



Вход на корпоративный портал

Логин

Пароль

ВОЙТИ

[Восстановить доступ](#)

Система управления знаниями

визуализаций
Ростелеком

Интерфейс

База знаний Ростел... X

Новости

Введите поисковой запрос По базе зна... По всему текс...

Управление X

Избранное

Контакты и способы оплаты

- Как оплатить

Офисы

- Мероприятия компании
- Оборудование

Продукты

- Справочники и документы
- Тарифы и акции
- Технологические карты

Новости

Добавили новые телеканалы

С 20 апреля
ducktv (кнопка 307) - канал для детей от 6 мес. до 3 лет и их родителей, направлен на развлечение и обучение малышей

С 21 апреля
ТАЙНА (кнопка 422) - полезный развлекательно-познавательный телеканал, который полон информации о тайных знаниях, раскрывает загадки вселенной, делится невероятными открытиями, рассказывает о необычных явлениях, загадочных историях, таинственных местах, интересных людях и обо всём, что окутано тайной.

С 21 апреля
BRIDGE ФРЭШ (кнопка 529) - телеканал свежей, молодежной музыки на русском языке, только самые прогрессивные клипы для самых активных зрителей

[Свернуть](#)

Дата публикации: 20 апреля 2022 в 10:00 | Дата обновления: 20 апреля 2022 в 12:23 | Автор: Николаева Ирина Прочитано

Новые тематики в скрипте Проблема с продуктом Wink ТВ-Онлайн

В скрипт Проблема с продуктом Wink ТВ-Онлайн добавили новые ветки по решению проблем:

Проблемы с управлением просмотра

Проектные фильтры

- КАНАЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ
- Контакт-центр 1ЛТП
- Контакт-центр MVNO
- МРФ
- МРФ Юг

Для отображения статьи нужно

Ввести название в поле для поиска вверху экрана, поставить фильтр поиска «по базе знаний»

The screenshot shows the 'База знаний Ростелеком' (Rostelecom Knowledge Base) interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Избранное', 'Контакты и способы оплаты', 'Офисы', 'Мероприятия компании', 'Оборудование', 'Продукты', 'Справочники и документы', 'Тарифы и акции', 'Технологические карты', and 'Новости'. The main content area is titled 'Новости' (News) and displays a list of articles. A search bar at the top is highlighted with a red box, containing the text 'Введите поисковой запрос номера' and a dropdown menu with options 'По базе зна...' and 'По всему текс...'. Below the search bar, a list of search results is shown, including 'Оплата услуг фиксированной или мобильной связи Ростелеком по номеру НЛС или по номеру телефона', 'Приложение к заявлению на перенос номера при переносе более 5 номеров (СПС)', 'Перенос номеров КСС (MNP) - Заявление о перенесении номера (ов)', and 'Смена номера в рамках дополнительной услуги "Прямой городской номер" (СПС)'. The article 'Добавили новые телеканалы' is partially visible, with a date of 'С 20 апреля' and a description of 'ducktv'.

Для отображения статьи нужно
Выбрать по центру отобразившуюся статью \
НОВОСТЬ

The screenshot shows a search interface for the 'База знаний Ростел...' (Knowledge Base of Rostelecom). The search results are displayed in a list format. The first result is 'Горячая линия для акционеров ПАО "Ростелеком"', which is partially highlighted in yellow. The second result, 'Номера для перевода вызова', is highlighted with a red border and yellow text. The third result is 'Проект денежных переводов с карты на карту Card2card.rt.ru'. The interface includes a search bar at the top with the text 'Введите поисковой запрос' and 'номера перевода'. On the left, there is a navigation menu with categories like 'Все категории', 'Тарифы и акции', 'Продукты', 'Справочники и документы', 'Технологические карты', 'Оборудование', 'Мероприятия компании', and 'Контакты и способы оплаты'. On the right, there is a 'Управление' (Management) section with checkboxes for 'КАНАЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ' (Service Channel) and 'ТЕГИ' (Tags). The 'КАНАЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ' section includes options for 'Контакт-центр 1ЛТП', 'Контакт-центр MVNO', 'МРФ', and 'МРФ Юг'. The 'ТЕГИ' section includes 'Статус мероприятия' (Event Status) with a tag '# Действующее' (Active) and 'Статус тарифа и акции' (Tariff and Promotion Status) with a tag '# Действующие' (Active). The 'Технологические карты' (Technical Maps) section includes tags for '# Консультация', '# Техническая поддержка', and '# Управление договорами'.

База знаний Ростел... X

Результаты поиска: "номера перевода" X Введите поисковой запрос номера перевода

По базе зна... По всему текс...

Управление X

- Все категории 1211
- Тарифы и акции 508
- Продукты 239
- Справочники и документы 168
- Технологические карты 110
- Оборудование 102
- Мероприятия компании 62
- Контакты и способы оплаты 22
 - Как оплатить 20

Горячая линия для акционеров ПАО "Ростелеком"
.....общем собрании акционеров и т.п. необходимо: сообщать номер ... на неё бесплатный и выполнить переключение на этот номер ... (перевод без консультации).
Клиентские сервисы
Статья изменена 21 октября 2021 в 13:34 | Екатерина Гарипова

Номера для перевода вызова
.....Номера для перевода вызова МРФ Юг Инструкция по переводу ... для перевода нажимаем «Передать» Для перевода вызова ... Перевод на данный номер осуществляется только в случае ... в другой МРФ Территория Номера для перевода вызова ... переводом можно озвучить, что номер контактного центра.....
Статья изменена 14 апреля 2022 в 11:23 | Ольга Лялина Пригодилась: 22 раза

Проект денежных переводов с карты на карту Card2card.rt.ru
.....Ввод данных карты отправителя, номера карты получателя ... регистрации запроса Пользователю будет выслано письмо с номером ... дальнейшем вся переписка ведется с указанием данного номера ...), необходимо заполнить поля: «Номер карты отправителя ... действия карты отправителя» (Valid thru), «СVC2/СVV2» «Номер

Управление X

- КАНАЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ ^
 - Контакт-центр 1ЛТП
 - Контакт-центр MVNO ^
 - МРФ ^
 - МРФ Юг ^
- ТЕГИ
 - Статус мероприятия ^
 - # Действующее
 - Статус тарифа и акции ^
 - # Действующие
 - Технологические карты ^
 - # Консультация
 - # Техническая поддержка
 - # Управление договорами

Для совпадения по словам
используйте клавишу F3 или
сочетание клавиш CTRL + F

- База знаний Ростел...
- Избранное
- Контакты и способы оплаты
 - Как оплатить
 - Офисы
- Мероприятия компании
- Оборудование
- Продукты
 - Справочники и документы
 - Тарифы и акции
 - Технологические карты
- Новости

Справочники и документы

Введите поисковой запрос
номера перевода

волгог

1/1

ие

гпп - группа поддержки продаж.	Наименование услуги в Протей / СТИ	График работы	Справочная информация	
МРФ Урал: Свердловская область; Курганская область; Пермский край; Тюменская область; Ханты-Мансийский АО; Челябинская область; Ямало-Ненецкий АО	МРФ_Урал_ФЛ	МРФ_Урал_ЮЛ	3433549902	3433549933
МРФ Юг: Астраханская область; Волгоградская область; Дагестан Республика; Кабардино-Балкария Республика; Калмыкия Республика; Карачаево-Черкесия Республика;	МРФ_Юг_ФЛ	МРФ_Юг_ЮЛ	8632440144vtm	8442301608 - ФЛ 8632441312

Оцените статью



Нравится

Управление

Добавить в избранное

Ссылки

Техкарты ЕКЦ и РРС для МРФ Сибирь

Технологические карты

Лицевые счета других МРФ

Справочники и документы

Контактная информация для клиента

Для совпадения по словам используйте
фильтр поиск «по статье»

База знаний Ростел... X

- Избранное
- Контакты и способы оплаты
 - Как оплатить
 - Офисы
- Мероприятия компании
- Оборудование
- Продукты
 - Справочники и документы
 - Тарифы и акции

Справочники и документы

Введите поисковой запрос
волгоградская ^ v X По статье v

Татарстан Республика; Удмуртская Республика; Чувашская Республика				
Республика Башкортостан	БАШКОРТОСТАН			
МРФ Урал:				
Свердловская область; Курганская область; Пермский край; Тюменская область; Ханты-Мансийский АО; Челябинская область; Ямало-Ненецкий АО	МРФ_Урал_ФЛ	МРФ_Урал_ЮЛ	3433549902	3433549933
МРФ Юг:				
Астраханская область; Волгоградская область; Дагестан Республика; Кабардино-Балкария Республика; Калмыкия Республика; Карачаево-Черкесия Республика;	МРФ_Юг_ФЛ	МРФ_Юг_ЮЛ	8632440144vtm	8442301608 - ФЛ

Избранное

Добавляйте статьи в Избранное
в разделе Управления

< База знаний Ростел... X

Избранное

▲ Контакты и способы
оплаты

■ Как оплатить

▼ Офисы

■ Мероприятия компании

■ Оборудование

▼ Продукты

■ Справочники и документы

Справочники и документы

Введите поисковой запрос
волгоградская

По статье

Управление

Оцените статью



Нравится

Управление

☆ Добавить в избранное

Ссылки

🔗 [Техкарты ЕКЦ и РРС для
МРФ Сибирь](#)
Технологические карты

← Найдено совпадений: 6

Номера для перевода вызова

Номера для перевода вызова МРФ Юг

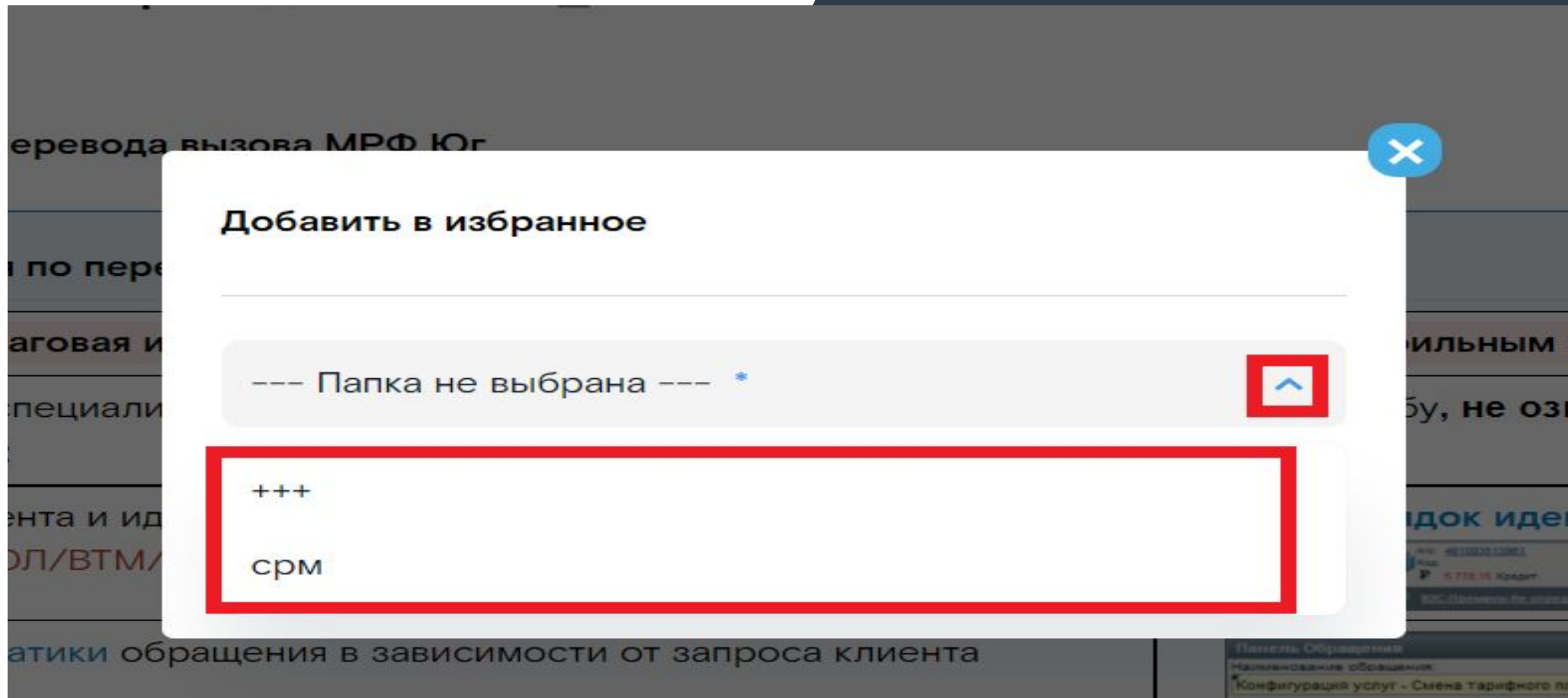
Инструкция по переводу звонка

Пошаговая инструкция по переводу звонка при обращении клиента с непрофильным вопросом

Действия специалиста при переводе клиента на запрашиваемый(ую) им регион/службу, **не озвучивая номер телефона:**

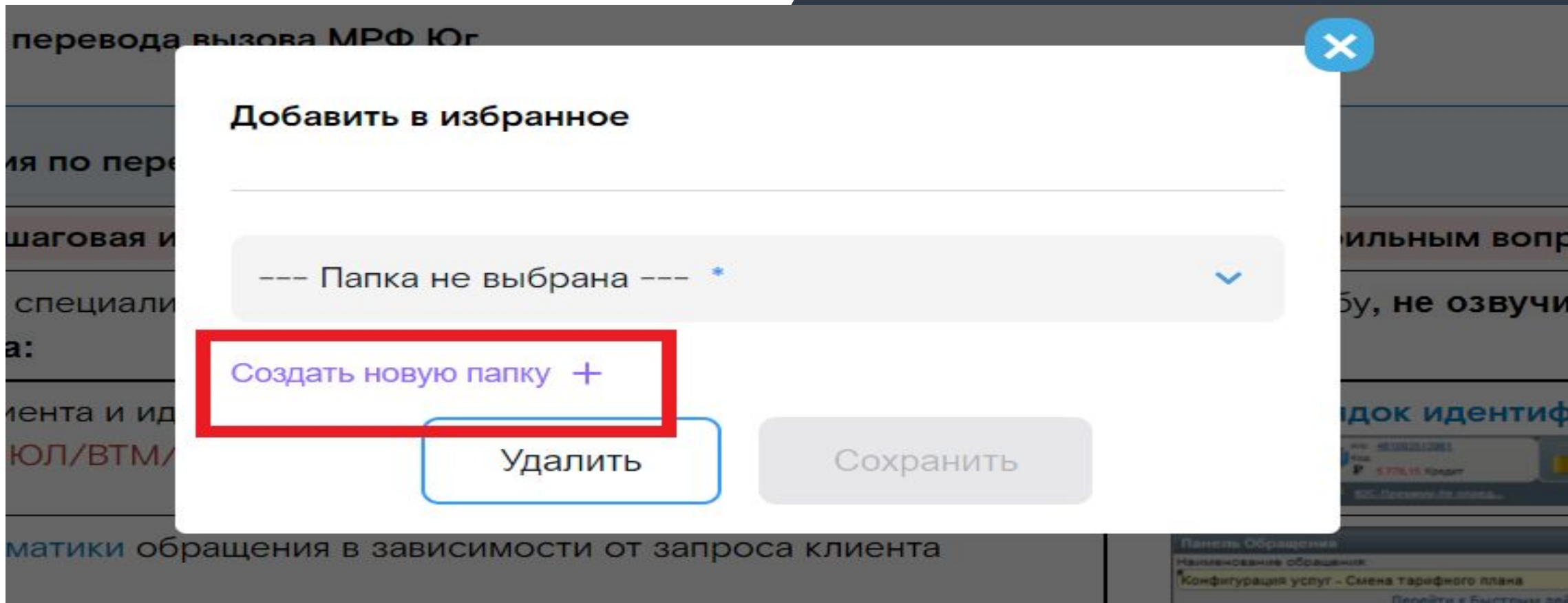
Избранное

Выбирайте созданную Папку



Избранное

Создавайте новую папку



карта цпо X По базе зна... v

Интерактивная карта ЦПО

Количество статей: 1040

Интерактивная карта ЦПО

.....интерактивная карта ЦПО позволяет удобно выбирать ЦПО ... Перед выполнением поиска на карте ЦПО необх
Выбери услугу из списка – на карте останутся ЦПО, в ... офис ЦПО 5. ... представленными в интерактивной кар

- Банки
- ЕЛК, МЛК, Сайт
- Офисы РТК
- Партнеры и платежные системы

Статья изменена 6 июня 2022 в 14:05 | Ирина Ильина

Возврат оборудования при расторжении основных услуг (ЦПО, визит монтера, Почта России, п оборудования)

.....сдать абонентское оборудование. 1ЛТП, ОСК, ГКО Почта ... На интерактивной карте ЦПО вы
расторжении, возврате" - озвучиваем отразившиеся на карте ... адреса ЦПО. ... На интеракт
услугу.....

Статья изменена 31 мая 2022 в 13:02 | Ирина Ильина

Технологические карты ИСО/PCO (карта контента)

.....программе 34 Предоставление копии договора/Акта на ОАО в ЦПО ... Воз
(ЦПО ... мобильного телефона от другого оператора 70 Заказ SIM-карты ...
сотрудники ЦПО ... ТП(карта контента) Интерактивная карта ЦПО

Статья изменена 2 июня 2022 в 16:56 | Ирина Ильина

Выбор тематик обращений и заданий, в соответствии с запро

.....Включили сетевую карту Тема: Техподдержка Детализация

База знаний Ростел... X

- Контакты и способы оплаты
 - Как оплатить
- Офисы
 - МРФ Волга
 - МРФ Урал
 - МРФ Центр / Москва
 - МРФ Юг

интерактивная карта ЦПО позволяет удобно выбирать ЦПО по месту расположения и набора услуг, которые нужны клиенту, и точно назвать ближайший офис, где его смогут обслужить

Специалист озвучивает информацию:



«У Вас есть возможность записать адрес и режим работы?». «Запишите, пожалуйста»

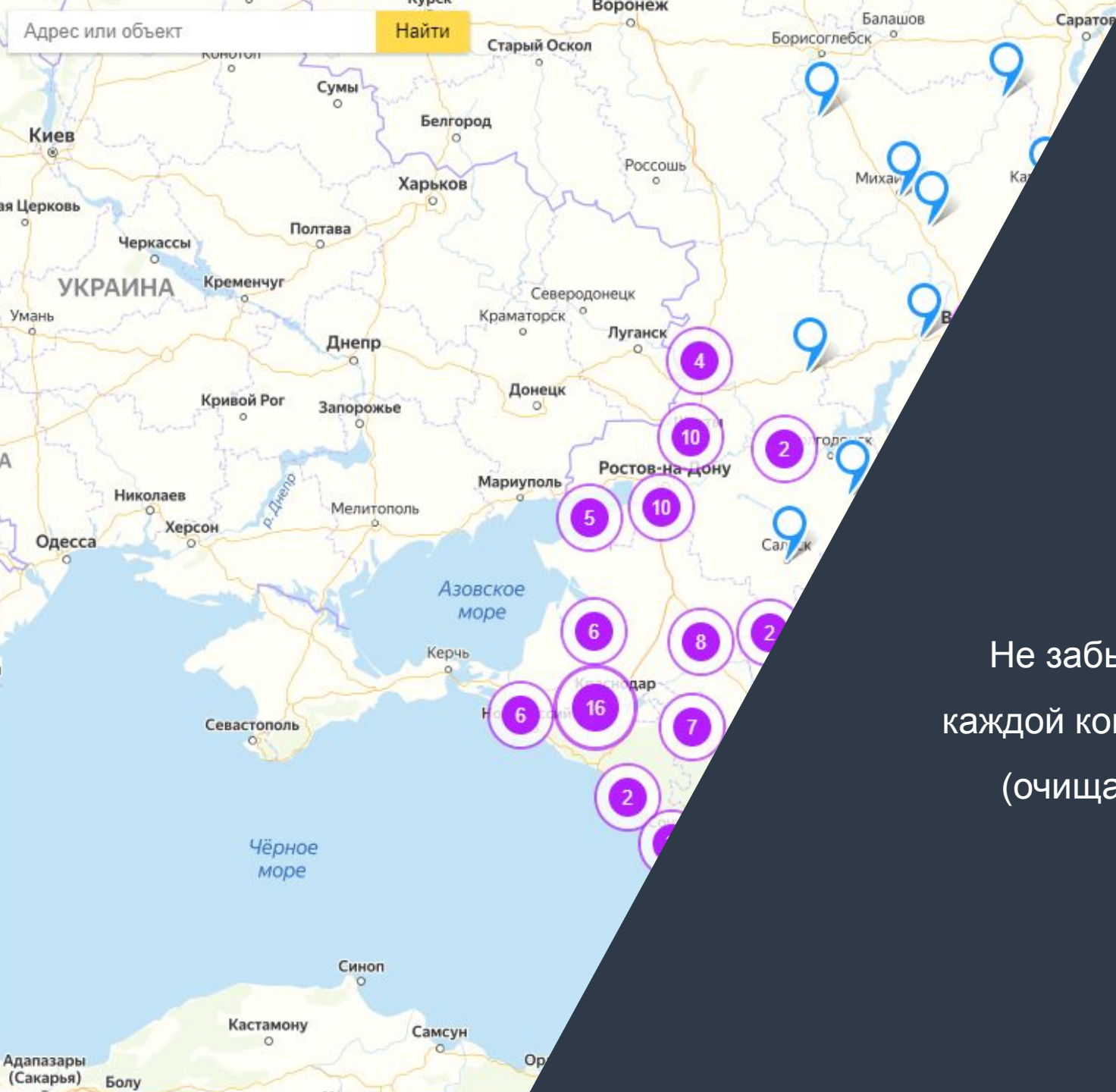
и предоставляет адрес ближайшего ЦПО конкретного региона.

Режим работы ЦПО озвучивается в обязательном порядке, даже если клиент не интересуется.

Если клиент отказывается от визита в ЦПО (не устраивает местонахождение) -необходимо озвучить альтернативный канал обслуживания: ЕЛК/МЛК - возможность оплаты и управления услугами.

Перед выполнением поиска на карте ЦПО необходимо задать клиенту уточняющий вопрос

- *Вас интересует конкретный вопрос? Возможно, я могу чем-то помочь?*
- *С какой целью интересуетесь адресом офиса? Возможно, я могу чем-то помочь?*



Как работать с картой

Открой карту в браузере

Google Chrome

Не забывайте обновлять страницу карты при каждой консультации комбинацией клавиш Ctrl+F5 (очищает кэш в браузере данной страницы)

рас

- Все услуги ЦПО

Информирование по вопросам расчетов за услуги

Предоставление расчетных документов

Прием оборудования при расторжении, возмещение

Прием платежей за наличный расчет

Расторжение договора

Для ЮЛ Распечатка и выдача платежных документов, актов сверки

Для ЮЛ Распечатка и выдача типовых документов, дополнительных соглашений и приложений по запросу

Начни вводить
название услуги в поиске

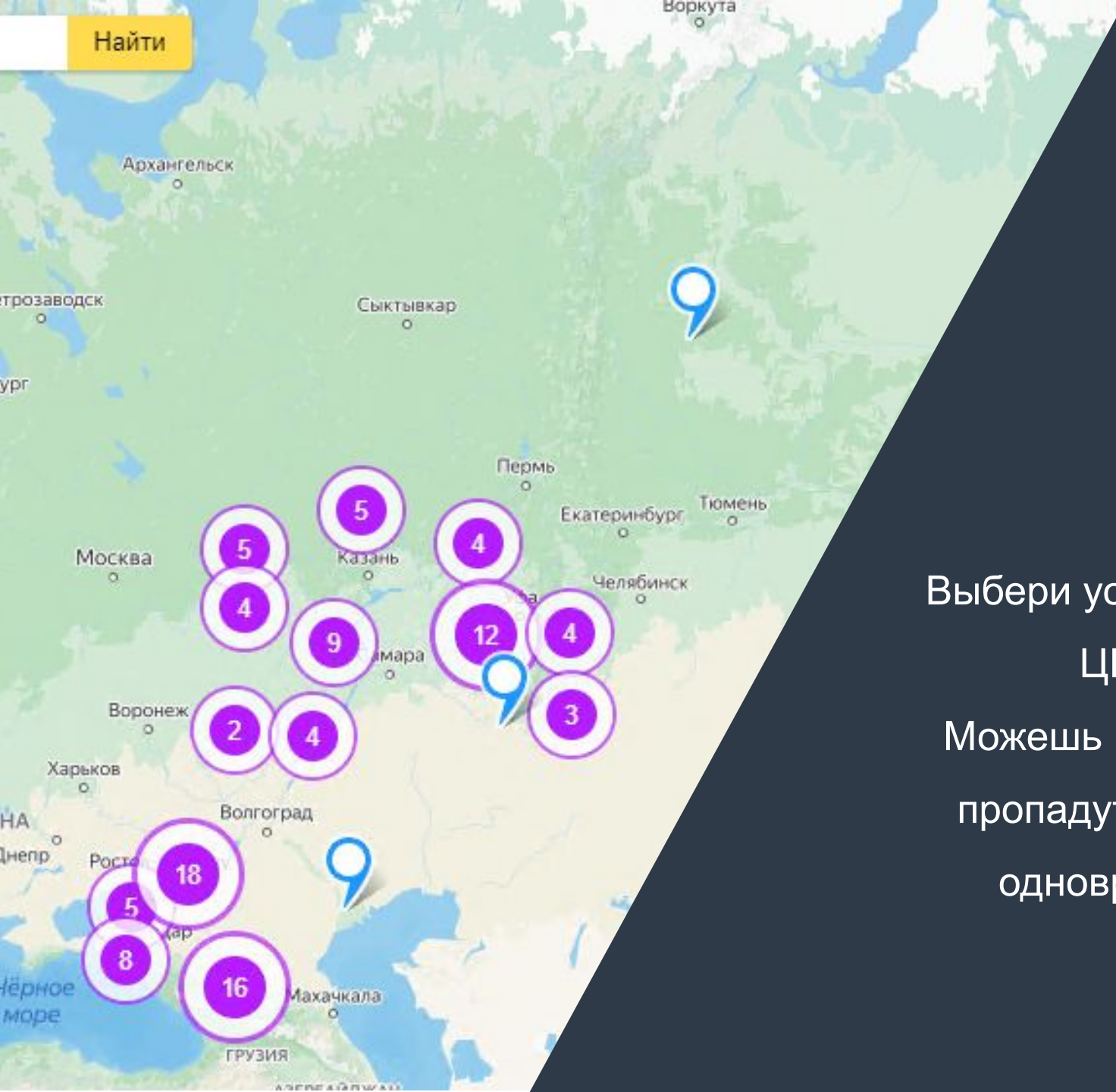
Начни вводить название услуги

- Все услуги ЦПО

- Ближайший офис
- Выкуп оборудования у абонента
- Демо-зона
- Денежные переводы
- Заключение договоров на предоставление услуг связи
- Замена оборудования
- Замена оборудования (ОТТ)
- Информирование клиентов об услугах, тарифах, акциях
- Информирование по вопросам расчетов за услуги
- Конфигурация и управление услугами
- Ксерокопирование
- Подключение доступа к Личному кабинету (ЕЛК)
- Предоставление детализации счета
- Предоставление расчетных документов
- Прием и передача телеграмм
- Прием и регистрация претензий
- Прием оборудования при расторжении, возврате
- Прием платежей за наличный расчет
- Продажа оборудования
- Расторжение договора
- Реализация телефонных карт
- Сотовая связь. Договора и консультации
- Сотовая связь. Услуги абонентского обслуживания
- Умный дом. Продажа видеокамер
- Для ЮЛ Прием заявлений на предоставление услуг связи
- Для ЮЛ Информирование клиентов об услугах, тарифах, акциях

Если поиск ничего не нашел, то
открой список всех услуг и выбери
нужный пункт

Найти



Начни вводить название услуги

Замена оборудования

Сброс

+ Все услуги ЦПО

Выбери услугу из списка – на карте останутся ЦПО, в которых она доступна
Можешь выбрать несколько услуг, и с карты пропадут ЦПО, в которых нельзя получить одновременно все отмеченные услуги

Начни вводить название услуги

Заключение договоров на предоставление услуг связи

Замена оборудования

Информирование клиентов об услугах, тарифах, акциях

Сброс

- Все услуги ЦПО

Ближайший офис

Выкуп оборудования у абонента

Демо-зона

Если ты выбрал не нужную услугу, то можно её убрать нажатием на неё или сбросить весь список нажатием на кнопку "Сброс"

волгоград мира 10

Найти

улица Мира, 10, Волгоград

Чайпей

подъезд 1, улица Мира, 10, Волгог...

подъезд 5, улица Мира, 10, Волгог...

подъезд 3, улица Мира, 10, Волгог...

Найди адрес клиента на карте, чтобы назвать ближайший к клиенту адрес ЦПО

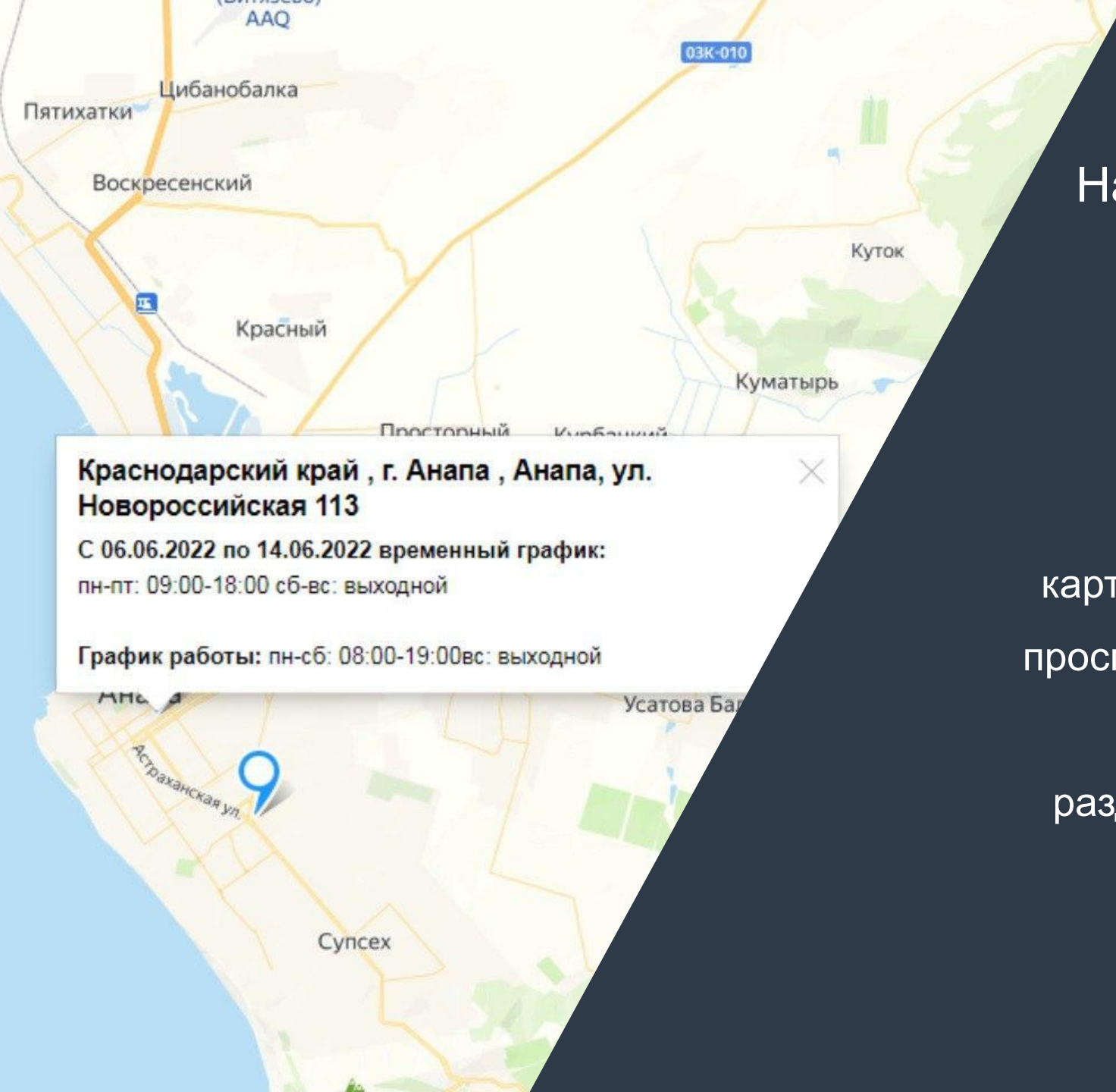
Колесиком мыши (скролом) отдаляем карту и находим ближайший офис ЦПО

улица Мира, 10

Россия, Волгоград

Посмотреть организации в доме

Исправить неточность



Краснодарский край , г. Анапа , Анапа, ул.
Новороссийская 113

С 06.06.2022 по 14.06.2022 временный график:
пн-пт: 09:00-18:00 сб-вс: выходной

График работы: пн-сб: 08:00-19:00 вс: выходной

Нажми на точку на карте, чтобы
увидеть всю информацию о
ЦПО

Если не работает интерактивная
карта ЦПО Клиент может самостоятельно
просмотреть информацию по ЦПО на сайте
www.rt.ru

раздел "Наши контакты" - Офисы продаж

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

Инструкция по переводу звонка

Централизованные службы

Служба	Наименование службы в Протей / СТИ	График работы	Справочная информация
1ЛП	84411818	круглосуточно	Информационно-справочное, расчетно-сервисное обслуживание и техническая поддержка клиентов фиксированных услуг связи, физических лиц. 👉 Порядок обслуживания клиента на службе 84411818 : см. здесь
Линия экспертов ИСО/РСО/ТП	8441008IVR	круглосуточно	<ul style="list-style-type: none">• Перевод по сложным вопросам переезду/переносу услуг• Приоритетное обслуживание клиентов Рес. Дагестан, Ингушетия и Калмыкия. <p><i>Для дальнейшей консультации Ваш звонок будет переведен на старшего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я с вами прощаюсь, хорошего дня, до свидания.</i></p>
Единая	8441009	круглосуточно	Консультация (возможна с последующей переводом звонка)

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ

СЛУЖБЫ

<p>Единая консультационная линия ИСО/PCO/ТП</p>	<p>8441009</p>	<p>круглосуточно</p>	<p>Консультация (возможна с последующей передачей вызова) по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. требование клиента соединить со старшим, отказываясь озвучить причину своего обращения. 2. консультация по неоднозначным запросам 2. претензия на специалиста Контактного центра МЦ НТТ <div style="background-color: #e6f2e6; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p><i>Для дальнейшей консультации Ваш звонок будет переведен на старшего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я с вами прощаюсь, хорошего дня, до свидания.</i></p> </div> <p>Запрещено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - брать консультацию и переводить звонок по типовым запросам клиентов (в рамках компетенции) - перекладывать ответственность на старшего специалиста в принятии решения по запросу (оценивается обоснованность) <p>Подробнее: в статье</p>
<p>Линия экспертов КПП</p>	<p>8441012IVR</p>	<p>круглосуточно</p>	<p>Перевод по вопросам ПП Конвергент, подключение мобильной программы</p>
<p>Технологическая линия в IVR</p>	<p>Юг_IVR_REBOOT</p>	<p>круглосуточно</p>	<p>Перезагрузка оборудования клиента</p>
	<p>Юг_IVR_WIFI</p>	<p>круглосуточно</p>	<p>Проблемы с Wi-Fi подключением при наличии</p>

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ линия в IVR	Юг_IVR_REBOOT	круглосуточно	перезагрузка оборудования клиента
	Юг_IVR_WIFI	круглосуточно	Проблемы с Wi-Fi подключением при наличии активной авторизации
	Юг_IVR_DSL	круглосуточно	Проблемы с DSL подключением при отсутствии активной авторизации
	Юг_IVR_PPPOE	круглосуточно	Создание высокоскоростного подключения на технологии ETTx при подключении "на прямую"
	Юг_IVR_<<модель роутера>>	круглосуточно	Настройка клиентского оборудования
Обратно к специалисту клиент будет возвращаться с линии: ТЕХНОЛОГИЧ_ЛИНИЯ . Обращайте внимание на привязанное ГП 53314039 и поле комментарий .			
ОТМ	8632440144vtm	с 8:00 до 21:00 по МСК	<p>Отдел телемаркетинга. Новое подключение\доподключение услуг (По статусам уже оформленной заявки на новое подключение звонок не переводим, консультируем самостоятельно по дополнительным вопросам переводим на ГПП)</p> <ul style="list-style-type: none"> • При отказе клиента от заявки действуем по инструкции, на новое подключение не переводим. <p><i>Для проверки технической возможности подключения услуг соединяю вас со специалистом. Оставайтесь на линии. Я же с Вами прощаюсь. Всего доброго. До свидания.</i></p>

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СПУЖБЫ

ОСК	ROSTOVkm	с 9:00 до 21:00 по МСК	<p>Отдел сохранения клиентов (кризис-менеджеры).</p> <table border="1"><thead><tr><th data-bbox="1340 287 1727 344">Дата запуска</th><th data-bbox="1727 287 2109 344">Регион</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="1340 344 1727 448">с 10.06.2021</td><td data-bbox="1727 344 2109 448">• Волгоградская область</td></tr><tr><td data-bbox="1340 448 1727 629">с 01.06.2021</td><td data-bbox="1727 448 2109 629">• Краснодарский край • Республика Адыгея</td></tr><tr><td data-bbox="1340 629 1727 691">с 25.05.2021</td><td data-bbox="1727 629 2109 691">• Ставропольский край</td></tr><tr><td data-bbox="1340 691 1727 752">с 19.05.2021</td><td data-bbox="1727 691 2109 752">• Ростовская область</td></tr><tr><td data-bbox="1340 752 1727 933">с 06.05.2021</td><td data-bbox="1727 752 2109 933">• Республика Дагестан • Республика Ингушетия • Республика Карачаево-Черкесия</td></tr><tr><td data-bbox="1340 933 1727 1038">с 04.05.2021</td><td data-bbox="1727 933 2109 1038">• Астраханская область • Республика Калмыкия</td></tr><tr><td data-bbox="1340 1038 1727 1258">с 02.05.2021</td><td data-bbox="1727 1038 2109 1258">• Республика Кабардино-Балкарская • Республика Северная Осетия - Алания</td></tr></tbody></table> <ul style="list-style-type: none">• С 09:00-21:00 (по МСК) - осуществляем перевод вызова на службу ROSTOVkm по вопросам:	Дата запуска	Регион	с 10.06.2021	• Волгоградская область	с 01.06.2021	• Краснодарский край • Республика Адыгея	с 25.05.2021	• Ставропольский край	с 19.05.2021	• Ростовская область	с 06.05.2021	• Республика Дагестан • Республика Ингушетия • Республика Карачаево-Черкесия	с 04.05.2021	• Астраханская область • Республика Калмыкия	с 02.05.2021	• Республика Кабардино-Балкарская • Республика Северная Осетия - Алания
Дата запуска	Регион																		
с 10.06.2021	• Волгоградская область																		
с 01.06.2021	• Краснодарский край • Республика Адыгея																		
с 25.05.2021	• Ставропольский край																		
с 19.05.2021	• Ростовская область																		
с 06.05.2021	• Республика Дагестан • Республика Ингушетия • Республика Карачаево-Черкесия																		
с 04.05.2021	• Астраханская область • Республика Калмыкия																		
с 02.05.2021	• Республика Кабардино-Балкарская • Республика Северная Осетия - Алания																		

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

ОТТ	844ОТТ	круглосуточно	<p>Выделенная скилл-группа обслуживания клиентов по продуктам:</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1324 278 1600 496">ЕЛК</td> <td data-bbox="1600 278 1862 496">WINK-ОТТ (мобильные приложения и приставка wink+)</td> <td data-bbox="1862 278 2145 496">Игровой</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1324 496 1600 635">Ростелеком книги (ЛитРес)</td> <td data-bbox="1600 496 1862 635">ИТВ 2.0</td> <td data-bbox="1862 496 2145 635">Облачные игры</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1324 635 1600 935">Ростелеком лицей (Лицей)</td> <td data-bbox="1600 635 1862 935">Единый Контентный Портал (itv.rt.ru) и приложение Интерактивное ТВ</td> <td data-bbox="1862 635 2145 935">Федеральная программа Бонус</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1324 935 1600 1073">Ростелеком Дети (детская платформа)</td> <td data-bbox="1600 935 1862 1073">Яндекс диск</td> <td data-bbox="1862 935 2145 1073">Антивирус</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1324 1073 1600 1168">Где мои дети</td> <td data-bbox="1600 1073 1862 1168">Microsoft 365</td> <td data-bbox="1862 1073 2145 1168">Чистый интернет</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1324 1168 1600 1340">Ребёнок в доме</td> <td data-bbox="1600 1168 1862 1340">Игровые коды и Домашний архив</td> <td data-bbox="1862 1168 2145 1340">Маруся (кроме тех.поддержки Wink и Умного дома)</td> </tr> </table>	ЕЛК	WINK-ОТТ (мобильные приложения и приставка wink+)	Игровой	Ростелеком книги (ЛитРес)	ИТВ 2.0	Облачные игры	Ростелеком лицей (Лицей)	Единый Контентный Портал (itv.rt.ru) и приложение Интерактивное ТВ	Федеральная программа Бонус	Ростелеком Дети (детская платформа)	Яндекс диск	Антивирус	Где мои дети	Microsoft 365	Чистый интернет	Ребёнок в доме	Игровые коды и Домашний архив	Маруся (кроме тех.поддержки Wink и Умного дома)
ЕЛК	WINK-ОТТ (мобильные приложения и приставка wink+)	Игровой																			
Ростелеком книги (ЛитРес)	ИТВ 2.0	Облачные игры																			
Ростелеком лицей (Лицей)	Единый Контентный Портал (itv.rt.ru) и приложение Интерактивное ТВ	Федеральная программа Бонус																			
Ростелеком Дети (детская платформа)	Яндекс диск	Антивирус																			
Где мои дети	Microsoft 365	Чистый интернет																			
Ребёнок в доме	Игровые коды и Домашний архив	Маруся (кроме тех.поддержки Wink и Умного дома)																			

Перевод в другой МРФ

ГПП - группа поддержки продаж.	Наименование службы в Протей / СТИ	График работы	Справочная информация	Номера для перевода вызова			
				1ЛП		ОТМ	ОТТ
				ФЛ	ЮЛ		
МРФ Сибирь:							
Республика Алтай; Республика Бурятия; Республика Хакасия; Алтайский край; Красноярский край; Иркутская область; Кемеровская область; Новосибирская область; Омская область; Томская область; Забайкальский край; Республика Тыва				МРФ_Сибирь_ФЛ	МРФ_Сибирь_ЮЛ	3852370915	3819907111
МРФ Волга:							
Кировская область; Нижегородская область; Оренбургская область; Пензенская область; Самарская область; Саратовская область; Ульяновская область; Марий Эл Республика; Мордовия Республика; Татарстан Республика; Удмуртская Республика; Чувашская Республика				МРФ_Волга_ФЛ	МРФ_Волга_ЮЛ	8352419963	8314318851 - ФЛ 8314318853 - ЮЛ
Республика Башкортостан				БАШКОРТОСТАН			
МРФ Урал:							
Свердловская область; Курганская область; Пермский край; Тюменская область; Ханты-Мансийский АО; Челябинская область; Ямало-Ненецкий АО				МРФ_Урал_ФЛ	МРФ_Урал_ЮЛ	3433549902	3433549933
МРФ Юг:							
Астраханская область; Волгоградская область; Дагестан Республика; Кабардино-Балкария Республика; Калмыкия Республика; Карачаево-Черкесия Республика; Краснодарский край; Республика Адыгея; Республика Ингушетия; Ростовская область; Северная Осетия Республика; Ставропольский край;				МРФ_Юг_ФЛ	МРФ_Юг_ЮЛ	8632440144vtm	8442301608 - ФЛ 8632441312 - ЮЛ
МРФ Центр и МРФ Москва:							
Центр: Белгородская область; Брянская область; Владимирская область; Воронежская область; Ивановская область; Калужская область; Костромская область; Курская область; Липецкая область; Орловская область; Рязанская область; Смоленская область; Тамбовская область; Тверская область; Тульская область; Ярославская область. МО: Московская область, кроме г. Москва. г. Москва.				г. Москва: МРФ_Москва_ФЛ Центр и МО:МРФ_Центр_ФЛ	г. Москва: МРФ_Москва_ЮЛ Центр и МО:МРФ_Центр_ЮЛ	г. Москва: 4952492053 МО: 4952492059 Центр: 4986438940	г. Москва: 4994017464 Центр и МО: 4986438954
МРФ Дальний Восток:							
Амурский филиал; Сахалинский филиал; Приморский филиал; Хабаровский филиал; Филиал Сахателеком (Якутия); Магаданский филиал; Камчатский филиал; Еврейская АО				МРФ_ДВ_ФЛ	МРФ_ДВ_ЮЛ	4232604309	3852370912
МРФ Северо-Запад:							
Архангельский филиал, Вологодский филиал, Калининградский филиал, Карельский филиал, Коми филиал, Мурманский филиал, Санкт-Петербург Ленинградская область, Новгородская область, Псковская область.				МРФ_СЗ		8123189914	8123189851
Республика Крым и г. Севастополь Дочерняя компания "Миранда-Медиа"				Озвучиваем номер клиенту. Не переводим! 8-800-733-33-30 или 8-3652-73-33-30			

1ЛП - Информационно-справочное, расчетно-сервисное обслуживание и техническая поддержка клиентов фиксированных услуг связи, физических лиц
 ОТМ - Отдел телемаркетинга.



Контактная информация для клиента

Если есть возможность соединить клиента с нужной ему службой, обязательно предлагаем переключить **вызов клиента на специалиста**

Номер клиенту предоставляется только после предложения соединить клиента с нужной ему службой (например: чтобы уточнить номер на будущее или, если клиент отказывается от соединения)



Правила проведения идентификации клиента

Идентификация

Процедура по определению уровня доступа для
совершения каких-либо действий по договору
(в т.ч. консультаций) клиента

В случае неработоспособности CRM B2C или
отсутствии данных - идентификацию необходимо
проводить в резервной информационной системе

МРФ



Идентификация клиентов

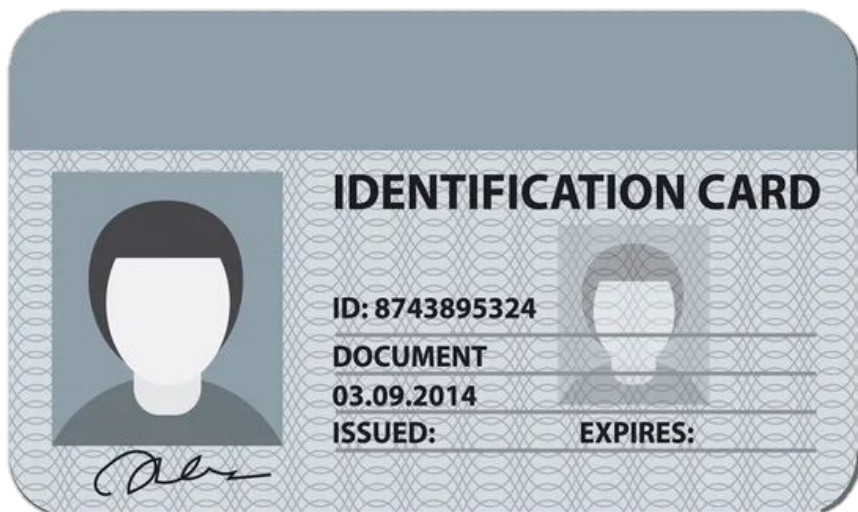
Что такое идентификация

1 Тип идентификации

2 Тип идентификации

3 Тип идентификации

Конфиденциальная информация



Что такое идентификация

Процедура по определению уровня доступа для совершения каких-либо действий по договору (в т.ч. консультаций) клиента



1 Тип идентификации

Идентификация
не требуется





1 Тип идентификации

1 Тип идентификации используется

- ❖ Консультации по вопросам, которые не относятся к конкретному договору (общедоступная информация)
- ❖ Услуги, тарифы и акции компании (свой МРФ)
- ❖ Адреса центров продажи и обслуживания
- ❖ Навигации и функционал ЛК / МЛК – сетевые реквизиты (локальный IP-адрес, шлюз, DNS, VPI/VCI)
- ❖ Электронная коммерция (оплата с банковской карты)
- ❖ Перевод клиентов с признаком «VIP_ЛПР_ФЛ»
- ❖ Перевод клиентов ЮЛ/MVNO/BTM/другой МРФ
- ❖ Создание карточки ФЛ, Прекращение договора по причине «Смерть абонента»
- ❖ Предоставление бланков заявлений, шаблонов договоров
- ❖ Регистрация благодарностей / жалоб и претензий на качество обслуживания не от клиентов РТК

2 Тип идентификации

Карточка
клиента

Подтянулась

ФИ + адрес
подключения

Не подтянулась

ФИ +

- Лицевой счет
- Номер договора
- Адрес предоставления услуг (основное)
- Логин (номер услуги) ШПД/ТВ
- Номер телефона ОТА

2 Тип идентификации

Обязательно

При оформлении технических заданий

- ШПД/ИТВ/ОТА обязательно уточнять адрес подключения услуг
- дополнительно ОТА - сверить номер неработающего телефона

2 Тип идентификации

Используется для:

- ❖ Консультация
 - действующие услуги / тарифный план абонента
 - по зарегистрированному заданию
 - по авариям и плановым работам
 - остаток трафика
 - недоставка счета, в том числе претензии
- ❖ Перевод клиента на другую линию (кроме ЮЛ/MVNO/BTM/другой МРФ)
- ❖ Задания по оттоку, перевод на кризис-менеджера

Тематика

Запрос информации / Услуги, тарифы, акции /
Информация по Телефонии предоставлена

Тематика

Запрос информации / Статус заказа / Информация
предоставлена

Тематика

Претензия / Расчеты по услугам / Решена on-line

Тематика

Расчетное обслуживание / Расход/остаток sms/
минут/Мб / Информация предоставлена



Тематика обращения

Тематика

Конфигурация услуг / Смена адреса подкл. услуги
(переезд) / Информация предоставлена

Тематика

Техподдержка / Нет вход./исх. связи / Задание
инициировано



Тематика

Расчетное обслуживание / Изменение способа
доставки счета / Информация предоставлена

Тематика

Техподдержка / Не проходит авторизация STB /
Сброс привязки по MAC-адресу



Тематика

Техподдержка / Не проходит авторизация STB /
Настроено ПО/Оборудование клиента



Тематика обращения

2 Тип идентификации

Используется для:

- ❖ Перенос услуг (переезд) или смена технологии подключения
- ❖ Вопросы технического характера
- ❖ Регистрация задания в CRM B2C (по любой тематике, в т.ч. регистрация благодарностей / жалоб и претензий на качество обслуживания от клиентов РТК)
- ❖ Слияние/деление лицевых счетов
- ❖ Изменение способа доставки счета
- ❖ Сброс привязки по mac-адресу
- ❖ Предоставление/восстановление номера и кода активации ТВ-приставки

2 Тип идентификации

Используется для:

- ❖ Изменение состава услуг (подключение Мультирум, обещанный платёж, добровольная блокировка) / изменение тарифного плана)
- ❖ Изменение номера телефона, адреса электронной почты и других контактных данных
- ❖ Личный кабинет: создание профиля ЛК (пустая УЗ без присоединения услуг)
- ❖ Оборудование
 - настройка и перезагрузка (Предоставление названия/пароля от сети wi-fi)
 - заявка на продажу/демонтаж оборудования и по запросу клиента

Тематика

Расчетное обслуживание / Обещанный платеж /
Выполнено



Тематика

Конфигурация услуг / Смена тарифного плана /
Телефония. Задание инициировано



Тематика

Управление договорами / Изменение данных клиента
в договоре / Информация предоставлена

Тематика

Техподдержка / Нет доступа. Не отображаются
страницы / Настроено ПО/Оборудование клиента



Тематика

Продажи / IPTV / Создан наряд во внешней системе



Тематика

Конфигурация услуг / Добр. блокировка/
разблокировка услуг / Создан наряд во внешней
системе



2 Тип идентификации

Используется для:

- ❖ Финансовая информация
 - начисления за период
 - история / детализация платежей
 - сумма к оплате / баланс / сумма задолженности
 - статус услуги (например наличие блокировок и т.п.)
 - копия электронного чека
- ❖ Предоставление ЛС
- ❖ Перенос денежных средств между ЛС одного клиента
- ❖ Включение/исключение номера из БД Справки 09

Тематика

Расчетное обслуживание / Баланс / Информация предоставлена



Тематика

Расчетное обслуживание / Содержание счета / Информация предоставлена



Тематика

Запрос информации / Договора абонента / Информация предоставлена

Тематика

Управление договорами / Изменение признака клиента в О9 / Задание инициировано



Тематика

Продвижение услуг / ИТВ Wink. Мобильное приложение / Установлено МП WINK



Тематика

Конфигурация услуг / Добр. блокировка/ разблокировка услуг / Создан наряд во внешней системе



3 Тип идентификации

Карточка
клиента

Подтянула
сь

Не
подтянулась

2 Тип+Кодовое слово

(если клиент сам назвал)

серию и номер паспорта

логин (номер) услуги ШПД/ТВ

2 Тип+Кодовое слово

(если клиент сам назвал)

серию и номер паспорта

логин (номер) услуги ШПД/ТВ



3 Тип идентификации используется

- ❖ Предоставление/восстановление учетных данных клиента для восстановления доступа к услуге (логин (номер) услуги/пароль, pin-код профиля)
- ❖ Предоставление e-mail от ЛК любого продукта в эфир (по просьбе клиента повторить или записать по буквам - направление в смс-сообщении на номер телефона, указанный в CRM B2C в качестве основного)
- ❖ Установка/изменение кодового слова
- ❖ Личный кабинет
 - создание профиля ЛК с присоединением услуг
 - присоединение услуг к профилю ЛК
 - редактирование профиля УЗ через АПЕЛК
 - удаление учетной записи Клиента через АПЕЛК
 - предоставление логина, восстановление доступа
- ❖ Замена телефон. номера/ов ОТА по инициативе оператора или клиента
- ❖ Отправка ключа активации по услуге Антивирус, подписки Office 365
- ❖ Предоставление рассрочки/отсрочки оплаты
- ❖ Поиск / Перенос средств между ЛС разных клиентов / Возврат средств / Ошибочный платеж

3 Тип идентификации используется

- ❖ Создание задания на расторжение договора основных услуг связи и снятие услуг Радио/Мультирум/Отказ клиента от расторжения
- ❖ Предоставление копий договора, справок
Предоставление номера и даты заключения договора
- ❖ Консультация по детализации вызовов (в виде сверки: клиент озвучивает – оператор опровергает или подтверждает)
- ❖ Переоформление договора (для чата)

Тематика
Управление договорами / Расторжение договора /
Переадресация вызова

Тематика
Управление договорами / Запрос копии договора /
Информация предоставлена

Тематика
Расчетное обслуживание / Запрос детализации
счета / Информация предоставлена

Тематика
Управление договорами / Переоформление /
Информация предоставлена

Тематика обращения



Конфиденциальная информация

информация, доступ к которой ограничен согласно закону РФ, например персональные данные, тайна связи и т.д.



Конфиденциальная информация

Клиент (потенциальный или действующий) озвучивает данные сам, специалист только сверяет и подтверждает/не подтверждает информацию (предоставление запрещено)

В соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.01.2006 № 152 – ФЗ, при обращении Клиента/Пользователя/Плательщика допускается сверка Конфиденциальных данных, которые предоставляются Клиенту/Пользователю/Плательщику услуг при условии проведения успешной Идентификации



Конфиденциальная информация

К конфиденциальной информации относится

- ❖ ФИО владельца договора
- ❖ ФИО доверенного лица
- ❖ Паспортные данные или данные документа, заменяющего паспорт
- ❖ Дата рождения владельца договора
- ❖ Адрес подключения услуги/ Адрес доставки счетов
- ❖ Контактный телефон Клиента и номер телефона услуги
- ❖ Кодовое слово
- ❖ Данные по детализации звонков

Сверить данные - значит проверить данные, сопоставив указанные в системах с называемыми

Клиентом



Функционал оператора 1 Линии

В зону ответственности оператора 1 линии входит

- Приём обращений и качественная консультация клиентов по B2C и CM
- Качественная регистрация обращений и заданий по проблематикам
- Качественный перевод обращений на ответственную линию



Расчётно-сервисное обслуживание

- Идентификация клиента в системе
- Предоставление информации действующим клиентам по тарифам в «Конвертере»
- Консультация по тарифам компании (условия, стоимость, локация, особенности)
- Консультация по начислениям по тарифному плану в разрезе месяца
- Общая сумма задолженности за предыдущий месяц
- Проверка поступления платежа
- **Кредитная схема оплаты** начисления по кредитной схеме оплаты в CRM B2C
- **Авансовая схема оплаты**, оформление обещанного платежа
- Консультирование по способам оплаты услуг
- Перенос\возврат\поиск денежных средств
- Информирование о ДЗ\передаче ДЗ в Коллекторское агентство



Информационно-справочное обслуживание

- Подключение\доподключение основных услуг
- Управление действующими услугами\смена ТП
- Расторжение договора
- Оформление переноса услуг на новый адрес
- Установка\отключение блокировки
- Предоставление информации по ЦПО
- Маршрутизация звонков на ответственного специалиста
- Первичная консультация по ЕЛК
- Первичная консультация по ПЛ Бонус
- Восстановление\возобновление услуг
- Изменение данных клиента в договоре
- Регистрация претензионных обращений
- Предоставление рассрочки оплаты задолженности\ Восстановление доступа после одобрения рассрочки
- Работа с клиентским оборудованием
- Информирование о составе подписок\пакетов каналов



**ДЕЛАЙ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ОШИБОК,
ТОЛЬКО ПОМНИ ОДНО:
НЕ СОВЕРШАЙ ОДНУ И ТУ ЖЕ ОШИБКУ
ДВАЖДЫ.
И ТЫ БУДЕШЬ РАСТИ.**

ОШО