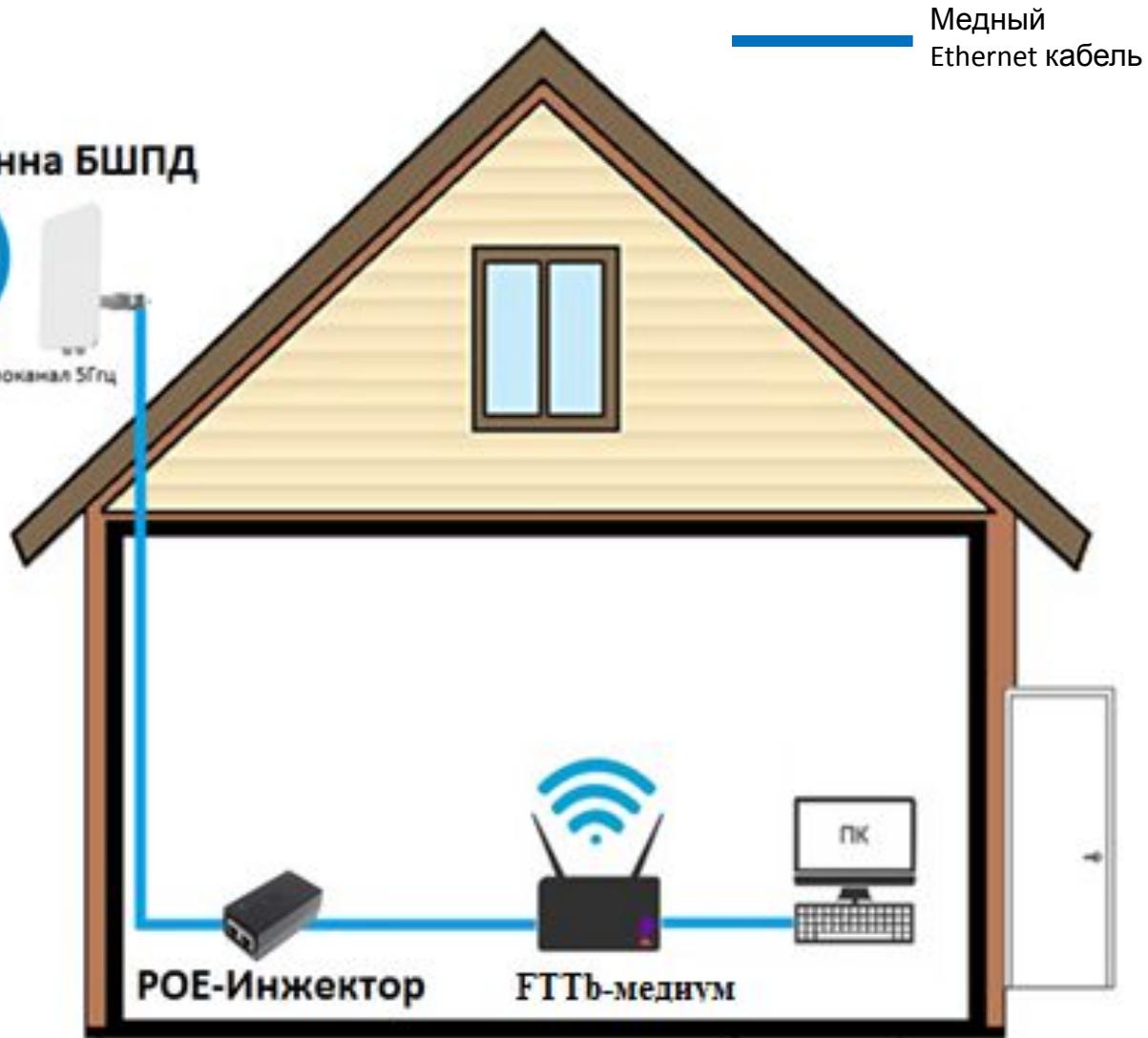
РоЕ-инжектор



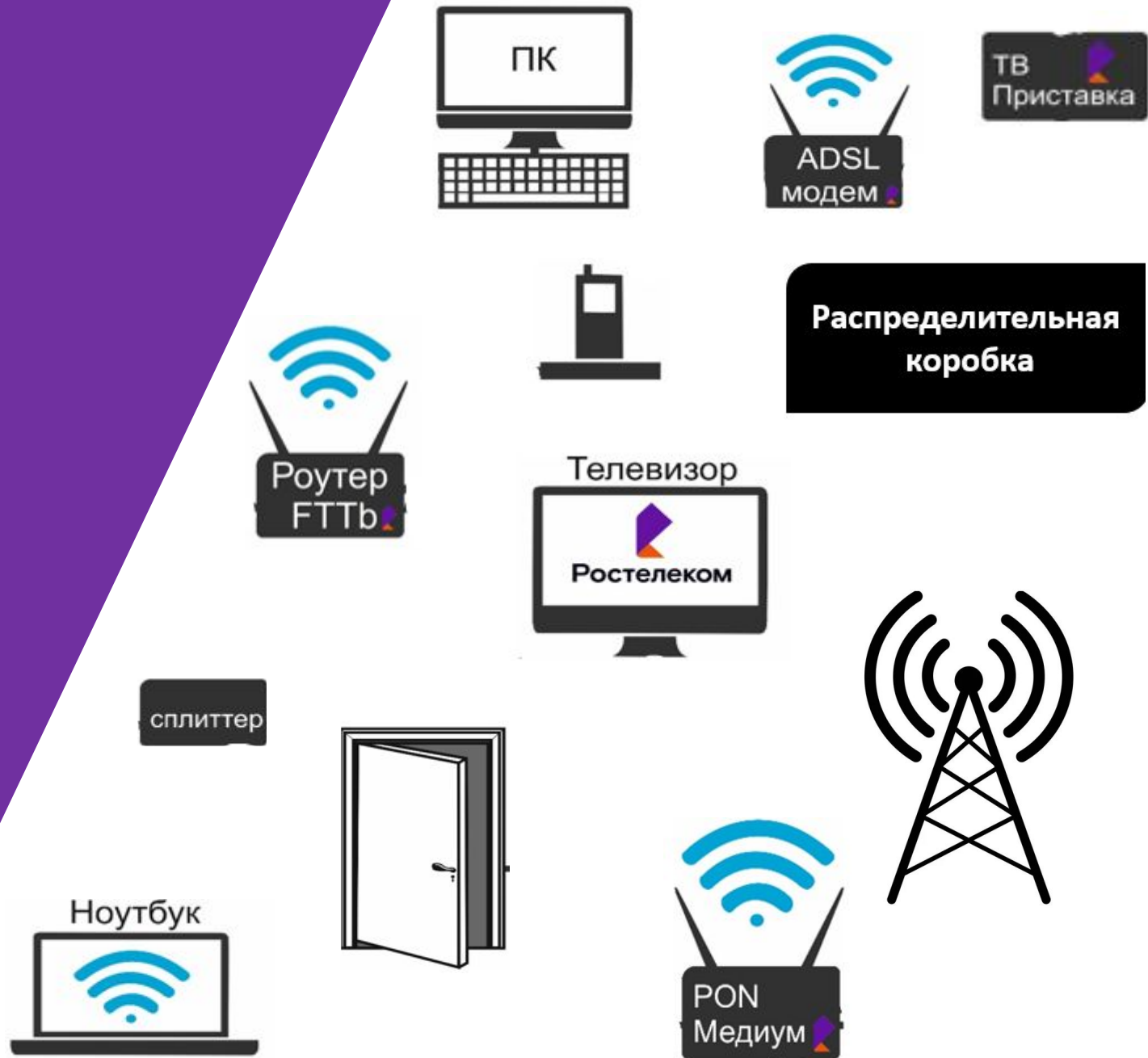
 -220 V

РоЕ-инжектор выполняет функцию блока питания для Антенны БШПД, т.к. на фасаде здания нет розетки 220V

Антенна БШПД



# Вопросы?



# Интерактивное телевидение WINK



Ростелеком



# Качественный контент на любой вкус



## Стартовый



180

ТВ каналов



10 000

фильмов и сериалов

Пакет доступен  
только для Wink ИТВ  
на приставках и  
Wink ТВ-онлайн



## Трансформер



300

ТВ каналов



40 000

фильмов и сериалов

Выбирай 5 из 21  
пакетов



## Премиум



316

ТВ каналов



50 000

фильмов и сериалов

Включено 21 из 21  
пакетов

Эксклюзивные  
пакеты



## Wink+more.tv



180

ТВ каналов



10 000

фильмов и сериалов

Пакет «Радио»  
(5 радиостанций)

Подписка «more.tv»

# Тематические пакеты

Для детей

Для семьи

Кино

Развлечения



## Лучшее для детей

7 каналов

Лучшие мультфильмы и детские передачи



## Кроха

8 каналов


Мультфильмы для самых маленьких



## Детский клуб

5000 мультфильмов

Коллекция доброго кино и мультсериалов



## Disney

200 фильмов и мультфильмов

Лучшая кинопродукция студии Уолта Диснея



## Уроки для школьников

2500 уроков

Базовые предметы, подготовка к экзаменам



## Для любознательных

20 каналов

Познаем мир во всем его многообразии

# Онлайн кинотеатр Wink

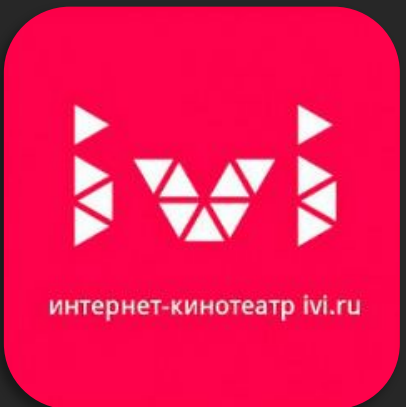


## Онлайн кинотеатр Wink

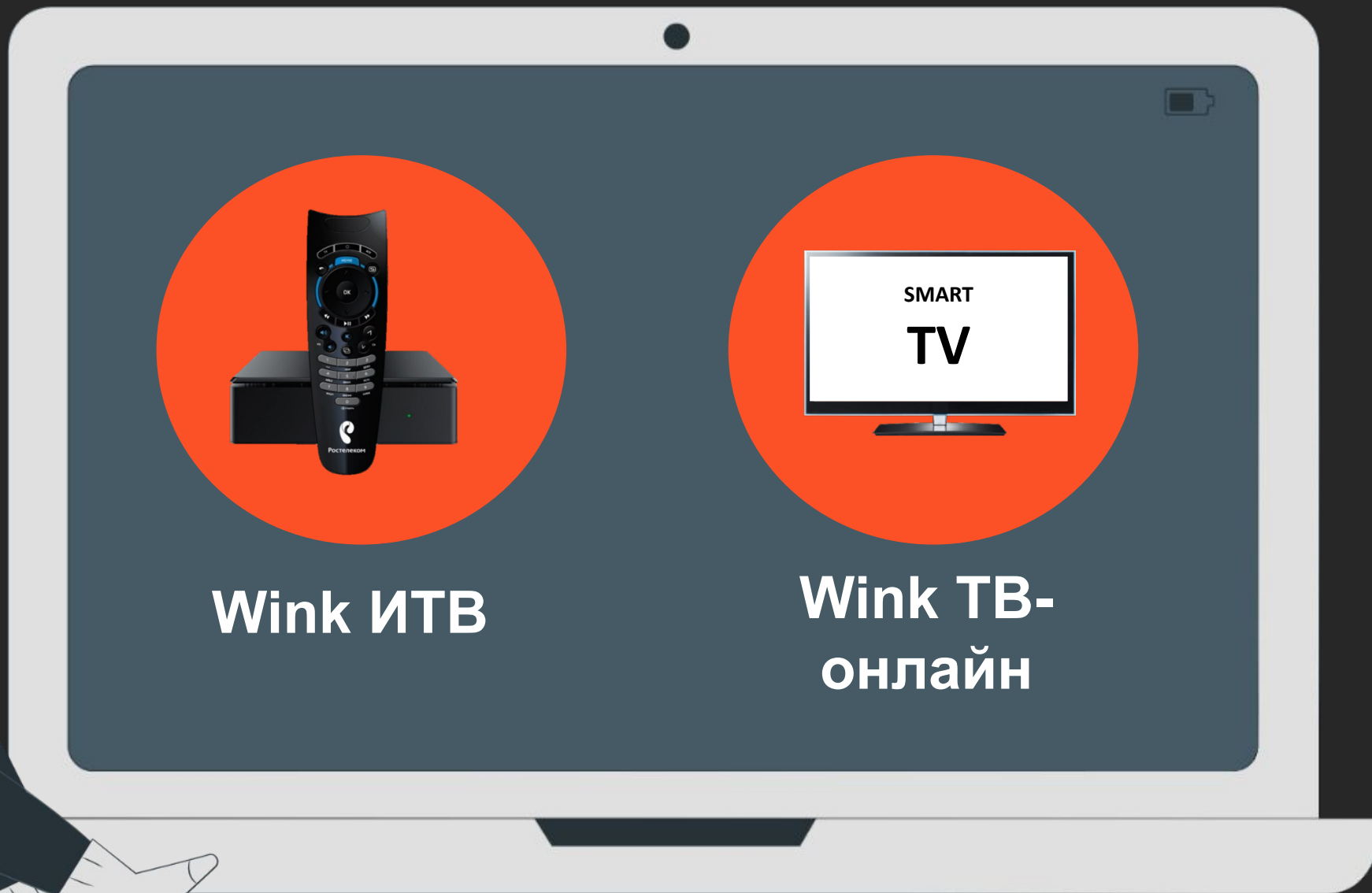
Сейчас смотрят



**Wink** - это мультимедийная платформа, которая позволяет смотреть фильмы, ТВ-программы и сериалы на любых устройствах, вне зависимости от оператора и местоположения пользователя.



# Подключи свой Wink



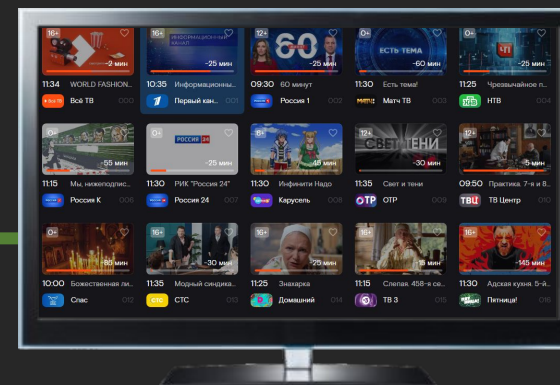
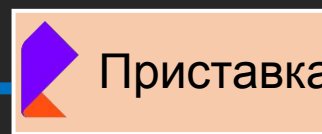
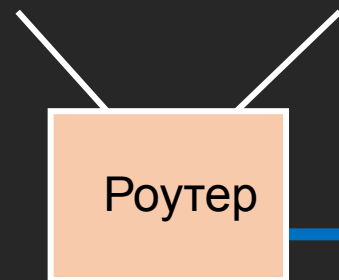
**Wink ИТВ**

**Wink ТВ-  
онлайн**

# Wink ИТВ



**Wink ИТВ** – это доступ к видеосервису через интерактивную приставку «Стандарт» с помощью подключения через кабель по квартире



# Wink ИТВ

## Преимущества

:



Подходит для **любого** телевизора

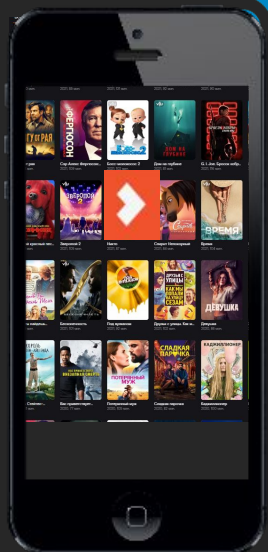
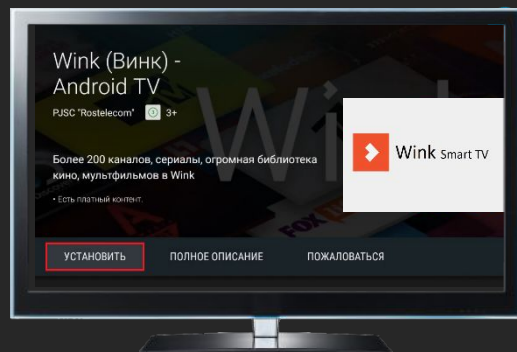


Возможность подключить до 3-х телевизоров в одной квартире с установкой приставок



Благодаря проводному подключению работает **без зависаний**

# Wink TV - онлайн



**Wink TV онлайн** – это доступ к видеосервису через **приложение Wink** или **сайт Wink.rt.ru**





# Wink TV - онлайн

## Преимущества

:

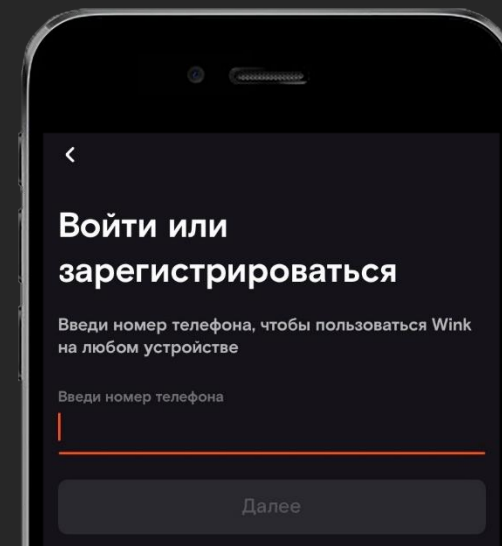


**Легко** подключается

Достаточно скачать приложение на устройство



**Не нужно** покупать дополнительное оборудование



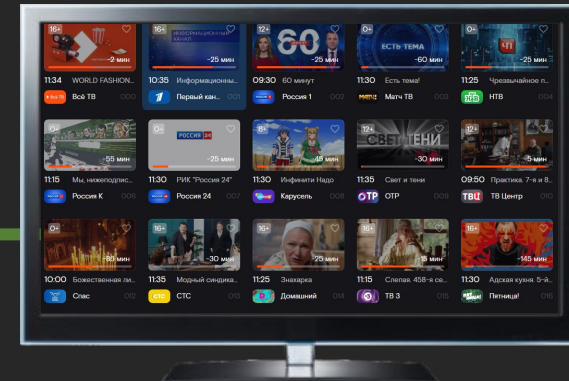
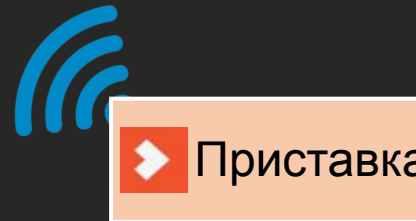
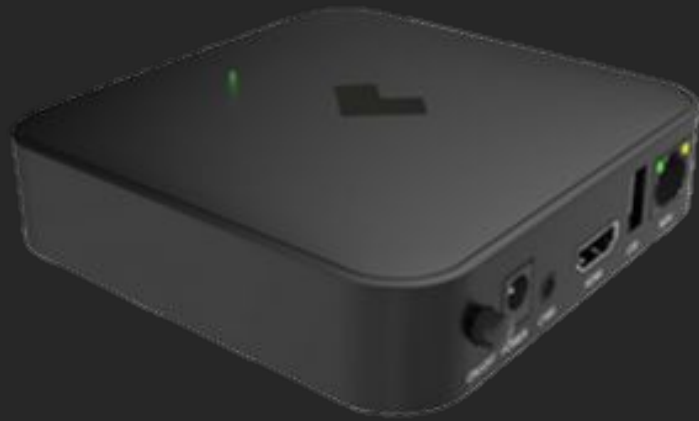
**Подключается** на телефоне, планшете, компьютере/ноутбук, телевизоре с поддержкой приложения Wink (Samsung, LG)



**Что делать, если  
телевизор не  
поддерживает  
функцию SMART,  
но кабель не хочу  
подключать?**

# Wink +

**Wink +** это универсальная приставка, работающая по Wi-Fi, позволяет настроить приложение Wink, где не автоматически приложение отсутствует (без функции SMART, не LG, не SAMSUNG)



# PLC - адаптер

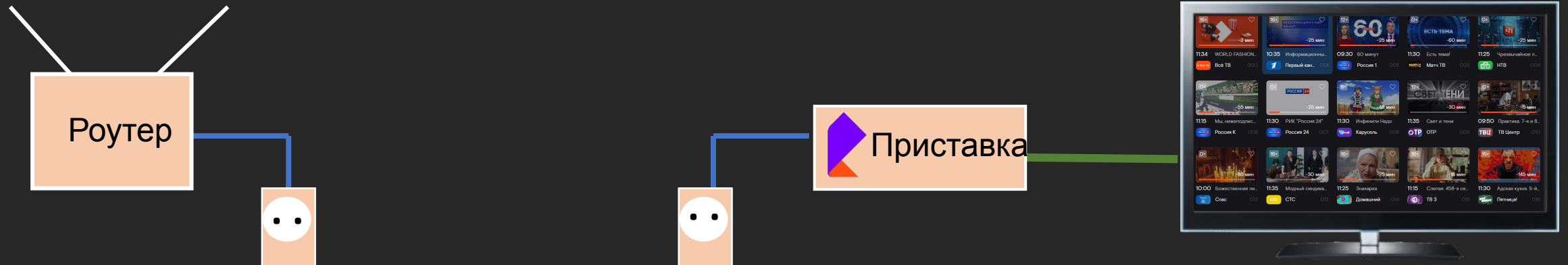


\* **Power Line Communication** — коммуникация, построенная на линиях электропередачи

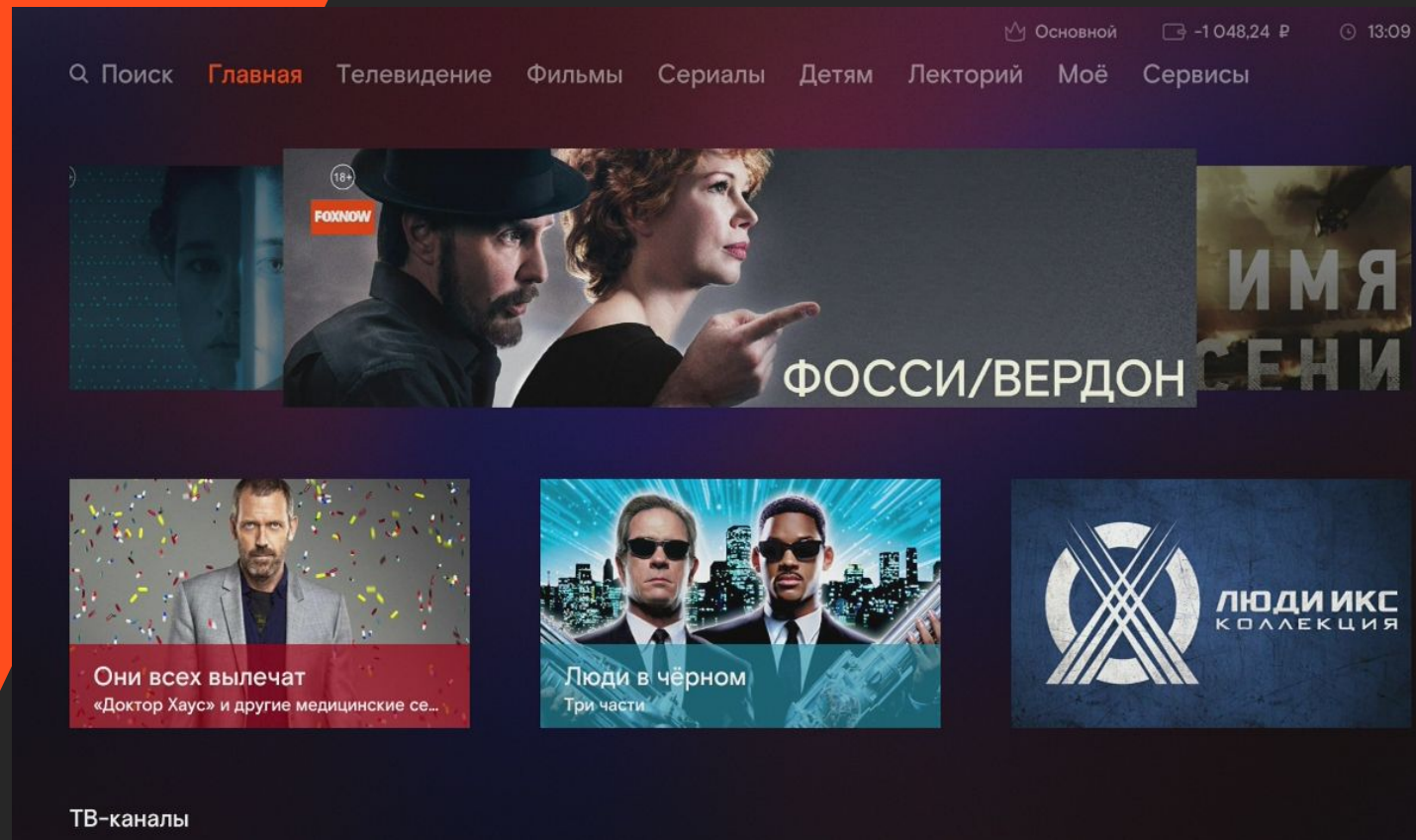
Подключение в любой точке дома без прокладки дополнительных проводов через обычную электрическую розетку.  
Для работы необходимы 2 и более адаптеров.

На работу PLC-адаптеров может влиять:

- ✓ Пропускная способность сети по электропроводке делится между всеми её участниками.
- ✓ На стабильность и скорость работы PLC влияет качество выполнения электропроводки.



# Сервисы Интерактивного телевидения Ростелеком



Ростелеком

# Управление просмотром

## || ПАУЗА

Если нужно прервать просмотр, поставьте на паузу и досмотрите в удобное время.

## ⏮ ПЕРЕМОТКА

Пересматривайте самые интересные моменты – перематывайте назад и вперед.

## ● ЗАПИСЬ

Записывайте будущие выпуски передач и сериалов.

## 🔄 ПРОСМОТР С НАЧАЛА

Если Вы успели только к середине передачи, то Вы всегда сможете начать просмотр с начала.

## 72 АРХИВ ПЕРЕДАЧ ЗА 72 ЧАСА

Если Вы пропустили передачу, то можете ее посмотреть в Архиве.

ПОДКЛЮЧИТЬ ИНТЕРАКТИВНОЕ ТВ

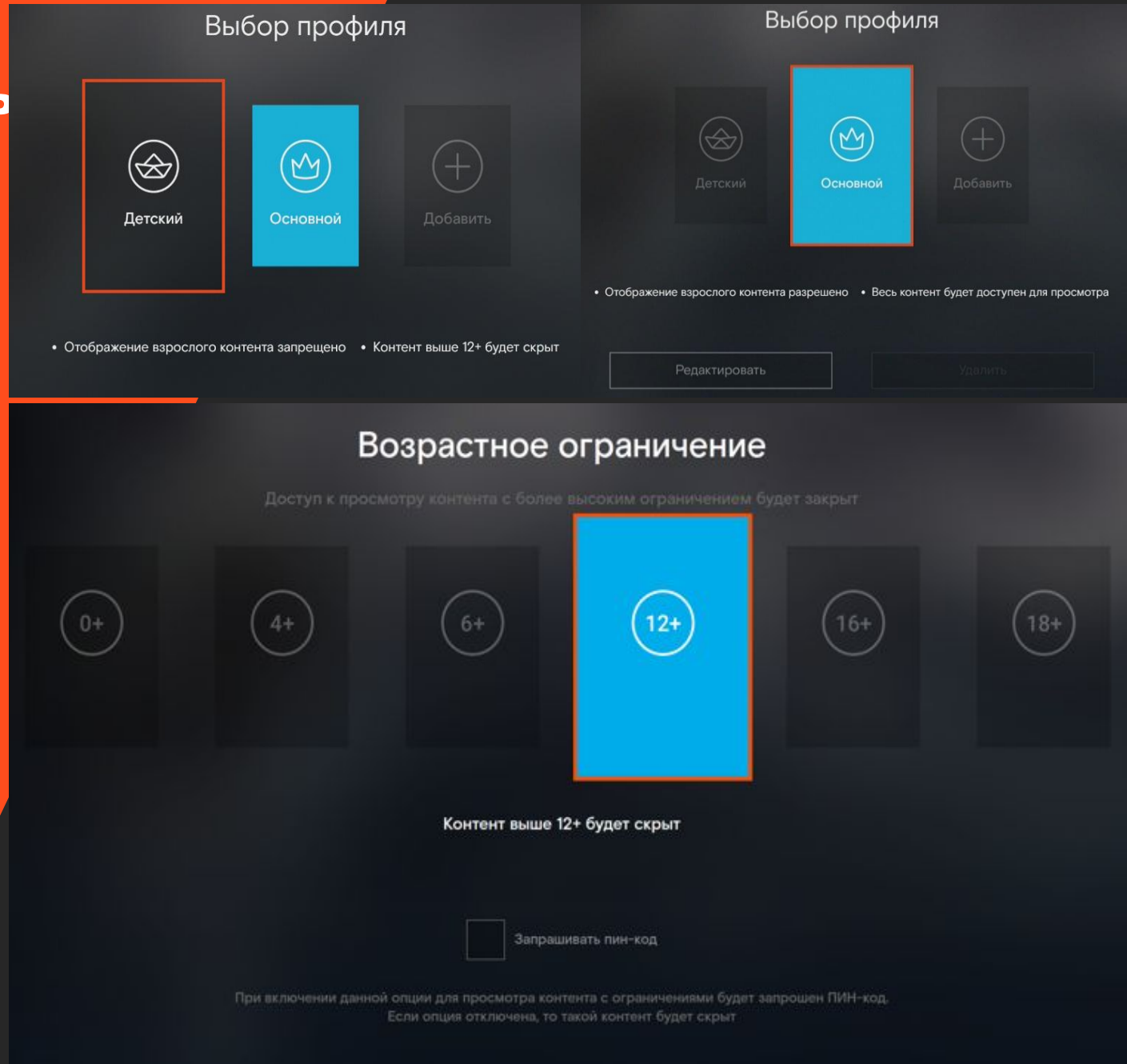
По умолчанию включено 7 Гб файловой квоты для хранения записей.

Стоимость «Управления просмотром» 90 рублей в месяц

# Родительский контроль

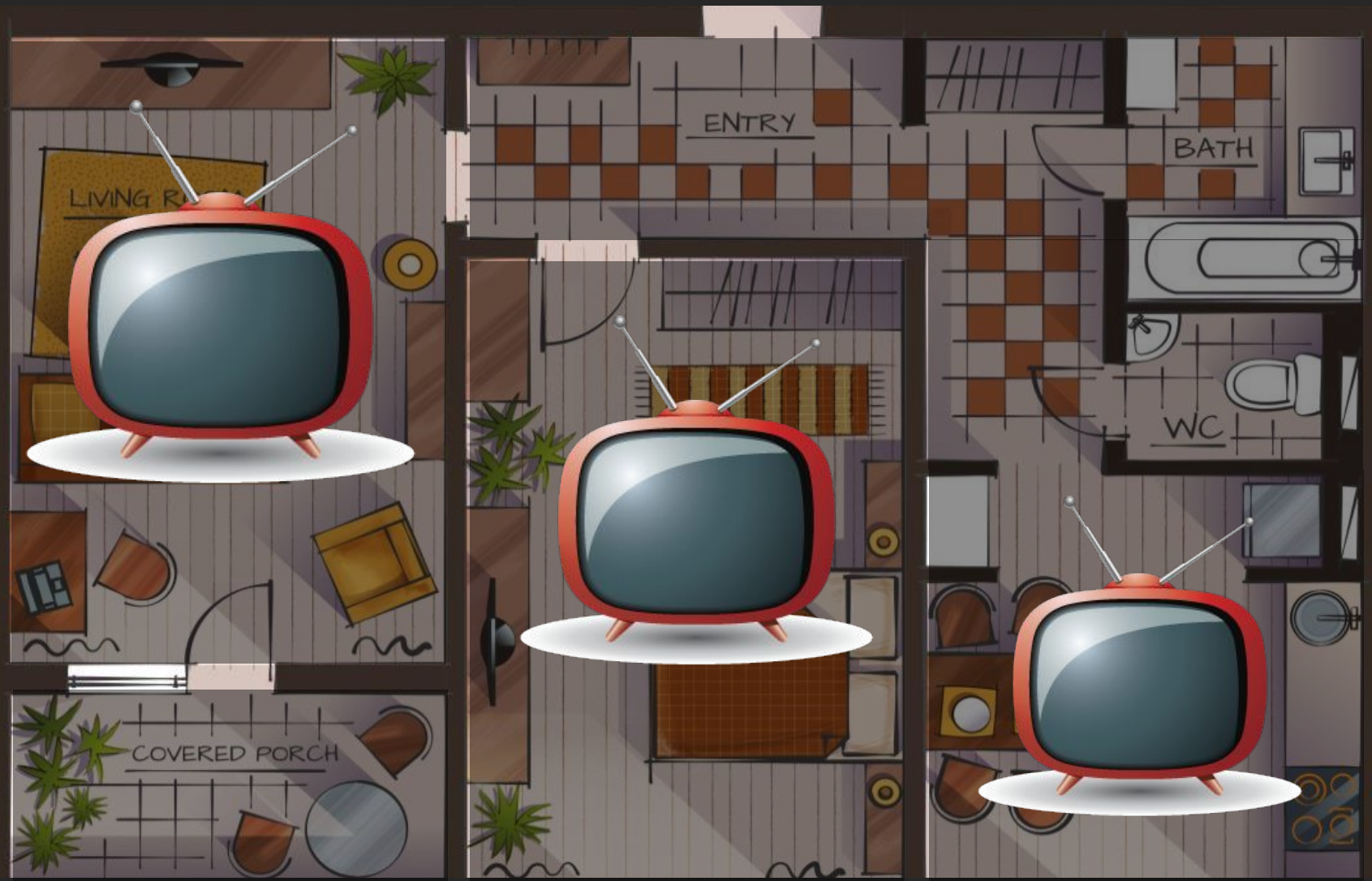
- 2 профиля доступа к контенту - Основной и Детский.
- Профиль Детский: фильтрует контент и промо-баннеры под установленные возрастные ограничения
- Переключение между профилями и изменение их настроек возможно после ввода пин-кода. По-умолчанию, пин-код 0000.
- Можно создать дополнительные профили.

Ростелеком



# Мультирум

- Подключение до 3-х телевизоров в одной квартире.
- Одновременный просмотр **РАЗНЫХ** каналов на разных телевизорах в рамках одной абонентской платы.
- Единый набор пакетов телеканалов и функционала на всех ТВ-приставках.

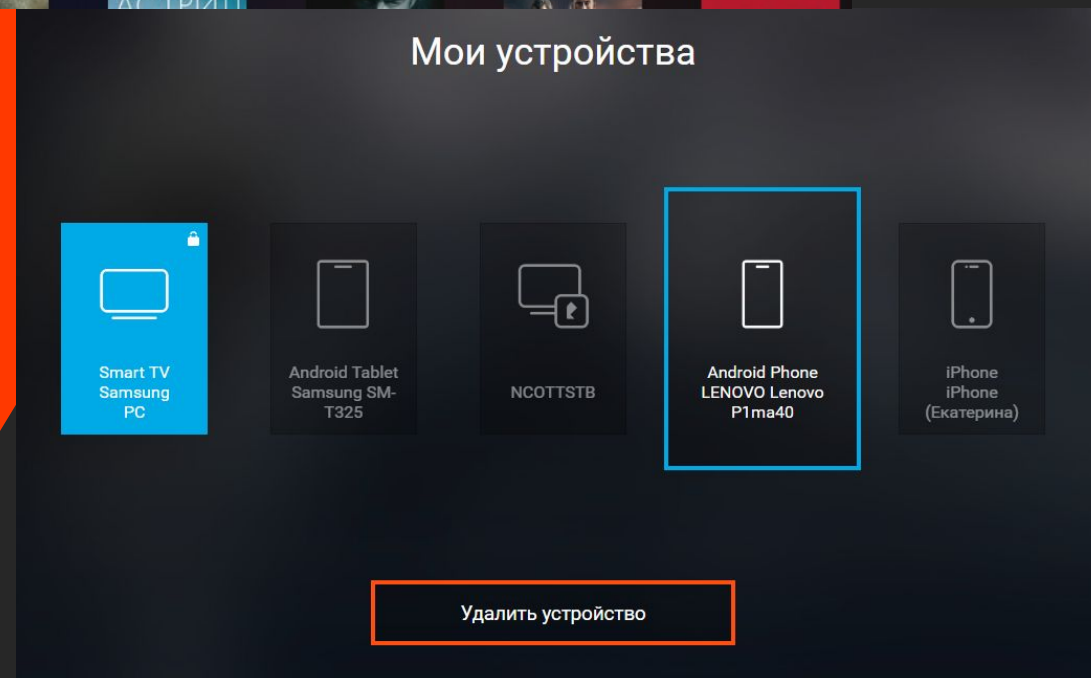
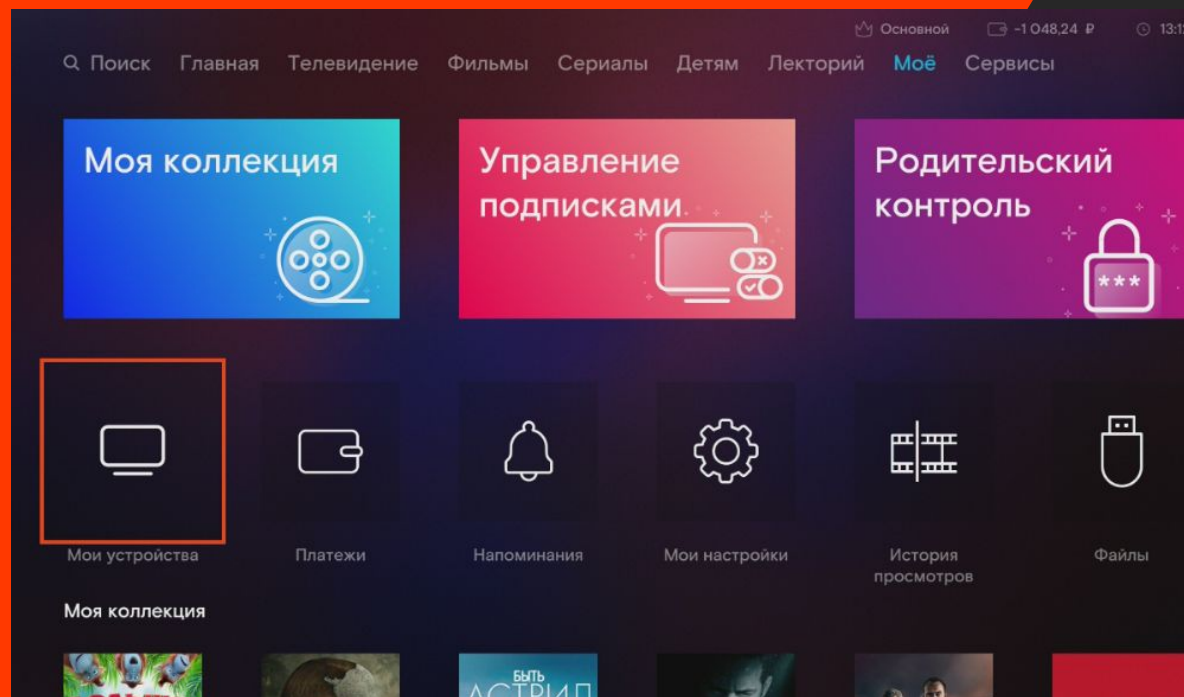




# Мультискрин

- Позволяет «связать» до 5 устройств пользователя под единым аккаунтом и производить просмотр через мультимедийную платформу Wink.
- Регистрацию легко пройти по номеру мобильного телефона и привязать все устройства к аккаунту.

Ростелеком

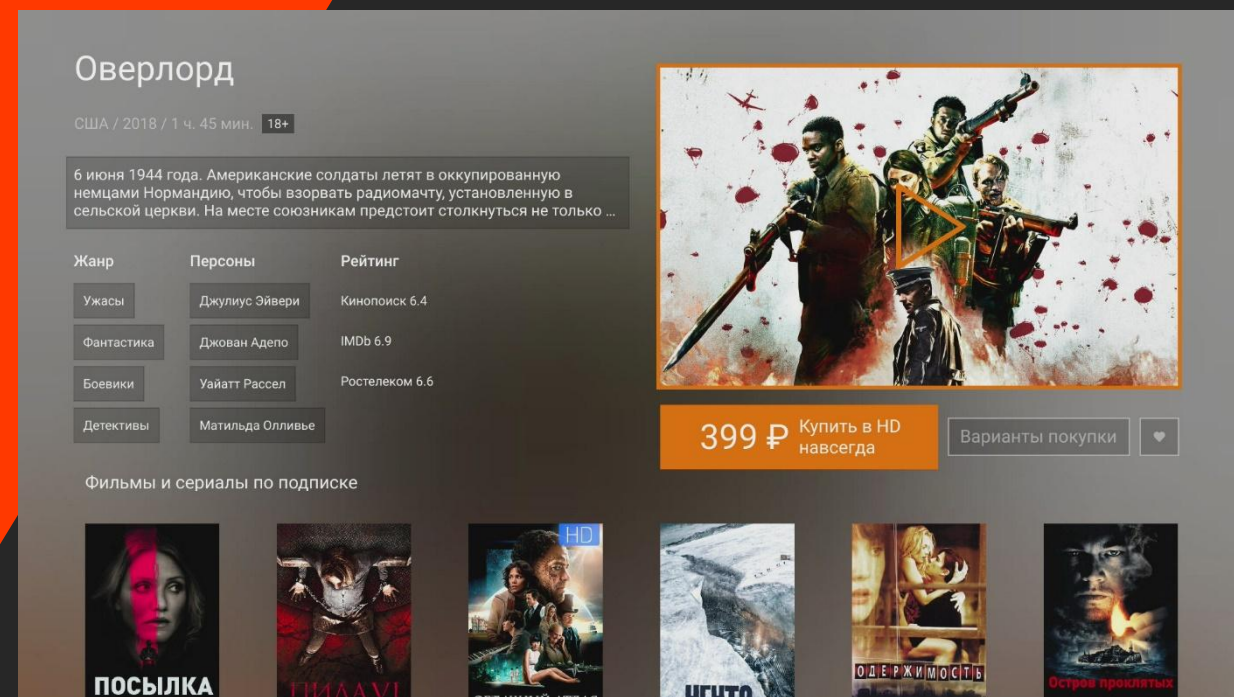
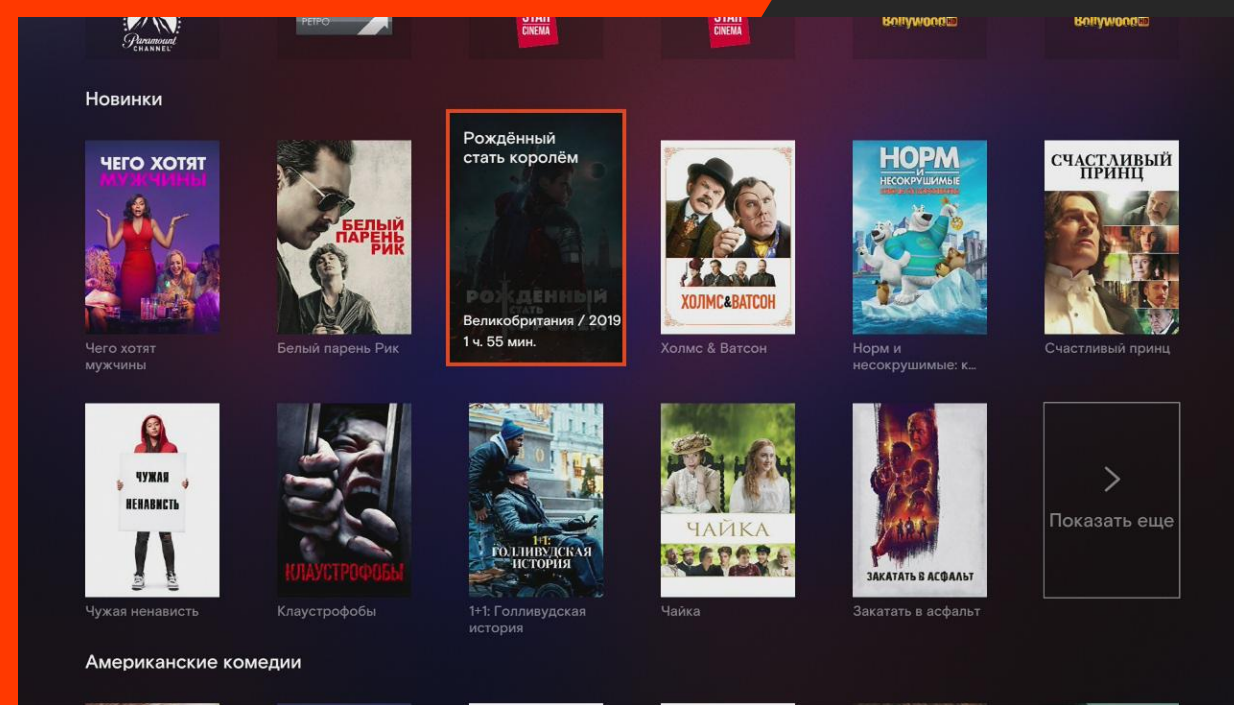


# Видеотека:

Большая коллекция фильмов и сериалов от всех крупнейших российских и мировых студий:

- ✓ Фильмы в формате HD и 3D
- ✓ Новые фильмы каждую неделю
- ✓ Доступны различные варианты покупки:  
Аренда в течение 48 часов, покупка в коллекцию, просмотр сезон сериала в течение 2 месяцев, а также видео-подписка на месяц.
- ✓ Часто фильмы доступны для просмотра ранее DVD-релиза
- ✓ Фокус на трейлеры
- ✓ Актуальные рекомендации в карточке фильма

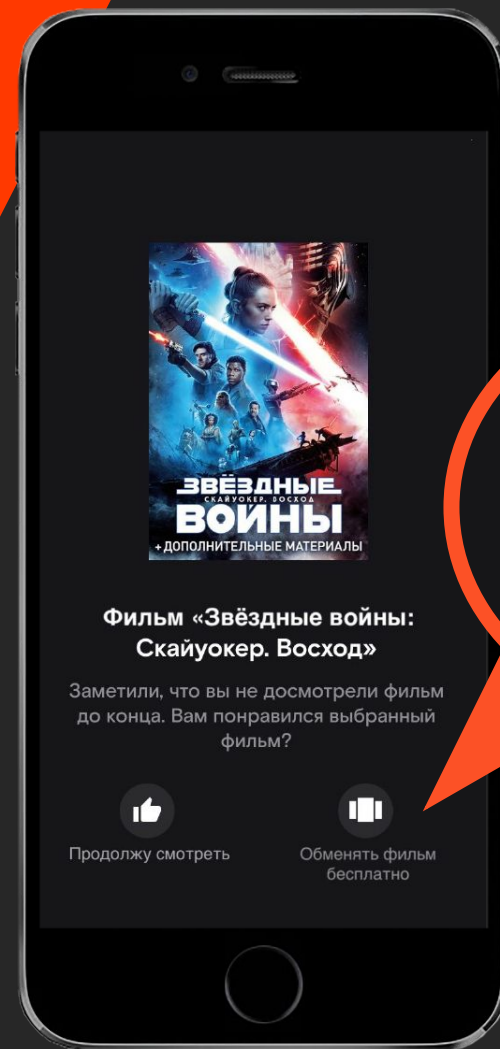
Ростелеком



# Обмен фильма

Возможность замены  
купленной единицы  
контента на другую

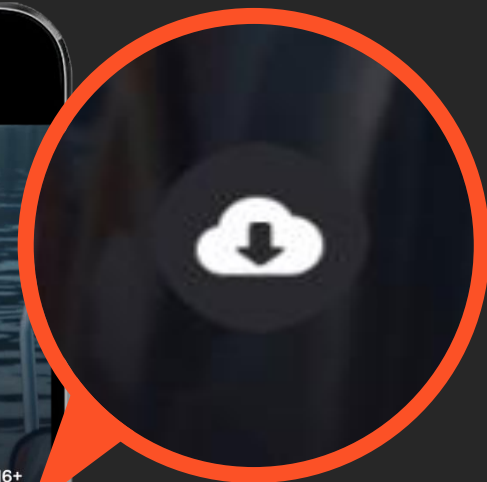
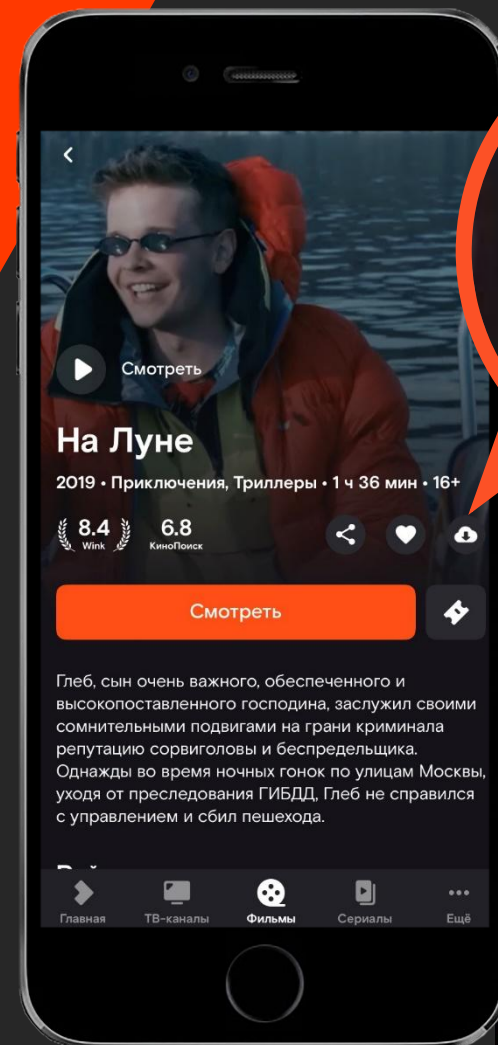
Замена доступна  
неограниченное  
количество раз в  
течение 48 часов, если  
фильм просмотрен  
менее чем 20 минут от  
начала



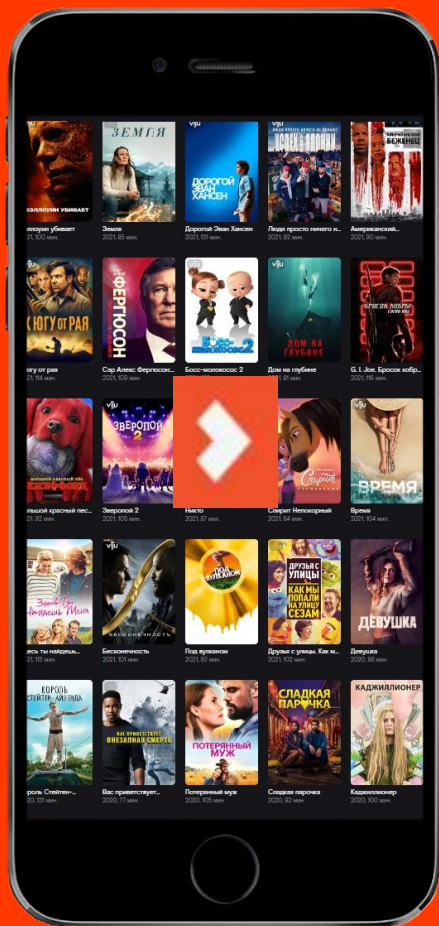
Обменять фильм  
бесплатно

# Просмотр без интернета

Доступный фильм можно сохранить и посмотреть позже без расходования трафика или в моменты, когда интернет на телефоне не ловит



# Акция «Попробуй WINK ТВ-онлайн»



Акция «Попробуй WINK ТВ-онлайн» предоставляется клиенту при подключении ШПД, позволяющая нашим клиентам, не готовым подключить услугу интерактивного телевидения, испытать все возможности услуги абсолютно бесплатно на 30 дней.

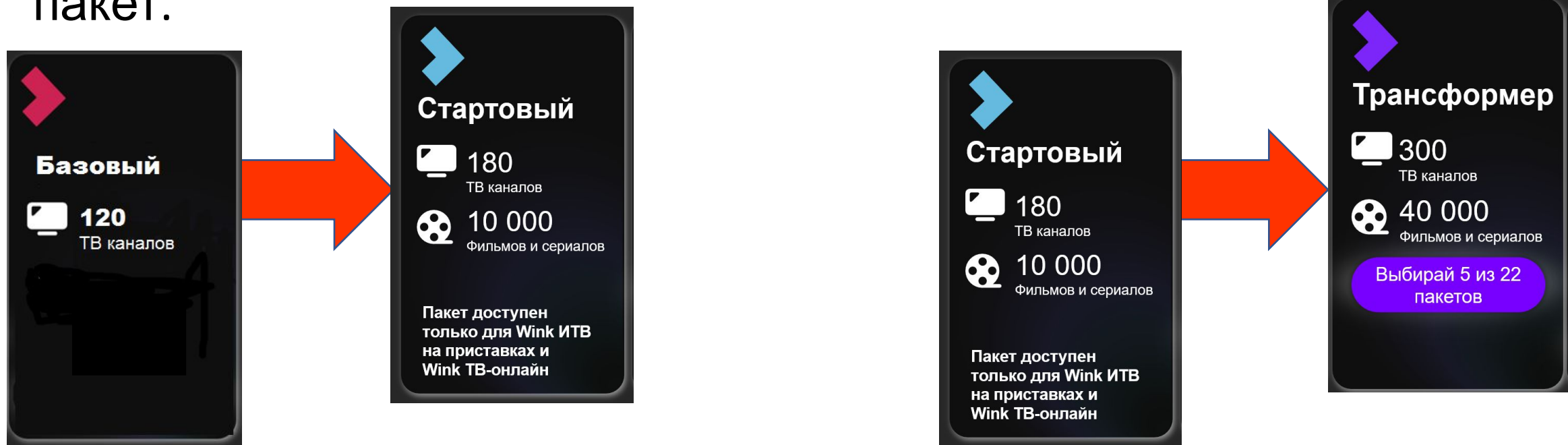
ЕФ, ПФ, ФТК, ЧФ, ХМФ С 31 дня оплата будет 199 руб./мес , ЯНФ - С 31 дня оплата будет 250 руб./мес

ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ WINK промо:

- Не подключается на авансовую систему оплаты;
- Не подключается при переезде;
- Не подключается при миграции (переключение с меди на оптику);
- Не подключается на конвергентные пакеты (ШПД+MVNO).

# Акция «Смотри. Выбирай. Управляй»

Предоставляет абоненту возможность бесплатно на 30 дней просматривать расширенный пакет телеканалов, для ознакомления с большими возможностями телевидения. По истечению промо-периода клиент возвращается на изначальный пакет.



Вопросы?





# Телефони я





# Домашняя Телефония



Домашний телефон в отличие от мобильных телефонов лишен негативно воздействующего вредного излучения.

03

Домашний телефон – это страховка Абонента в экстренной ситуации: его не надо долго искать и заряжать, а дозвониться в экстренные службы 01, 02, 03 можно даже при финансовой блокировке.



Это 100%ый способ проверки дома ли ребенок и возможность дозвониться до пожилых родителей.



Длительные разговоры с родными и близкими, т.к. работает бесперебойно в отличие от мобильной связи, а конференц-связь позволит разговаривать со всей семьей сразу.



Выгодные звонки за границу, в муниципальные службы



Возможность дозвониться когда мобильный телефон не ловит, не работает, связь нестабильна



## Услуга ОТА

# Гибкие конвергентные пакетные предложения (ГПП)

**Гибкое пакетирование** – это линейка пакетных предложений Комбо, в которую обязательным условием входит мобильная связь, выступающая в роли лицевого счета.

В данных предложениях можно **самостоятельно** изменять список и выбирать параметры услуг.

Стоимость пакета адаптивная – она будет увеличиваться или уменьшаться в зависимости от выбранных параметров.

- ✓ Клиент платит только за необходимое, сам регулирует стоимость тарифа;
- ✓ Менять состав своего пакета можно хоть каждый день;
- ✓ Быстрая оплата по номеру мобильного;
- ✓ Удобное меню выбора в ЛК и мобильном приложении;
- ✓ Звонки внутри сети бесплатные даже на стационарные номера



# Что входит в гибкие пакеты?



## Домашний интернет

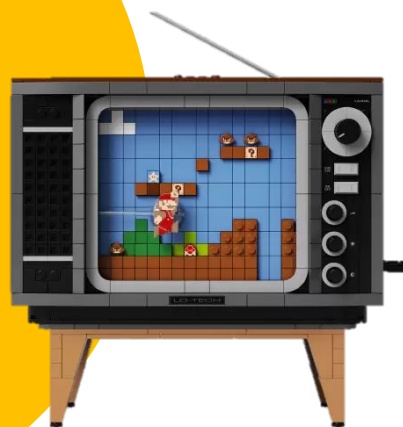
- До 4х ускорений (при наличии технической возможности)
- В тарифной линейке «Игровой» уже включена максимальная скорость



## Видеосервис Wink (по желанию клиента)

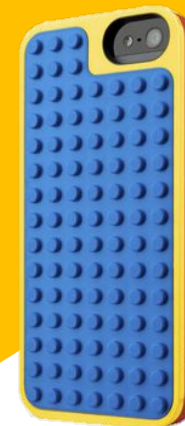
- «Стартовый»
- «Трансформер»
- «Премиум»

Пакет может быть с ИТВ или Wink ТВ-Онлайн



## Мобильная связь

- 1200, 1700 или 2200 минут на Россию
- До 5и сим-карт
- 50 ГБ

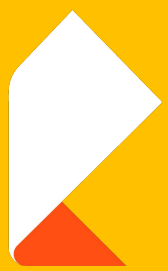


# Мобильная связь от Tele 2

Если клиент отказывается от подключения ГПП (Гибкое Пакетное Подключение) или у клиента нет ТхВ для ГПП (переезд, переключение, моно ШПД и т.д.) мы предлагаем приобрести сим-карту партнера.

- ✓ Возможность бесплатно поделиться ГБ из своего тарифа (от 1 ГБ до 30 ГБ) с любым абонентом Tele2
- ✓ Бесплатные звонки внутри сети Tele2
- ✓ Перенос неизрасходованных остатков пакета на следующий месяц
- ✓ Market Tele2- возможность покупки или продажи минут, SMS, Гб между абонентами Tele2

<b>ЕФ</b>	«Мой разговор» АП 250р/300 мин/5 гб/Безлимит на Tele2 России
<b>ЧФ*</b>	«Мой онлайн» АП 380/400мин/20гб/Безлимит на Tele2 России/бесплатные соц.сети *(с рассрочкой платежа на 15 дней. 50% АП сразу, 50% в течении 2х недель)
<b>ПФ</b>	«Мой разговор» АП 270р/200 мин/7гб/Безлимит на Tele2 России
<b>ТФ</b>	«Мой разговор» АП 240р/200 мин/10гб/Безлимит на Tele2 России
<b>КФ</b>	«Мой разговор» АП 200р/300 мин/5гб/Безлимит на Tele2 России
<b>ЯНФ</b>	«Мой разговор» АП 270р/300 мин/10гб/Безлимит на Tele2 России
<b>ХМФ</b>	«Мой разговор» АП 270р/300 мин/10гб/Безлимит на Tele2 России

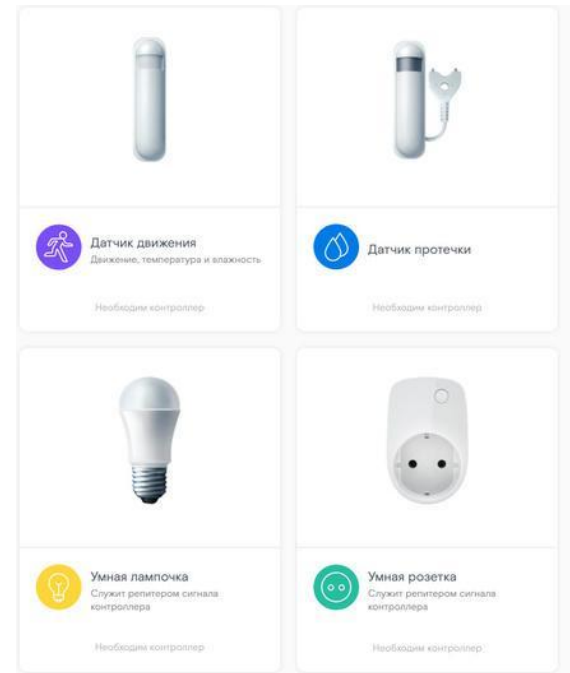


# Вопросы?





# Умный дом: система датчиков, видеонаблюден ие, Умная колонка «Маруся» Ростелеком



# Умный дом. Видеонаблюдение

**Видеонаблюдение** - это услуга, которая позволяет с помощью видеокамер осуществлять видеоконтроль внутри помещений и на прилегающей территории.



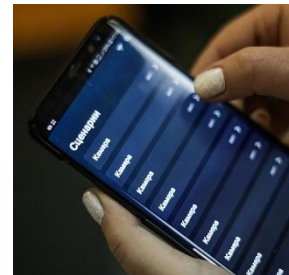
Online просмотр текущей видеотрансляции – позволит вам контролировать все происходящее дома в ваше отсутствие. Облачное хранение – 7,14,30 дней записи и хранения событий



В приложении поддерживается: полноэкранный режим, сохранение скриншотов, сохранение и скачивание видео в mp4, запись в Full HD



Отслеживание видео аналитики: движение в кадре, перекрытие обзора, отключение камеры, отправка уведомлений (Push, E-mail, СМС) позволит своевременно среагировать на происходящее



Возможность самостоятельно создавать сценарии оповещений (например, «я дома» которая позволит не отправлять лишние оповещения, когда клиент находится дома)

**Поможет всегда быть в курсе, чем занимается ребенок в данный момент. Можно использовать как видеоняню**



**Дает возможность присматривать за пожилыми родителями, находясь в офисе другом городе. И своевременно вызвать помощь при необходимости.**



**Позволит абоненту узнать во сколько пришла домработница, сколько времени няня занимается с ребенком или как идут ремонтные работы**



**Позволит абоненту на время отпуска или командировки следить за домом с помощью мобильного приложения и получать уведомления о любых изменениях**



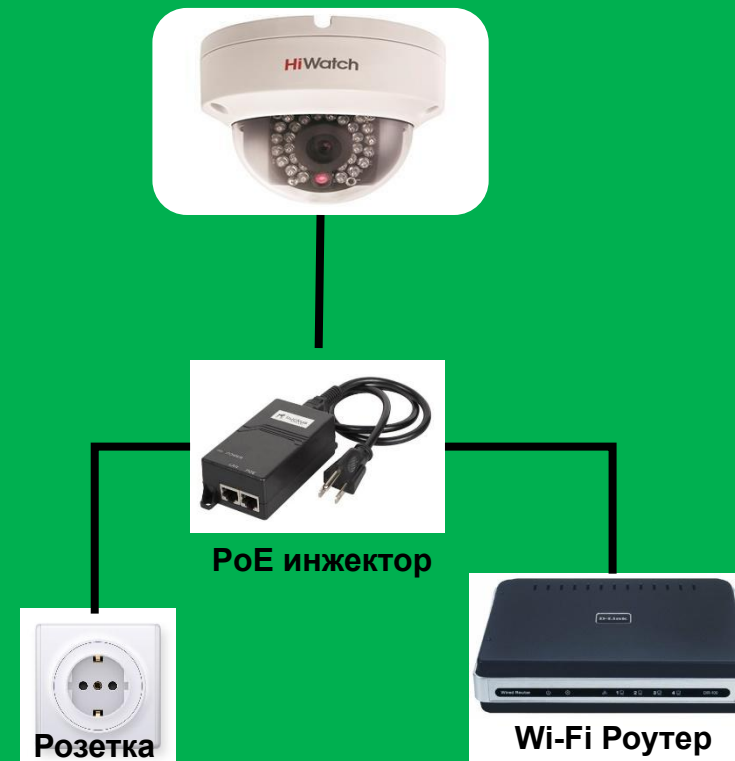


## Подключение камер

### Внутренняя камера

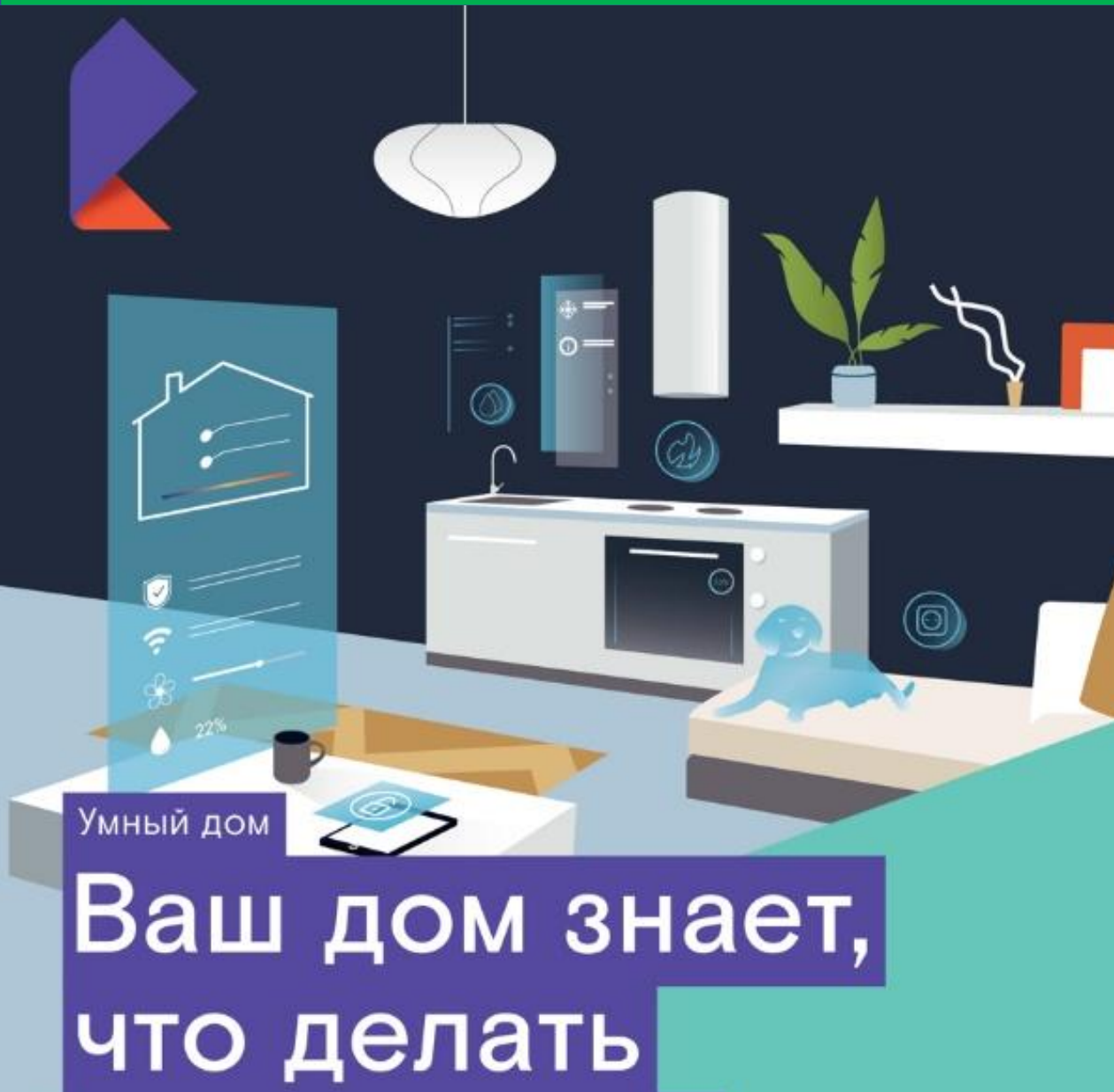


### Внешняя камера



**PoE-инжектор** позволит подключить видеокamerу к сети 220 вольт без установки блока питания и прокладки дополнительных проводов к электрической сети.

# Умный дом: система



## ЧИКОВ

Умный дом- система датчиков, **позволяет не беспокоиться о безопасности:**

- мониторинг взлома (датчики движения и открытия, имитация присутствия с помощью умной лампочки, датчики открытия двери и окон);
- безопасность дома (датчики протечки и дыма, умные розетки)

# Умный дом. Безопасность.



# Умная колонка «Маруся»

## Интеграция с VK:

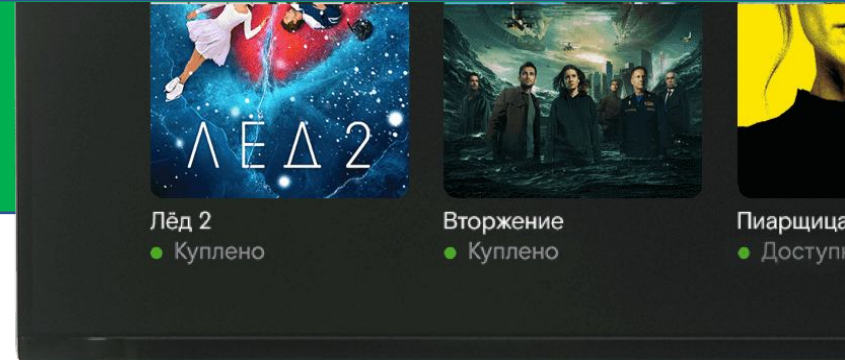
музыка, звонки, отправка сообщений и заказ такси



**Детской контент:** Более 500 сказок, игры, «развивашки» – доступен **без оформления подписки!**



Голосовое управление онлайн кинотеатром **Wink** (по Wi-Fi): приложением или приставкой



Маруся, включи веселую музыку!

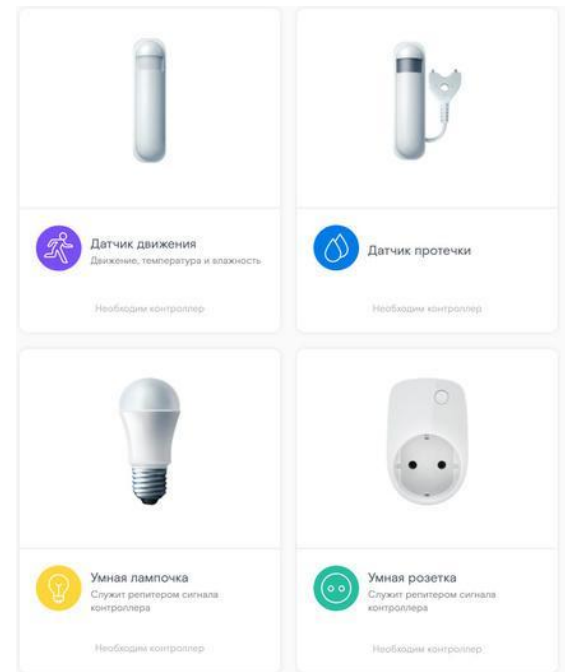
Маруся, включи фильм «Джентльмены»

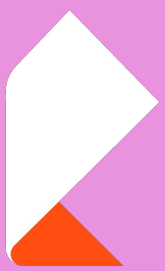




# Вопросы?

Ростелеком





# Гарантия+



Ростелеком

# Гарантия Плюс – дополнительное гарантийное обслуживание абонентского оборудования



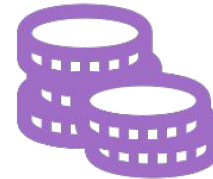
Расширяет перечень гарантийных случаев для замены оборудования



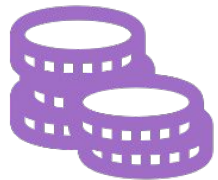
Оборудование меняется на **аналогичное** по характеристикам



Действует только на **оборудование Ростелекома**: купленное или взятое в аренду



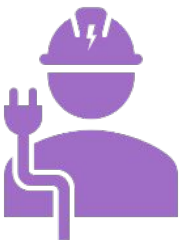
Денежная компенсация **не предусмотрена**



Оплата гарантии производится: **ежемесячно**



Подключается на оборудование, приобретаемое в **собственность и аренду**

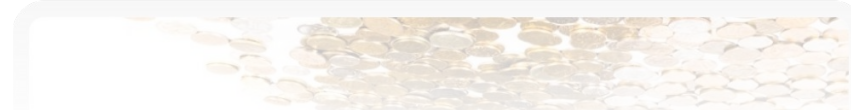


Предусмотрена **одна замена** в течение оплаченного периода



Срок действия дополнительной гарантии : **бессрочно на период пользования услугами**

Способ приобретения	Ежемесячно на весь срок использования
Аренда <u>«Гарантия плюс-Аренда»</u>	45 руб.
Выкуп (до 6000 руб.) <u>«Гарантия плюс-эконом»</u>	45руб.
Выкуп (более 6001 руб.) <u>«Гарантия плюс-премиум»</u>	65 руб.



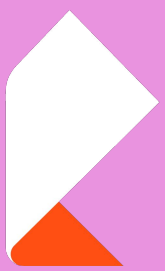
Тип оборудования	Наименование
Модемы	ADSL-модем, FTTb-Медиум, PON-Медиум
Приставки	ТВ-приставка Стандарт, Wink+
Видеокамеры	Внутренние и внешние
Доп.оборудование	PLC-адаптер и Антенна БШПД



# Страховые случаи:

- неисправность, возникшая в результате перепада напряжения в сети электропитания;
- пожар, взрыв, удар молнии, протечка по вине соседей, коммунальных служб или управляющей организации;
- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений неустановленными третьими лицами;
- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений (в т.ч. повреждений корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов изделия) (Оборудование, которое было приобретено Пользователем не более 24 месяцев назад).
- повреждение Оборудования, связанные с воздействиями внешней среды: (воздействие воды, песка, насекомые внутри и др.) (Оборудование, которое было приобретено Пользователем не более 24 месяцев назад).





# Вопросы?



Ростелеком



# Стандарты обслуживания инсталляторов

Ростелеком



# Структура диалога с инсталлятором



Приветствие



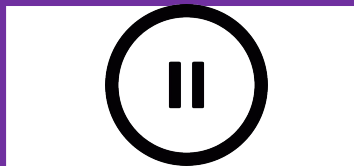
Компания Ростелеком, Имя,  
Добрый день/Здравствуйте.



Уточняющие  
вопросы



Уточните/назовите, пожалуйста, номер  
наряда/адрес подключения и др.



Пауза



Для уточнения информации потребуется  
некоторое время. Оставайтесь, пожалуйста,  
на линии.



Возвращение  
из паузы



Спасибо за ожидание/длительное  
ожидание.



Завершение  
диалога



Спасибо за обращение/Рад(а) была Вам  
помочь, всего доброго, до свидания.

# Важные моменты

1. Автоматическое поднятие трубки происходит в течение секунд



3. Решить вопрос инсталлятора/абонента

Ростелеком



2. Информацию, касающуюся абонента напрямую (перенос, отказ, изменения в условиях предоставления и др.) необходимо уточнять у самого абонента



# Деловая переписка

**Деловая переписка** - форма написания и оформления деловых писем.

- Обращение – только на «Вы». Желательно, с упоминанием имени коллеги.
- Ответ – должен быть своевременным. При получении ответа на важный вопрос, необходимо поблагодарить коллегу.
- Отказ - получив письмо с просьбой, выполнение которой вам не под силу, в ответном письме необходимо пояснить свой отказ.
- Запросы – ставить в копию заинтересованных сотрудников
- Выражения - вычурные, слащавые выражения неуместны в рамках деловой переписки.
- Просьба – при создании запросов указывать желаемый срок ответа
- Завершение – заключительная фраза обязательна при деловой переписке.



# Обязанности инсталлятора при подготовке к выезду

1. Инсталлятор за час до выезда к абоненту связывается по контактному номеру и сообщает примерное время прибытия
2. Если мастер понимает, что задерживается на подключении, необходимо оповестить диспетчера за час до начала следующей установки для возможности поиска замены инсталлятора. Либо предупредить клиента по контактному телефону об опоздании, сообщив ориентировочное время прибытия.
3. Если у мастера возникает риск отмены инсталляции, он обязан за час до начала следующей установки созвониться с диспетчером, сообщить причину для возможности поиска замены.
4. Инсталлятор ожидает Клиента не менее 15 минут, в случае его отсутствия в согласованное время. По истечению 15 мин в реальном времени сообщает об отсутствии Клиента в ЦПП для переназначения наряда.

## Временные интервалы инсталляции:

- ❖ С 9:00 до 12:00 необходимо закрыть до 12:30;
- ❖ С 12:00 до 15:00 необходимо закрыть до 15:30;
- ❖ С 15:00 до 18:00 необходимо закрыть до 18:30;
- ❖ С 18:00 до 21:00 необходимо закрыть до 21:30

Индивидуальный подход к клиенту, формата с 19:00 до 21:00, или, после 20:00 – неприемлем.





# Базовая установка

**Базовая установка** – это объём работ и материалов, входящих в стоимость предоставления доступа к услугам связи, оказываемых Компанией.

Что входит в базовую установку?

- Прокладка кабеля по подъезду, независимо от количества использованных материалов, технологии и сложности инсталляционных работ;
- Сверление технологического отверстия;
- Прокладка кабеля в помещении абонента **с креплением на скобы или термоклей**;
- Настройка оборудования (роутера, тв-приставки, пк, телевизора)
- Подписание договора с клиентом.
- Подписание актов приема-передачи оборудования и дополнительных работ.

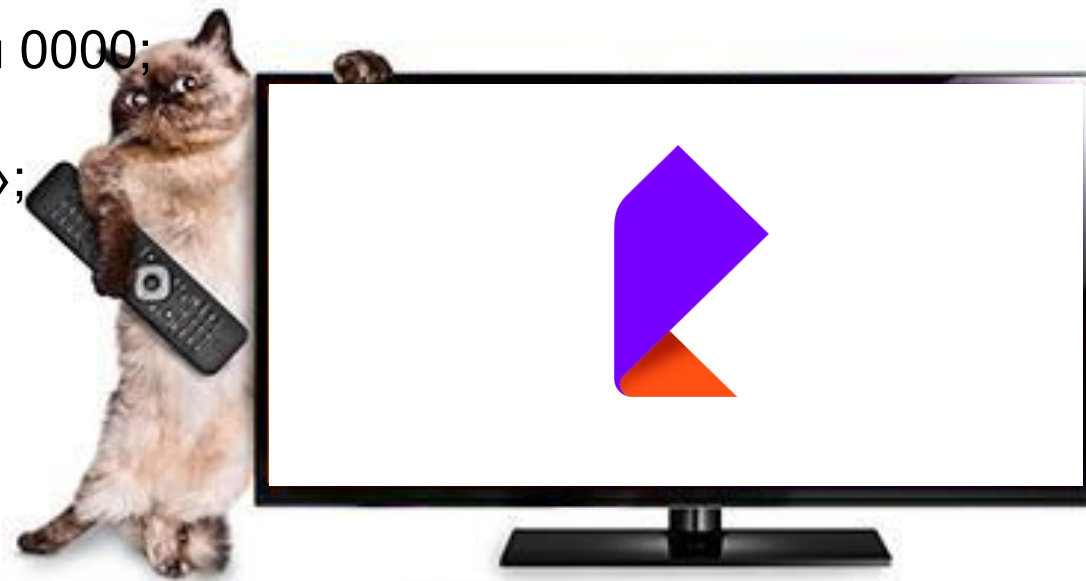
# Действия Инсталлятора при подключении услуги Интернет

- Прокладка кабеля в помещении от роутера до ПК Клиента;
- Выход на внешний ресурс (например: [google.com](http://google.com)) и внутренний ресурс ([rt.ru](http://rt.ru));
- В случае отсутствия ПК Клиента, работоспособность демонстрируется на тестовом ноутбуке;
- Настройка доступа в ЕЛК;
- Настройка точки доступа Wi-Fi;
- Настройка подключения к Wi-Fi на оборудовании клиента.



# Действия Инсталлятора при подключении услуги IP-TV

- Услуга демонстрируется путем трансляции на одном из каналов в течение **5 минут**;
- В случае отсутствия ТВ Клиента, работоспособность демонстрируется с помощью устройства «Видеозахват» (г. Челябинск, крупные города ПФ, на всей территории ФТК)
- Настройка 1-го пульта;
- Инсталлятор сообщает Клиенту PIN-код приставки 0000;
- Демонстрация функции «Управление просмотром»;
- Настройка сервиса «Wink».



Максимальный расход материалов в помещении абонента:

- Не более 20 метров оптического кабеля;
- Не более 20 метров медного кабеля (на одну услугу: ШПД, или IPTV, или ОТА)

Клиент одновременно оплачивает **установочный платеж**, который включается в первый месяц оплаты:

- ЕФ- ШПД 70 рублей, ТВ 70 рублей
- ПФ- ШПД 50 рублей, ТВ 50 рублей (ТП Ближе – бесплатно)
- ФТК- ШПД 20 рублей, ТВ 20 рублей
- ЧФ- ШПД 190 рублей, ТВ 0 рублей
- ЯНФ- бесплатно
- ХМФ- ШПД 200 рублей, ТВ 0 рублей

\*исключение коттеджные поселки



**Ростелеком**

# Система оплаты Ростелеком

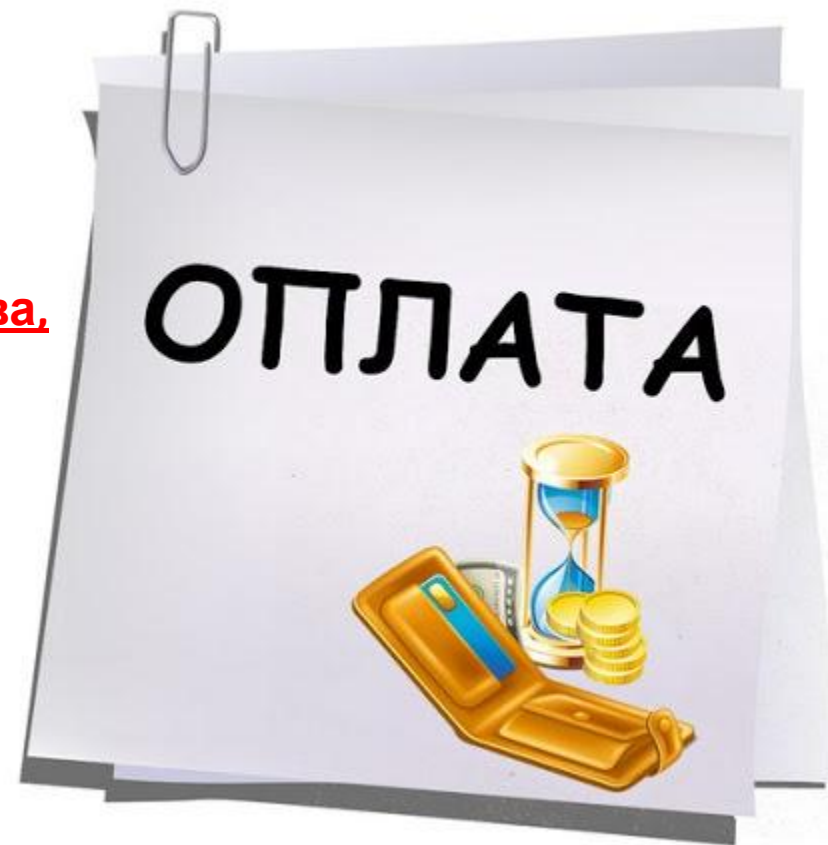
**Кредитная система оплаты** (оплатить необходимо до 21 числа следующего месяца за текущий)

**Авансовая система оплаты** (оплатить необходимо до 1 числа расчетного периода)

**Первая оплата услуг производится в день подключения для поддержания положительного баланса и активации ЛС. Если у клиента нет возможности внести сразу денежные средства, то с момента подключения не позднее 3х дней. При неоплате - услуги блокируются до момента внесения средств.**

**Способы оплаты:**

- Личный кабинет (сайт Ростелеком и мобильное приложение)
- Платежные системы города (например, КИВИ терминалы)
- Приложения банков
- Через ТВ-приставку
- Салоны связи Ростелеком
- Почта России





**ИНЦИДЕНТ**

**?**

# Устранение неисправности, выявленной в ходе инсталляционных работ

Действия мастера, когда на адресе возникает инцидент:

- Обратиться в техническую поддержку (МЦУСС) для формирования инцидента
- Обратиться в ЦПП для предоставления информации.

Действия специалиста ЦПП, когда на адресе возникает инцидент:

- Оператор ЦПП заносит номер инцидента и краткое описание в примечание к наряду на порт
- Оператор ЦПП информирует абонента
- Оператор ЦПП переводит наряды в стадию инцидента
- Оператор убирает дату из наряда во избежание просрочки в программе мастера

**Ростелеком**





# Вопросы?

Ростелеком







**Канал продаж: НПП**

**Дата: ДД.ММ.ГГГГ**

**Тема: Вводное обучение по продукту**

**Тренер: Грошева Дарья/Зубанова Виктория**