

Sony Ericsson
Стратегическая поддержка
КЛИЕНТОВ
Update Service Pro

Customer Care

Основываясь на имеющихся у нас знаниях и разработках в области программного обеспечения мобильных телефонов, компания **Sony Ericsson** предлагает Вам сервис по поддержке ПО в наших аппаратах

Что такое Update Service Pro?

Что такое Update Service Pro:

- **Update Service Pro** – ПК приложение, которое даёт возможность ТТ обновлять ПО в телефонах **Sony Ericsson** через обычный ПК
- **Update Service Pro** – средство, которое поможет Вам решить проблемы Ваших клиентов и завоевать их доверие

Важно знать:

- Во многих случаях неисправность мобильного телефона связана с программным обеспечением. **Возможность обновить программное обеспечение непосредственно в магазине исключает необходимость ремонта телефона.** Это позволяет сэкономить время как для продавца, так и для покупателя
- Даже замена ПО на ту же версию часто улучшает /ускоряет работу аппарата, дает новые возможности.
- До начала развития проекта **USP** замены ПО осуществлялись преимущественно в сервисной сети. Теперь же есть возможность оказать услугу рядом с “клиентом”, экономя его время.

Что нужно для работы с Update Service Pro?

- Служба Update Service Pro предлагает новейшие версии ПО для наших телефонов. Всё, что Вам нужно – это ПК со стабильным соединением Интернет со скоростью не менее 0,5 Мбит (рекомендуется, чтобы подключение не использовалось совместно с другими компьютерами), а также необходим свободный доступ к Интернет-узлу www.sonyericsson.com/updateservicepro
- USB кабель или USP стенд, получаемые от Sony Ericsson бесплатно для торговых партнёров
- Update Service Pro – программа доступная для свободного скачивания с www.sonyericsson.com/updateservicepro, а так же на Retail-портале www.sonyericsson.com/retailer/ru

Начинаем работать с Update Service Pro

1. Скачиваем программу USP с www.sonyericsson.com/retailer/ru -> Happy to Help -> Update Service или с www.sonyericsson.com/updateservicepro,

The screenshot shows the Russian version of the Sony Ericsson Update Service Pro website. At the top, there is a search bar for phone models and a navigation menu with options like 'Начало...', 'Телефоны и аксессуары', 'Продажи', 'Happy to help', and 'Обучение'. The main content area is titled 'Update Service Pro' and includes a description of the service, a list of supported phone models, and a 'Where to get help' section with a bell icon.

Update Service Pro
Загружайте новые версии программного обеспечения с помощью службы Update Service Pro сразу же после их появления. Помогите покупателям использовать свои телефоны Sony Ericsson с максимальной эффективностью.

✎ **Обзор**
✎ [Программы для загрузки](#)

Update Service Pro
Это средство поможет Вам решить проблемы Ваших клиентов и завоевать их доверие.

Во многих случаях неисправность мобильного телефона связана с программным обеспечением. Возможность обновить программное обеспечение непосредственно в магазине исключает необходимость ремонта телефона. Это позволяет сэкономить время как для продавца, так и для покупателя.

С помощью услуги Update Service Pro Вы можете быстро и легко решить проблему, связанную с программным обеспечением, пока клиент находится в магазине. Update Service Pro – это компьютерное приложение, которое позволяет продавцу/сотруднику магазина обновлять программное обеспечение в телефонах Sony Ericsson с помощью обычного ПК. Служба Update Service Pro предлагает новейшие версии ПО для наших телефонов. Вам понадобится лишь компьютер с доступом к сети Интернет и кабель USB.

Принцип работы

- ✎ Загрузите приложение Update Service Pro и установите его на ПК
- ✎ Заполните регистрационную форму и подайте заявку на получение имени пользователя и пароля

Куда можно обратиться

Телефоны, для которых реализована услуга Update Service Pro

Aino™		
C510	C510a	C702
C901	C901a	C902
C903	C903a	C905
D750		
Elm		
G502	G700	G700B
G705	G705u	G900
Jaiou™		
J132	J110*	J120*
K200*	K220*	K310
K330	K330*	K510
K530	K550	K610
K618	K630	K660
K750	K758	K770
K790	K800	K810
K850	K858	
M600		M60B
Naite™		

Начинаем работать с Update Service Pro

2. После того, как программа USP установлена, необходимо пройти процедуру регистрации:

Регистрационный бланк

Для регистрации Update Service Pro заполните регистрационный бланк. Регистрация необходима для использования приложения.

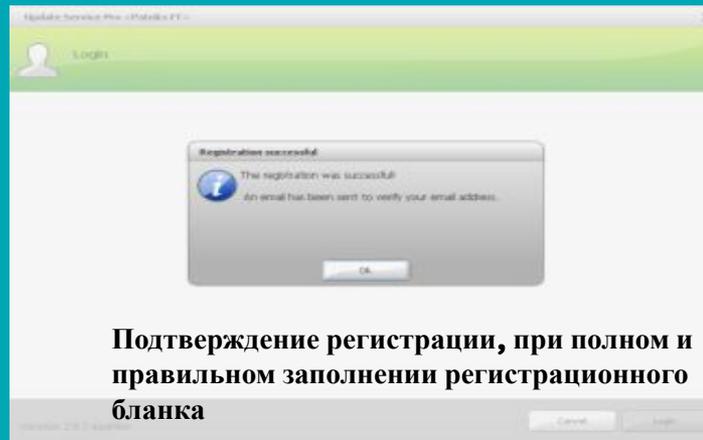
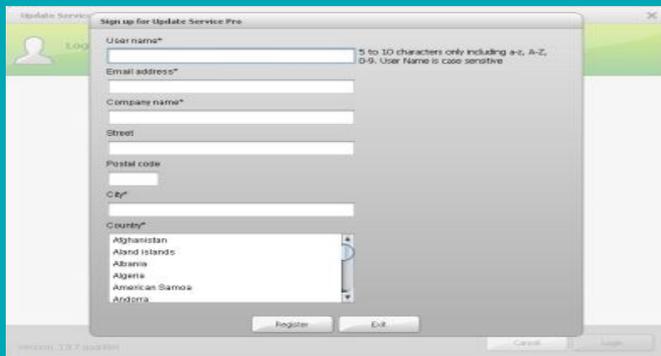
Поле	Информация
User name*	Имя пользователя для входа в систему Update Service Pro
Email*	ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ. Это адрес электронной почты, на который пересылается вся информация, связанная с работой Update Service Pro.
Company name*	Название компании, в которой используется система Update Service Pro
Street*	Почтовый адрес офиса, где используется система Update Service Pro
Zip code*	Почтовый индекс региона местоположения офиса
City*	Город, в котором находится офис
Country*	Страна, в которой находится офис

! Важно заполнить все поля при регистрации

! В случае ввода неверного **User name** или **Password** пять раз подряд учетная запись блокируется. Запись можно разблокировать, отправив запрос по адресу retailer.ru@support.sonyericsson.com

Update Service Pro регистрация шаг за шагом

Шаг 1.



Шаг

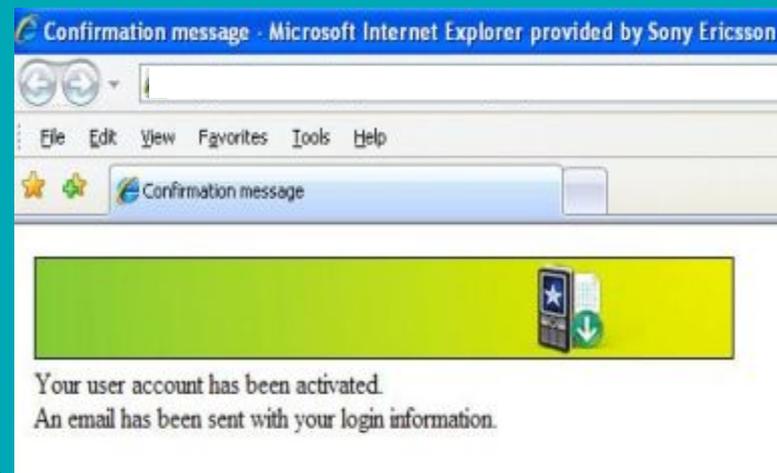
From: Sony Ericsson Support [mailto:no.reply@sonyericsson.com]
Sent: den 11 juni 2009 09:11
To:
Subject: Thank you for registering to Update Service pro



Thank you for registering to Update Service Pro,
Please click on the link below to confirm your email address.

<http://localhost:8181/usp?activation=HLYRgesqzWWC1sTMKU5fkJNu>

Best regards,
Sony Ericsson Customer Service



Вы получите **e-mail** со ссылкой. Следует **обязательно** **пройти по ссылке**, чтобы подтвердить правильность своего электронного адреса

Подтвердив адрес, Вы увидите сообщение о том, что вскоре получите регистрационные данные

Шаг 3.

From: Sony Ericsson Support [mailto:no.reply@sonyericsson.com]

Sent: den 11 juni 2009 09:42

To:

Subject: Thank you for registering to Update Service pro

Welcome to Update Service Pro,

Your account has now been activated and your log in details are:

Username: dfr123

Password: 10(21O_L

If you already have Update Service Pro: Double click on the Update Service Pro icon on the PC's desktop to launch the application.

To install Update Service Pro: Visit www.sonyericsson.com/updateservicepro to download the installation package.

If you have any questions, please contact our Contact Center.

Best regards,

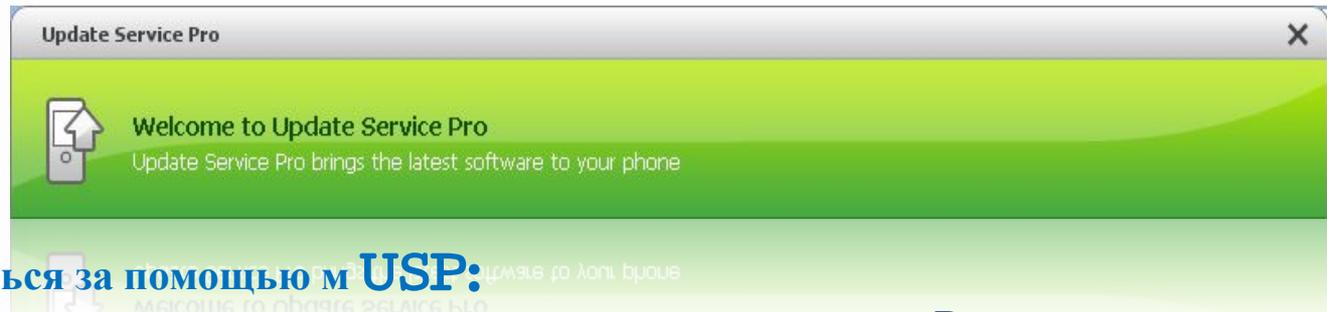
Sony Ericsson, Customer Service

В течение 24 часов приходит e-mail с регистрационными данными (логин и паролем)

Детали проекта и рекомендации Sony Ericsson

Регистрационные данные USP:

Для использования Update Service Pro требуется логин и пароль. Sony Ericsson рекомендует иметь **один логин на ТТ**. Это даёт возможность отслеживать количество обновлений по каждому логину (**USP username**).



Куда можно обратиться за помощью м USP:

Региональный представитель может помочь сотрудникам Вашего магазина зарегистрироваться в **USP** и обновить ПО в аппарате **SE**

I  happy customers

Спецподдержка магазинов

+7 (495) 783-9693

✉ retailer.ru@support.sonyericsson.com

www.sonyericsson.com/insidersupport/ru

Агент из **Contact Center Sony Ericsson** в процессе разговора по телефону с сотрудником магазина может заполнить регистрационную форму в **USP** (дистанционно, вместо сотрудника магазина). Ссылка для подтверждения электронного адреса будет отправлена сотруднику магазина в считанные секунды.

Update Service Pro – важная информация

USP – сетевой инструмент для обновления ПО. При запуске **USP** в компьютере загружаются обновления ПО, поэтому необходимо ежедневно перезапускать приложение.

Если не удастся обновить ПО при помощи **USP**, возможно, ПО не имеет подтверждения поставщика услуг мобильной связи или оператора.

Обновление ПО удаляет все личные данные в памяти телефона. Перед выполнением обновления необходимо сделать резервное копирование данных.

Приложение **USP** не обеспечивает одновременное обновление ПО нескольких телефонов

Update Service Pro – устранение неполадок

Утрачен пароль – запросите новый, отправив письмо по адресу retailer.ru@support.sonyericsson.com

Операционная система **Windows** не может обнаружить кабель **USB DCU-60** или **DCU-65**

*Кабель **USB** не содержит активных компонентов. Возможно обнаружение телефона, подключенного к кабелю при нажатой определенной клавише. Для работы кабеля **USB** требуются специальные драйвера.*

При подсоединении телефона запускается мастер установки нового оборудования, затем ничего не происходит

*После первого подключения к порту **USB** компьютера необходимо установить драйвер. Этот драйвер входит в установочный пакет. После завершения установки необходимо перезагрузить **USP**.*

Update Service Pro – устранение неполадок

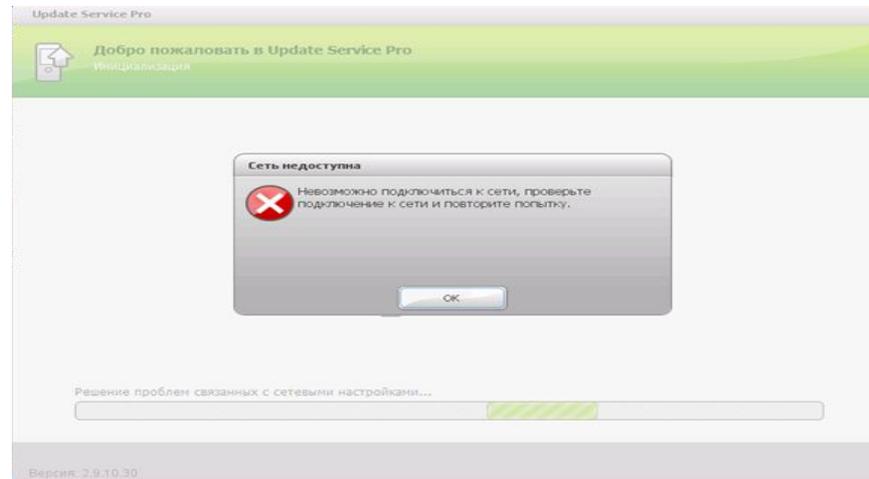
Отображается сообщение «Невозможно подключиться к сети, проверьте сетевое подключение и попробуйте снова»

Убедитесь в том, что:

Компьютер подключен к сети Интернет.

Антивирусная программа и брандмауэр разрешает доступ к сети Интернет приложению **USP.exe**

Сервер может быть выключен или работать с ошибками. Подождите несколько минут и повторите



Часто задаваемые вопросы

Сколько времени занимает процесс обновления ПО телефона?

Обычно продолжительность процесса занимает 10–30 минут и зависит от скорости подключения Интернет, а также модели телефона. Объем загружаемого пакета данных определяется моделью телефона.

Как узнать о появлении новой версии ПО?

Запустите службу обновления, подключите телефон и приложение сообщит о наличии новой версии ПО для данного телефона. Процедура занимает не более одной – двух минут.

Есть ли смысл в повторной установке программного обеспечения в телефоне?

Есть. Эту операцию рекомендуется выполнять для оптимизации работы телефона, а также для восстановления ПО, поврежденного в результате неправильного использования

Возможно ли изменения языка телефона с помощью USP?

Нет, возможно только обновление ПО, которое установлено в телефоне.

Используется ли одна и та же версия приложения USP для всех поддерживаемых устройств?

Да. При замене модели телефона повторная загрузка приложения не требуется.

Что Вам даст Update Service Pro?

Текущая ситуация в ТТ	Что дает Update service Pro
<p>В случае обнаружений неполадок в работе телефона, клиент вынужден сдать его в ТТ, чтобы аппарат отправили на диагностику и, при необходимости, ремонт в сервисном центре (СЦ).</p>	<p>Возможные неполадки в работе телефона могут быть устранены путем обновления ПО. Сделать это можно непосредственно в ТТ. Необходимость отправлять аппарат в СЦ пропадет. Клиенту не нужно будет надолго расставаться со своим телефоном. Новый уровень решения проблем клиентов, новый уровень удовлетворенности клиентов. <u>Высокий уровень компетентности продавцов ТТ.</u></p>
<p>В случае обращений клиентов с нареканиями на качество работы аппаратов торговые точки вынуждены отправлять телефоны в сервисные центры, что вызывает дополнительные расходы на ремонт и транспортировку.</p>	<p>Неполадки в аппарате можно устранить, обновив ПО в телефоне непосредственно в магазине, не отправляя аппарат в сервис. <u>Тем самым ТТ сократят затраты на ремонт и логистику.</u></p>

Что Вам даст Update Service Pro?

Текущая ситуация в ТТ	Что дает Update service Pro
<p>После обнаружений неполадок в работе аппарата, клиент может не захотеть ждать, пока его аппарат будет отремонтирован в СЦ, и может потребовать у магазина вернуть деньги, уплаченные за телефон.</p>	<p>Неполадки в аппарате можно устранить, обновив ПО, тем самым телефон будет возвращен клиенту в рабочем состоянии. <u>Количество возвратов аппаратов в ТТ сократиться.</u></p>
<p>Клиенты вынуждены звонить в ТТ с вопросами о том, когда они могут получить аппарат из диагностики или сервиса. Такие телефонные разговоры занимают время, как клиентов, так и сотрудников ТТ, а также усиливают негативную атмосферу.</p>	<p>После обновления ПО в телефоне непосредственно в ТТ, необходимость пересылать аппарат в СЦ становится минимальной. Клиент остается довольным. Сотрудники ТТ могут уделять больше времени клиентам в торговом зале магазина, а не общению с клиентами по телефону.</p>
<p>ТТ находятся в постоянном поиске новых способов привлечения покупателей.</p>	<p>С помощью Update Service Pro ТТ получают <u>возможность расширить спектр предоставляемых услуг.</u> Новый вид услуг => новый опыт покупателей от посещения ТТ => <u>увеличение трафика в магазине.</u></p>

Что Вам даст Update Service Pro?

Текущая ситуация в ТТ	Что дает Update service Pro
ТТ стремятся, чтобы посещения магазина оставило положительные эмоции у покупателей	Незамедлительное решение проблем в аппарате клиента, будет иметь положительный опыт у покупателей от посещения ТТ, что несомненно приведет к увеличению прибыли ТТ.
Ежедневно в ТТ обращаются клиенты с фразой: «Мы приобрели у Вас аппарат, и с ним что-то не так >>	Гораздо проще предложить клиенту быстро обновить ПО в аппарате, нежели тратить время на анализ неполадки в телефоне, разъяснения и не всегда положительные разговоры с недовольными покупателями.

Что Вам даст Update Service Pro?

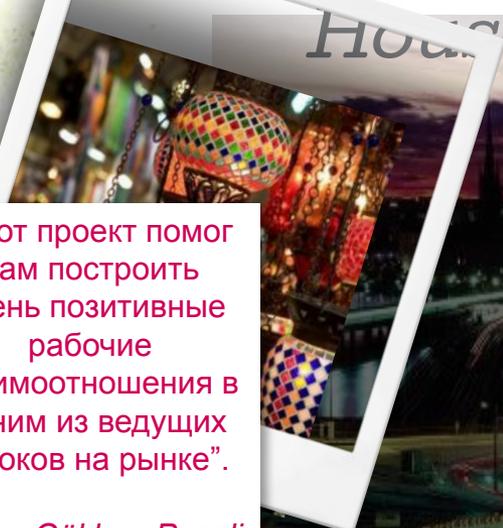
Текущая ситуация в ТТ	Что дает Update service Pro
Желание увеличить прибыль	USP дает возможность ТТ расширить список предоставляемых клиентам услуг, за которые ТТ могут взимать дополнительную плату (пример: копирование данных с аппарата клиента перед обновлением ПО; обновление контента в аппарате и т.д.). Кроме того, в то время, как будет производиться смена ПО в аппарате, продавец всегда может предложить клиенту приобрести аксессуары к мобильному телефону.

Загружайте новые версии программного обеспечения с помощью службы **Update Service Pro** сразу же после их появления. Помогите покупателям использовать свои телефоны **Sony Ericsson** с максимальной эффективностью.

Update Service Pro – успешный

Update Service Pro
The Phone House

Mobilkom



“Этот проект помог нам построить очень позитивные рабочие взаимоотношения в одном из ведущих игроков на рынке”.

*Gökhan Pacali
Technical Services
Manager
Teknosa*



Выгоды USP потрясают. Это простое в использовании приложение, которое требует минимального контроля и обучения, помогает превзойти ожидания клиентов путем незамедлительного обновления ПО.”

Magnus Svensson,
Group After Sales Manager,
The Phone House



“Проект USP помог Orange выделиться среди конкурентов.”
“Update Service Pro несёт экономическую выгоду для Orange и расширенный опыт для потребителей.”

*René Maurer, After Sales
and Quality
Coordinator OCH, Orange*

“USP сильно выделило нас среди конкурентов. Кроме того, мы смогли уменьшить затраты на логистику и показать высокий уровень компетенции продавцов в точках продаж.”

Thomas Zährer
After Sales Manager
Mobilkom Austria

Я Update Service Pro