

ИНСТРУКЦИЯ ПО РЕГИСТРАЦИИ КЛИЕНТА И ПОДКЛЮЧЕНИЮ СПУТНИКОВОГО ИНТЕРНЕТА



Содержание

	Раздел	Страница
Порядок действий при обращении клиента	_____	3
Порядок действий при готовности клиента приобрести комплект оборудования для использования услуги спутникового интернета	_____	4
Правила регистрации клиента в Личном кабинете дилера Триколора	_____	6
Подключение спутникового интернета Eutelsat Networks	_____	7
Возможные ошибки при установке оборудования и активации терминала	_____	10

Используемые сокращения

НСК — НАО «Национальная спутниковая компания».

ЛКД — личный кабинет дилера

Терминал — комплект оборудования для использования услуги спутникового интернета.

ПО — приемное оборудование.

Порядок действий при обращении клиента по вопросу подключения спутникового интернета

Определить тип клиента.

Физическое лицо.

Клиент приобретает ПО для личного пользования.

Юридическое лицо.

Клиент хочет установить ПО на территории организации.

Озвучить стоимость оборудования и доступные тарифы.

Актуальная информация о тарифах доступна на официальном сайте internet.tricolor.tv.

Озвучить примерное время оформления.



Порядок действий при готовности клиента приобрести комплект оборудования для использования услуги спутникового Интернета

Физическое лицо

Проверить техническую возможность подключения клиента по картам:

ЦЕНТР

Спутник Экспресс-АМУ1 (Eutelsat36C):

https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1bGkwbB7ICT40GdAqG7F_WFRtcWA&ll=58.99049766998493%2C62.362593495035526&z=3

СИБИРЬ

Спутник Ямал-601:

<https://yandex.ru/maps/-/CKUKNIoV>

Запросить у менеджера НСК уникальный Триколор ID для регистрации клиента в ЛКД Триколора.

Зарегистрировать и персонифицировать клиента через ЛКД Триколора. См. слайд 6.

Произвести установку ПО и привязку терминала. См. слайд 7.

Распечатать и подписать с клиентом договор.

В течение 3 дней с момента регистрации отправить подписанный оригинал договора об оказании услуг в НСК.

Адрес для отправки: г. Санкт-Петербург, 197022, а/я 170, НАО «Национальная спутниковая компания».
Общие правила отправки см. в «Инструкции по отправке оригиналов ДОУ и документов в НСК».


Юридическое лицо

Обратиться в отдел по работе с корпоративными клиентами НСК, отправив запрос на horeca@tricolor.tv.

Тема письма: Спутниковый интернет.

Текст письма: AID кабинета и Ф. И. О. ответственного лица; контакты клиента и Ф. И. О. ответственного лица.

Ответ поступит в течение 3 рабочих дней.

 Регистрацию проводить не нужно!
Для юридических лиц регистрацию производят сотрудники НСК.

Сообщить клиенту сроки получения обратной связи.

После получения ответа связаться с клиентом и договориться о дате установки ПО.

Правила регистрации клиента в Личном кабинете дилера Триколора

При регистрации обязательным является заполнение всех полей с данными клиента.
Оставлять клиента неперсонифицированным строго запрещено!

Регистрационная информация

Адрес установки оборудования: + -- Изменить адрес
Контактный адрес: + -- Изменить адрес

Скопировать из адреса установки

О владельце

Фамилия: + ?

Имя: + ?

Отчество: Нет отчества

Дата рождения: ?

Вид документа: + Паспорт ?

Серия документа: + ?

Номер документа: + ?

Дата выдачи документа: + ?

Место выдачи документа: + ?

Домашний телефон: +7 ?

Мобильный телефон: +7 ?

E-mail: нет E-mail

[Назад](#) [Зарегистрировать](#)

! ВНИМАНИЕ

На указанный E-mail клиента поступят логин и пароль от Личного кабинета клиента Eutelsat Networks.

Если какие-либо данные не будут указаны:

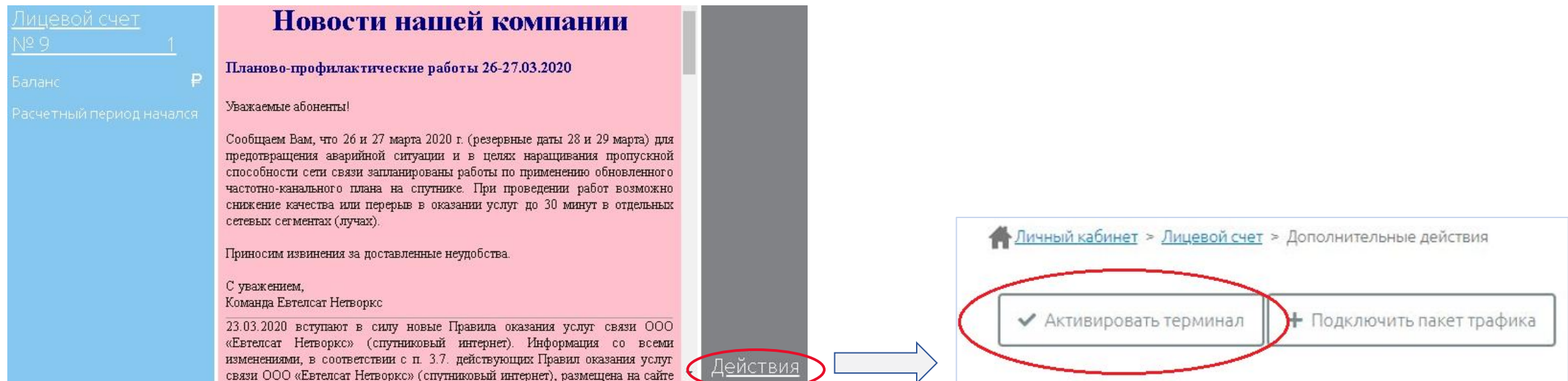
- Регистрация в Eutelsat Networks не будет завершена
- Договор клиента не будет сформирован в Eutelsat Networks!
- Клиент не сможет распечатать договор из ЛК Eutelsat
- Клиент не сможет оплатить услуги спутникового интернета

Установить оборудование Eutelsat Networks.

Видеоинструкция по установке оборудования Gemini доступна по ссылке youtube.com/watch?v=IAfYu-IckyY

Привязать терминал в Личном кабинете клиента.

1. Подключить терминал к персональному компьютеру.
2. **Активировать терминал в ЛК клиента:**
 - Ввести адрес любого сайта – произойдет автоматический переход к Личному кабинету (my.eutelsatnetworks.ru/login).Логин и пароль отправлены клиенту на номер мобильного телефона, указанный при регистрации
 - Подтвердить принятие оферты
 - Нажать на ссылку «Действия» справа внизу страницы, далее на кнопку «Активировать терминал»



The screenshot shows the client portal interface. On the left, there is a blue sidebar with 'Лицевой счет № 9' and 'Баланс'. The main content area has a pink header 'Новости нашей компании' and a news article about maintenance on 26-27.03.2020. At the bottom of the main content, there is a button labeled 'Действия' circled in red. An arrow points from this button to a secondary screenshot on the right. This secondary screenshot shows the navigation path 'Личный кабинет > Лицевой счет > Дополнительные действия' and two buttons: 'Активировать терминал' (checked) and 'Подключить пакет трафика', both circled in red.



3. Активация терминала:

- По IP-адресу, с которого совершен вход в ЛК, осуществляется подбор оборудования (терминала). Активировать оборудование, не подключившись напрямую к терминалу, невозможно.
- Если терминал найден, то проводится проверка кода луча (RFCC) и уровней сигнала в прямом и обратном каналах на терминале с расчетными показателями, которые были получены из адреса установки оборудования.
- Если уровень достаточный и проверки были пройдены успешно, то появляется сообщение «Уровень сигнала достаточен для выполнения активации», а также отображаются параметры терминала, расчетные и текущие параметры наведения.
- Необходимо нажать кнопку «Продолжить».

Активация оборудования

Параметры наведения

Уровень сигнала достаточен для выполнения активации

Данные оборудования

Адрес обслуживания
Россия, Тверская обл., г. Кимры

Тип терминала: Scorpio-i MAC-адрес: 00-A0-AC-23-3E-F7

Параметры наведения

Азимут: 181.62	Угол наклона антенны: 25.27	Диаметр антенны (см): 76	Поляризация: LHCP
Номер луча: 8	RFCC: 098	EIRP: 41	C/T: 21

Прямой канал

Минимальный уровень сигнала (dB): 8	Уровень сигнала на терминале (dB): 13.7
-------------------------------------	---

Обратный канал

Минимальный уровень сигнала (dB): 62.4	Уровень сигнала на терминале (dB): 84.7
--	---

RFCC

RFCC оборудования: 098

Продолжить

4. Выбор тарифа для подключения.

Необходимо выбрать тариф и нажать кнопку «Далее».

При наличии денежных средств на Личном счете клиента списание и активация тарифа будут проведены сразу же после активации терминала.

- Если выбрана услуга, но при этом недостаточно средств для ее активации, тариф будет активирован после поступления средств.
- Если выбор тарифа необходимо провести позднее, выберите услугу «Нетарифицируемый 64 Кбит/с».

Выбор тарифа для подключения

Тариф для подключения	Цена, руб.
Интернет безлимитный 10	1990
Интернет безлимитный 20	3290
Интернет безлимитный 40	5490
Нетарифицируемый 64 кбит/с	0

Далее

5. Проверка данных.

Необходимо проверить корректность данных и нажать кнопку «Продолжить».

Проверка данных

Необходимо проверить корректность данных

Данные терминала

Тип: Scorplo-i MAC: 00-A0-AC-23-3E-F7

Адрес обслуживания: Россия, Тверская обл., г. кимры

Данные услуги

Название услуги: Интернет безлимитный 10 Цена услуги, руб.: 1990

Назад Продолжить

6. Заключительный этап.

Необходимо нажать кнопку «Завершить».

Завершение

Терминал был успешно активирован.

Завершить

Возможные ошибки при установке оборудования и активации терминала

Ошибка	Причина ошибки
Активация терминала	
Терминал не найден	По IP-адресу, с которого совершен вход в Личный кабинет клиента не найден терминал. Это может означать, что установщик пытается активировать оборудование, не подключившись напрямую к терминалу.
Терминал уже привязан к другому клиентскому Договору.	Установщик пытается привязать найденный в базе терминал к другому клиенту. Необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов Триколора.
Уровень сигнала недостаточен для выполнения активации	Терминал найден, но установщик плохо провел юстировку. В этом сообщении содержится информация по минимальным уровням сигнала в прямом и обратном каналах, которых необходимо добиться для успешной активации.
Код луча не соответствует месту установки по договору	При регистрации клиента в договоре указывается адрес установки оборудования, исходя из которого рассчитываются параметры наведения: азимут, угол наклона, поляризация, код луча. На первом этапе процесса производится считывание параметра кода луча с терминала, которое сравнивается с расчетным значением.
Инсталляция терминала	
Ошибка инсталляции в интерфейсе терминала (шаг 3/5): «Return Channel Acquisition step is taking longer than expected»	Терминал не найден в системе. Необходимо обратиться в Службу поддержки клиентов Триколора. При обращении необходимо указать модель оборудования, MAC-номер и серийный номер (данные указаны на шильде оборудования).