АРМ-монтажник КОНВЕРГЕНТ

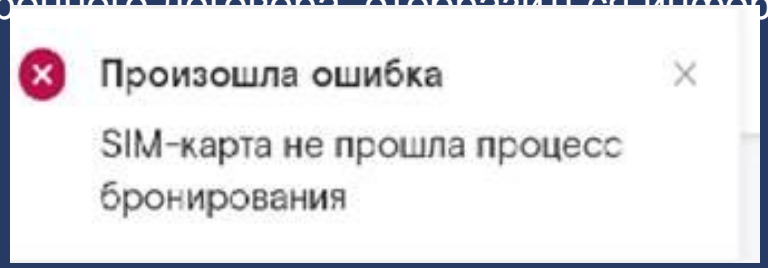
Ростелеком

Как подключить Конвергент?

Ростелеком

Бронирование SIM-карты для конвергентных лицевых счетов в АРМ Выездного специалиста

- ✔ Перед бронирование SIM-карты выполняем подключение и активацию основных услуг согласно существующих регламентов.
- ✔ Выполнять бронирование SIM-карты для конвергентных лицевых счетов нужно ОБЯЗАТЕЛЬНО ДО заключения Электронного договора.
  Заключение Электронного договора без бронирования SIM-карты невозможно. В этом случае в интерфейсе заключения Электронного договора отобразиться информация об ошибке:

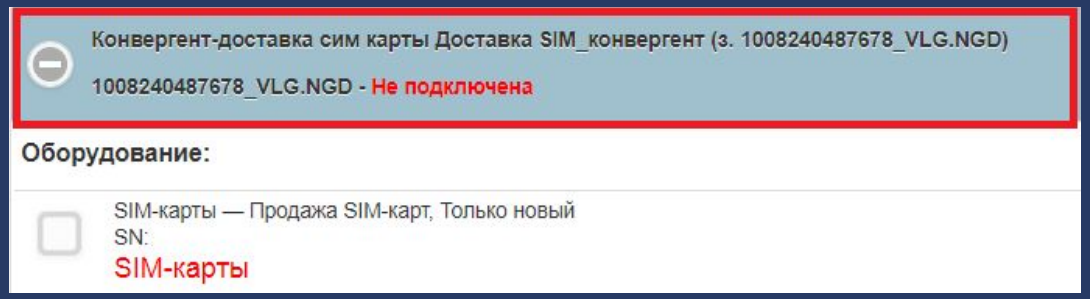


- ✔ Нельзя закрывать наряд для конвергентных лицевых счетов в WFM без успешного бронирования сим карты
- ✔ С точки зрения Аргус WFM наряд на подключение конвергентного лицевого счета практически ничем не отличается от наряда на подключение не конвергентных услуг.

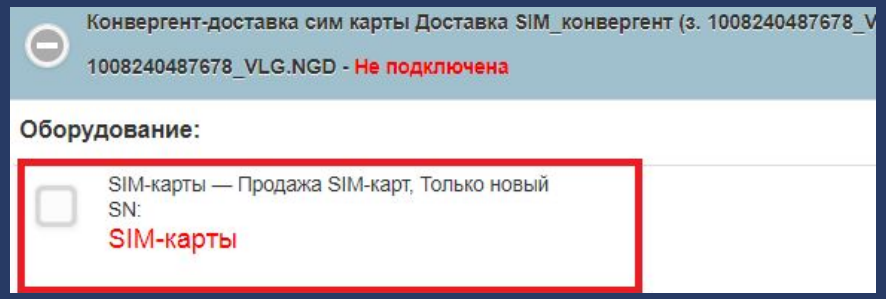
Ростелеком

Различия в подключении

- ✔ Наименование разовой услуги на доставку SIM карты, в явном виде содержит указание на Конвергент.



- ✔ У разовой услуги «Конвергент-Доставка сим карты» имеются требования на оборудование (SIM карту)



- ✔ Одновременное выполнение двух условий означает факт правильно созданного наряда на подключение Конвергентного лицевого счета.

Ростелеком

- ✔ Отсутствие в наименовании разовых услуг в явном виде указания на Конвергент означает подключение обычного лицевого счета и не требуется дополнительных действий от инсталлятора.
- ✔ Наличие в наименовании разовых услуг в явном виде указания на Конвергент и отсутствие услуги «Конвергент-Доставка сим карты» означает ошибку. Подключение требует звонка в ЦГПП для корректировки заказа.
- ✔ Отсутствие у услуги «Конвергент-Доставка сим карты» требований на привязку SIM карты означает наличие ошибок при заведении наряда. Подключение требует звонка в ЦГПП для уточнения параметров заказа.

Скрипт действий для инсталлятора при отсутствие услуги «Конвергент-Доставка сим карты» и при отсутствии требований на привязку SIM карты

1. Звонок в ЦГПП.
2. Сообщение лицевого счета абонента. Предоставление информации о наличии в наряде услуги «Конвергент-Доставка сим карты» с отсутствующим требованием на оборудование (SIM карту).
3. Получение ответа от ЦГПП.
4. Прощание с ЦГПП
5. Проверка обновления информации в наряде (если предоставлено оперативное решение)
6. Повторный контакт с ЦГПП, при необходимости. (если решение не помогло)

Ожидаемые ответы от ЦГПП после проверки

- ✔ Разовая услуга «Конвергент-Доставка сим карты» удалена. Подключение на обычный лицевой счет.
- ✔ В разовую услугу «Конвергент-Доставка сим карты» добавлены требования на оборудование (SIM карту). Подключение конвергентного предложения.
- ✔ Изменения в наряд не могут быть выполнены оперативно. Инсталляция будет перенесена. (Новую дату визита ЦГПП согласовывает самостоятельно).

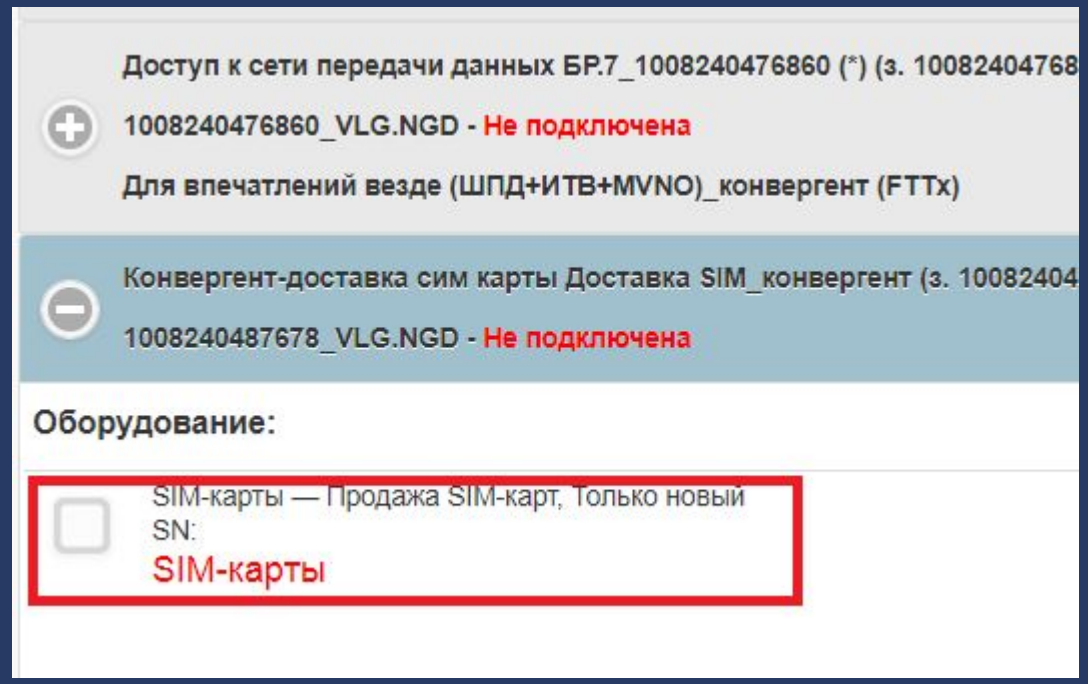
Порядок Бронирования Sim-карты

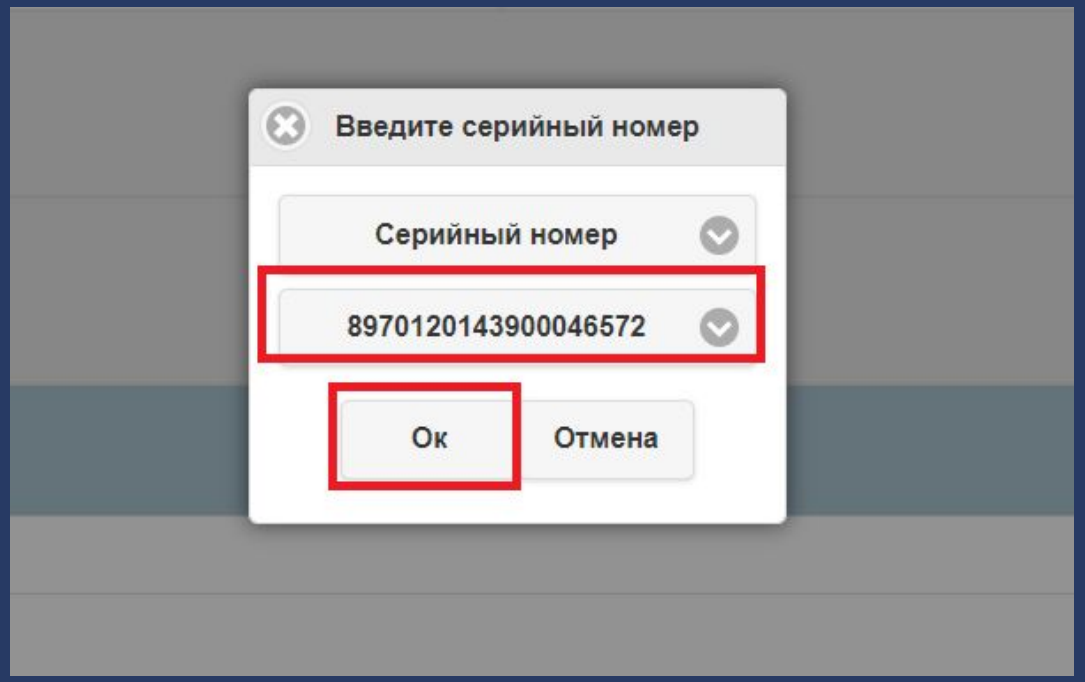
Важно! SIM карту отдаем абоненту только после успешного бронирования. В случае переноса или отказа от конвергента SIM карта остается у инсталлятора.

После бронирования SIM карты перенос визита инсталлятора невозможен.

Ростелеком

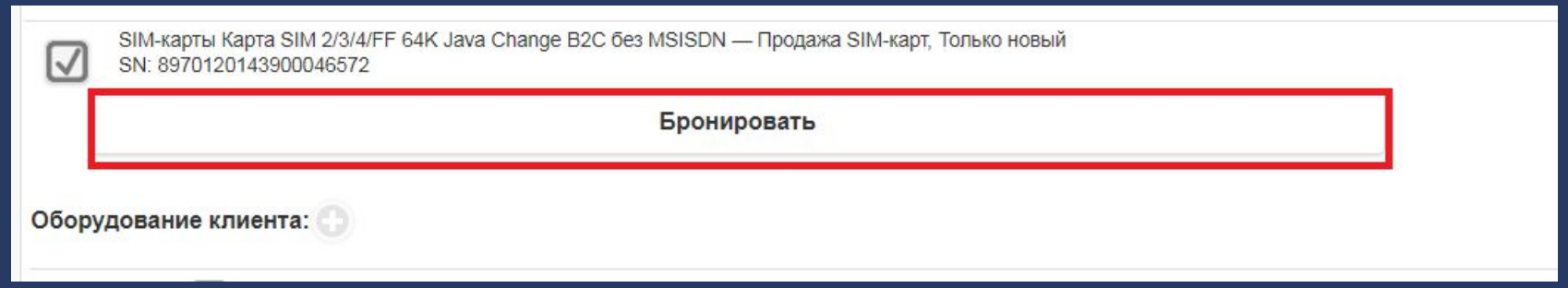
Этап 1. Привязываем SIM карту из рюкзака к услуге





Ростелеком

Этап 2. Проверяем появление кнопки «Бронировать» в услуге



Если кнопка «Бронировать» в наряде не появилась:

1. Пробуем привязать другую SIM карту из рюкзака к услуге. Если после смены SIM карты кнопка появилась, переходим к этапу 3 бронированию SIM карты (слайд 18).
2. Если после смены SIM карты кнопка бронировать не появилась, или отсутствует возможность смены SIM карты звоним в ЦГПП для уточнения параметров заказа и проверки корректности заведения SIM карты в CPE.

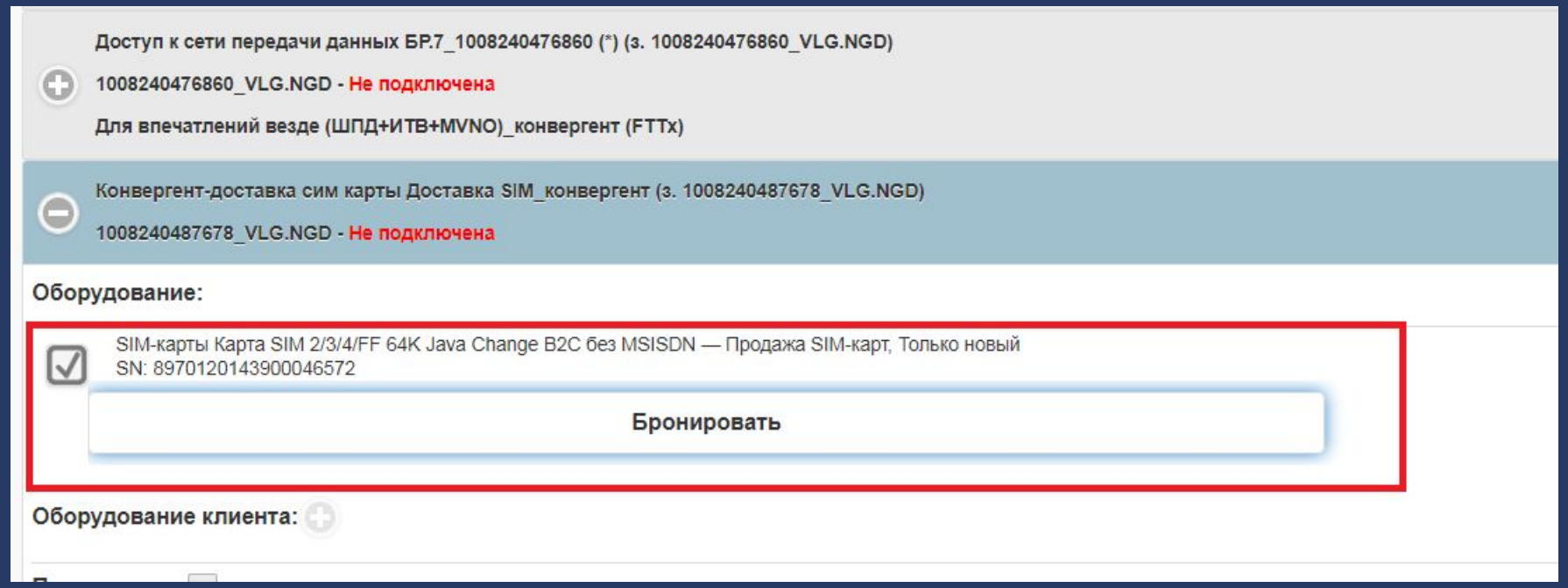
Скрипт действий для инсталлятора при отсутствии кнопки Бронировать или возможности смены SIM карты

1. Звонок в ЦГПП
2. Сообщение лицевого счета абонента. Предоставление информации, что после привязки SIM карты к услуге «Конвергент-Доставка сим карты» не появилась кнопка «Бронировать». Сообщение серийного номера SIM карты.
3. Получение ответа от ЦГПП
4. Прощание с ЦГПП (если нет возможности провести проверку одновременно с продолжением диалога)
5. Повторная привязка SIM карты к услуге (если исправлены параметры SIM)
6. Проверка наличия кнопки «Бронировать».
7. Повторный в ЦПП при необходимости (Если кнопка не появилась).
8. Инсталляция основных услуг по наряду (Если поступила информация, что услуга «Конвергент» удалена или что подключение конвергента потребует переноса наряда).

Ожидаемые ответы от ЦГПП после проверки

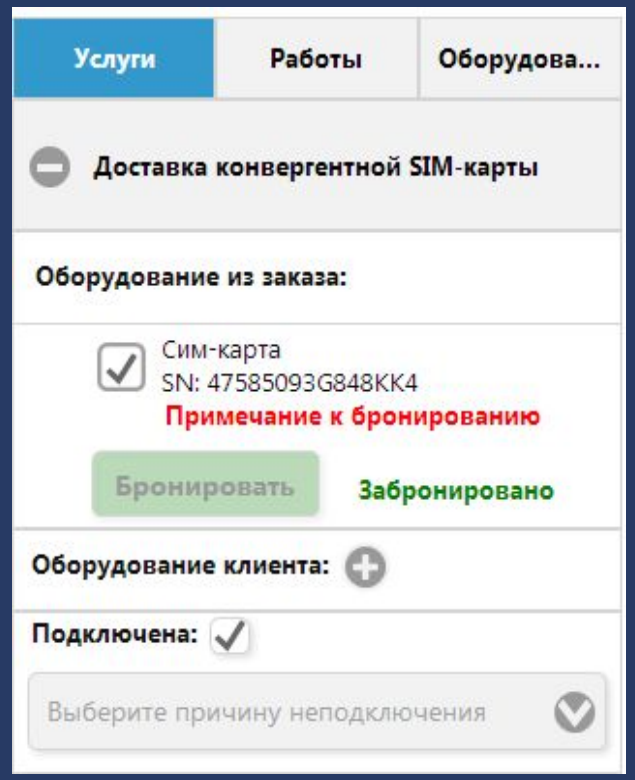
- ✔ Исправлены параметры SIM карты. Требуется повторная привязка SIM.
- ✔ Исправлены параметры услуги. Требуется повторная привязка SIM.
- ✔ Разовая услуга «Конвергент-Доставка сим карты» удалена. Подключение на обычный лицевой счет.
- ✔ Решение не может быть предоставлено оперативно. Инсталляция конвергента будет перенесена. (Новую дату визита (если она потребуется) ЦГПП согласовывает с абонентом самостоятельно).

Этап 3. Нажимаем кнопку «Бронировать». Ждем результатов бронирования.



Ростелеком

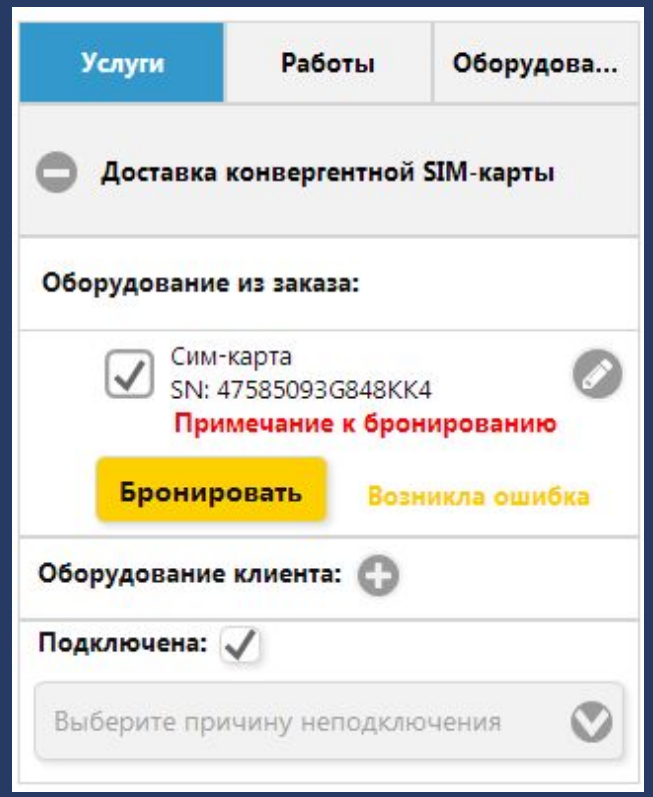
Бронирование прошло успешно



- ✔ Бронирование прошло успешно.
  Переходим на этап 4 (слайд 26)

Ростелеком

Бронирование прошло неудачно
Система выдает сообщение «Возникла ошибка»



- ✔ Ждем одну минуту. Запускаем процедуру бронирования с выбранной SIM повторно. Если бронирование прошло успешно, проходим на этап 4 (слайд 26).
- ✔ Пробуем забронировать другую SIM из рюкзака (Совершаем одну попытку). Если альтернативная SIM забронировалась успешно, переходим на этап 4 (слайд 26).
- ✔ Если альтернативная SIM бронируется с ошибкой. Звоним в ЦГПП для уточнения параметров заказа и проверки заведения SIM карты в CPE.

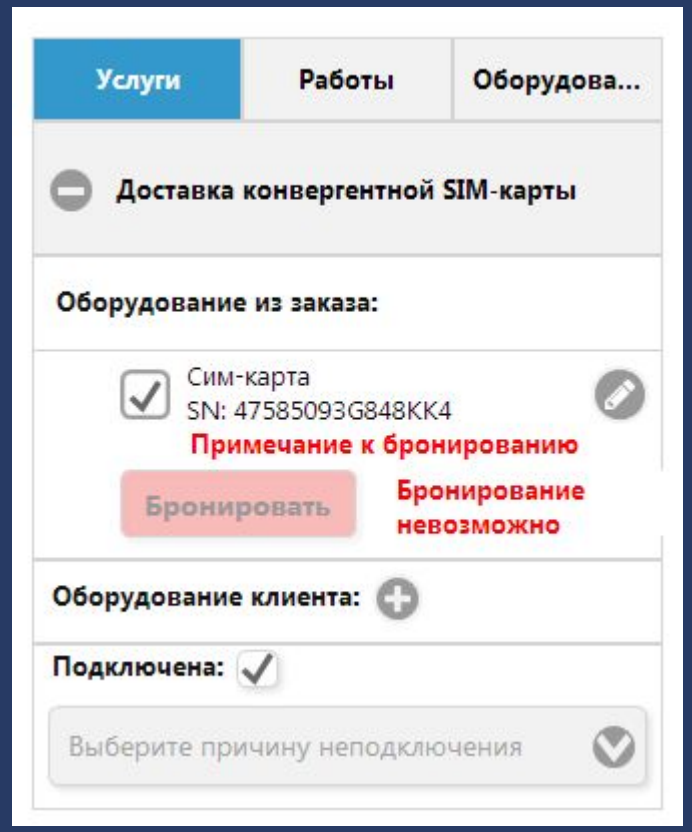
Скрипт действий для инсталлятора в случае если при бронировании альтернативной SIM отображается сообщение «Возникла ошибка».

1. Звонок в ЦГПП
2. Сообщение лицевого счета абонента. Предоставление информации, что при бронировании SIM карты система возвращает ошибку. Сообщение серийного номера SIM карты.
3. Ожидание ответа от ЦПП.
4. Прощание с ЦГПП.
5. Повторная попытка бронирования SIM (если поступила информация о решении проблемы)
6. Повторный звонок в ЦГПП (если проблема не решилась).
7. Отвязка SIM от услуги «Конвергент» и инсталляция основных услуг (если поступила информация, что услуга Конвергент удалена или что инсталляция услуги Конвергент требует переноса)

Ожидаемые ответы от ЦГПП после проверки

- ✔ Исправлены параметры SIM карты. Требуется повторное бронирование SIM.
- ✔ Исправлены параметры услуги. Требуется повторное бронирование SIM.
- ✔ Разовая услуга «Конвергент-Доставка сим карты» удалена. Подключение на обычный лицевой счет.
- ✔ Решение не может быть предоставлено оперативно. Инсталляция конвергента будет перенесена. (Новую дату визита (если она потребуется) ЦГПП согласовывает с абонентом самостоятельно).

Бронирование прошло неудачно.
Система выдает сообщение: «Бронирование невозможно»



- ✔ Пробуем привязать и забронировать альтернативную SIM из рюкзака. Если бронирование прошло успешно, проходим на этап 4 (слайд 26).
- ✔ Если альтернативная SIM бронируется с ошибкой. Звоним в ЦГПП для уточнения параметров заказа и проверки заведения SIM карты в CPE.

Ростелеком

Скрипт действий для инсталлятора в случае если при бронировании альтернативной SIM отображается сообщение «Бронирование невозможно»

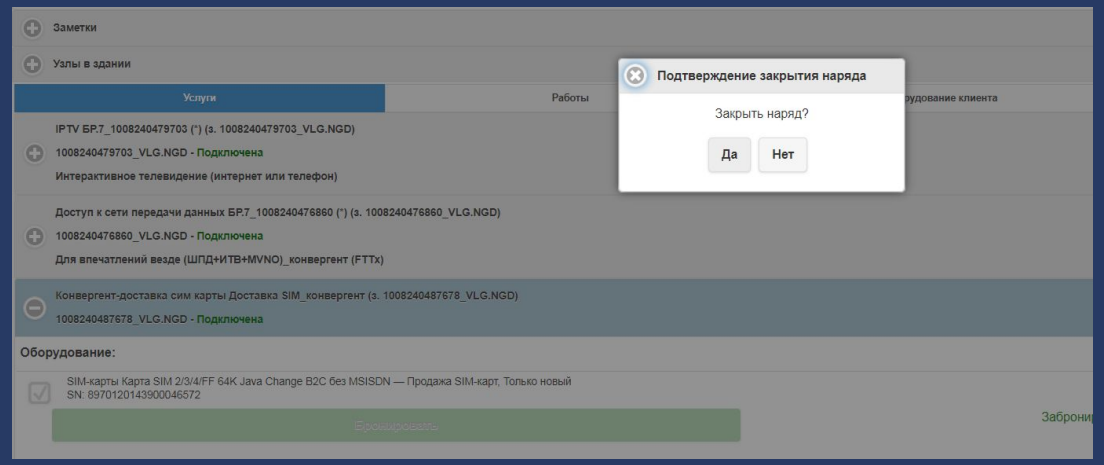
1. Звонок в ЦГПП
2. Сообщение лицевого счета абонента. Предоставление информации, что при бронировании SIM карты система возвращает ошибку. Сообщение серийного номера SIM карты.
3. Ожидание ответа от ЦПП.
4. Прощание с ЦГПП.
5. Повторная попытка бронирования SIM (если поступила информация о решении проблемы)
6. Повторный звонок в ЦГПП (если проблема не решилась).
7. Отвязка SIM от услуги «Конвергент» и инсталляция основных услуг (если поступила информация, что услуга Конвергент удалена или что инсталляция услуги Конвергент требует переноса)

Ожидаемые ответы от ЦГПП после проверки

- ✔ Исправлены параметры SIM карты. Требуется повторное бронирование SIM.
- ✔ Исправлены параметры услуги. Требуется повторное бронирование SIM.
- ✔ Разовая услуга «Конвергент-Доставка сим карты» удалена. Подключение на обычный лицевой счет.
- ✔ Решение не может быть предоставлено оперативно. Инсталляция конвергента будет перенесена. (Новую дату визита (если она потребуется) ЦГПП согласовывает с абонентом самостоятельно).

Этап 4. Дальнейшие действия

1. Закрываем наряд



2. Выдаем активированную SIM карту абоненту.

Ростелеком

Поздравляем
SIM карта
забронирована

Ростелеком