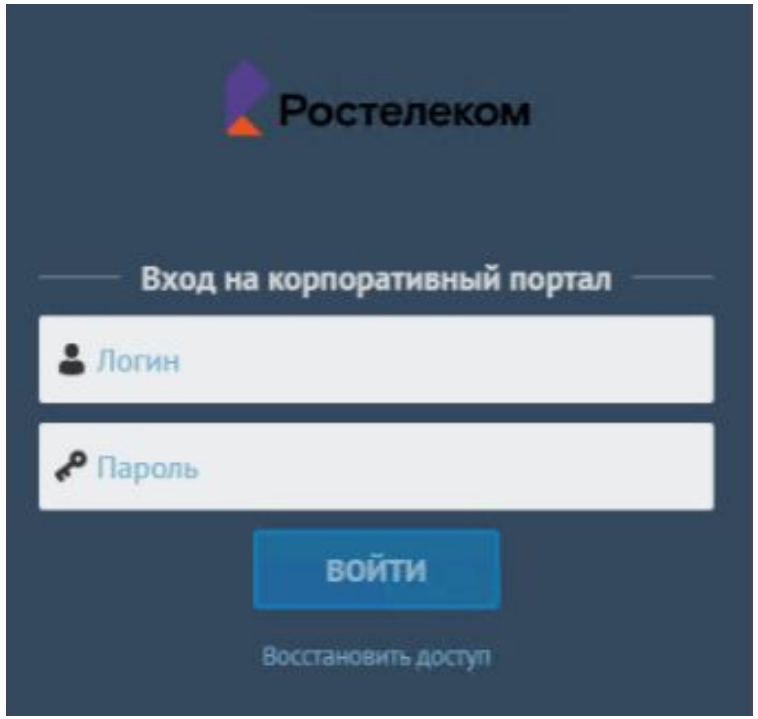
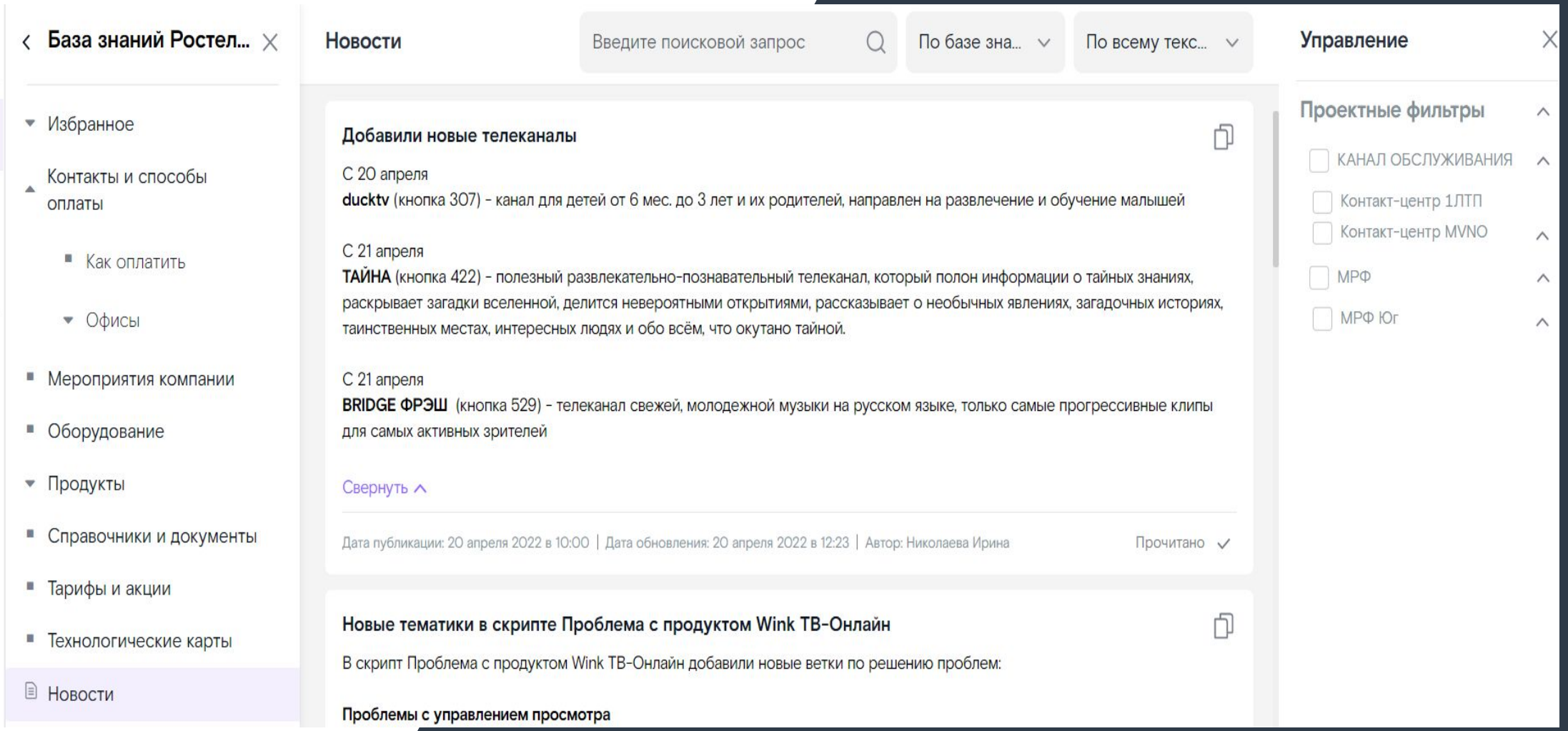


Система управления знаниями

Платформа знаний
Ростелеком

Ростелеком
Контакт-центр

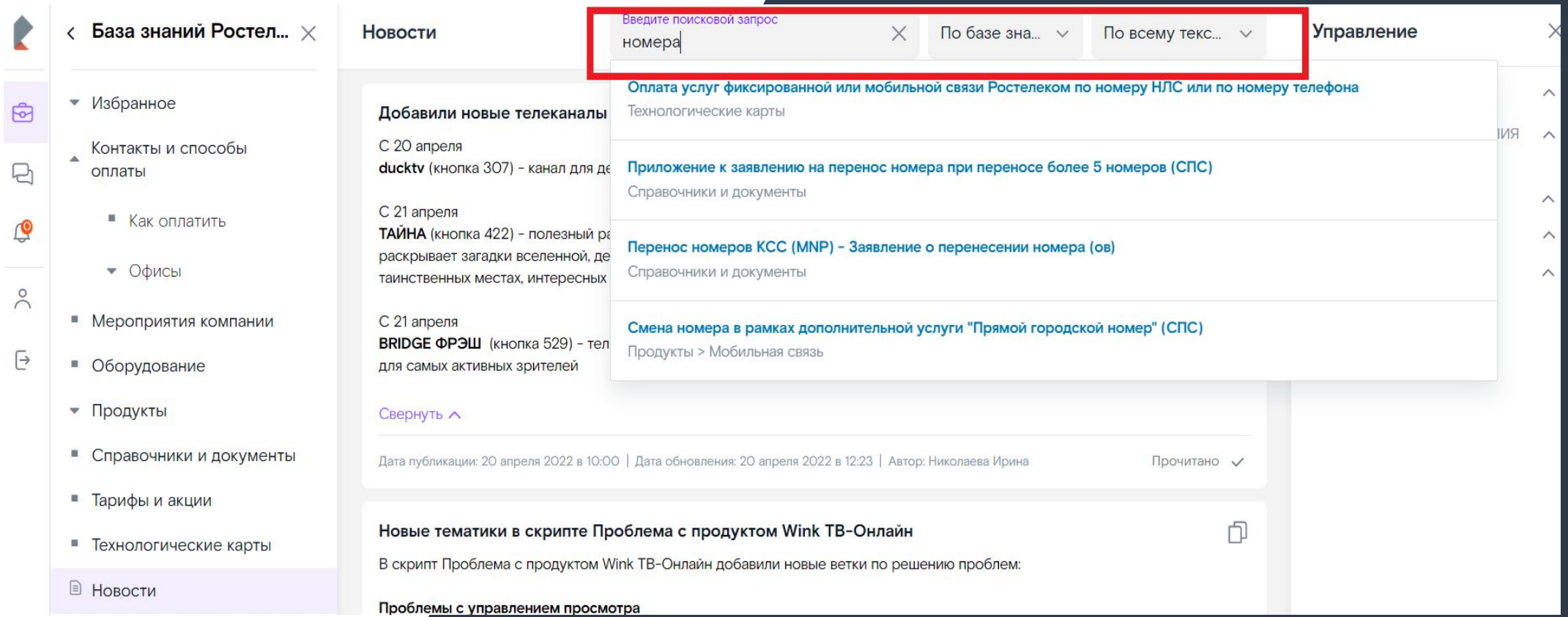
Интерфейс



Ростелеком
Контакт-центр

Для отображения статьи нужно

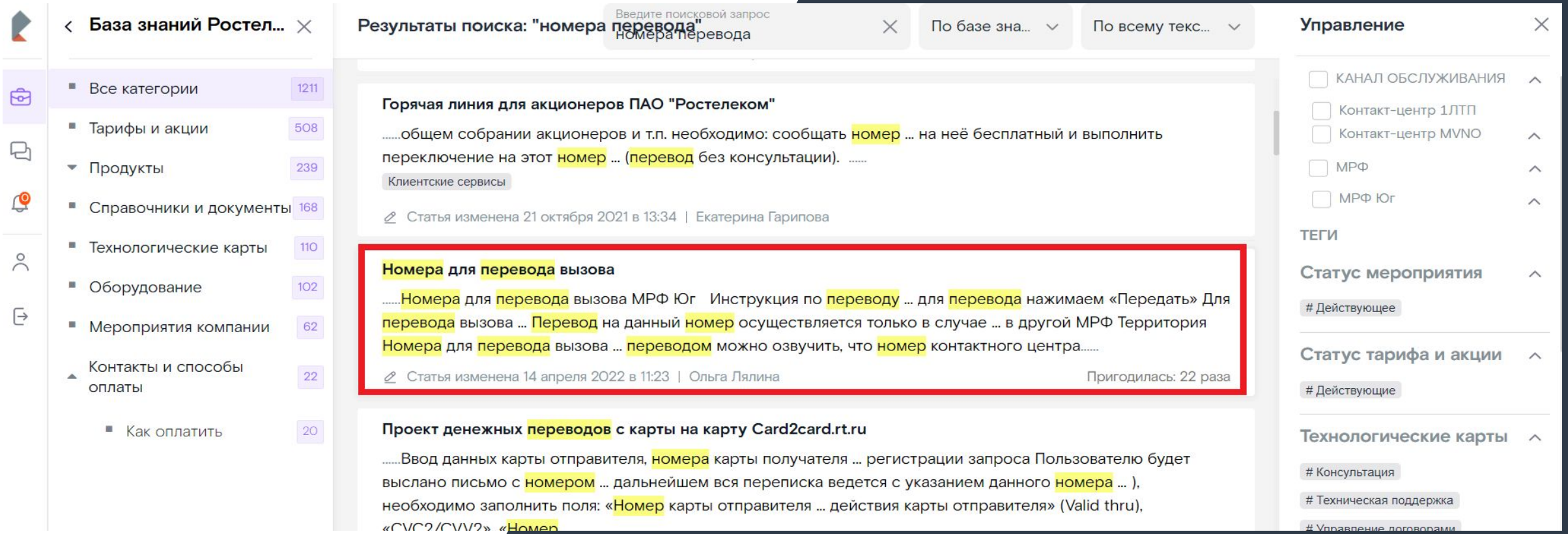
Ввести название в поле для поиска вверху экрана, поставить фильтр поиска «*по базе знаний*»



Ростелеком
Контакт-центр

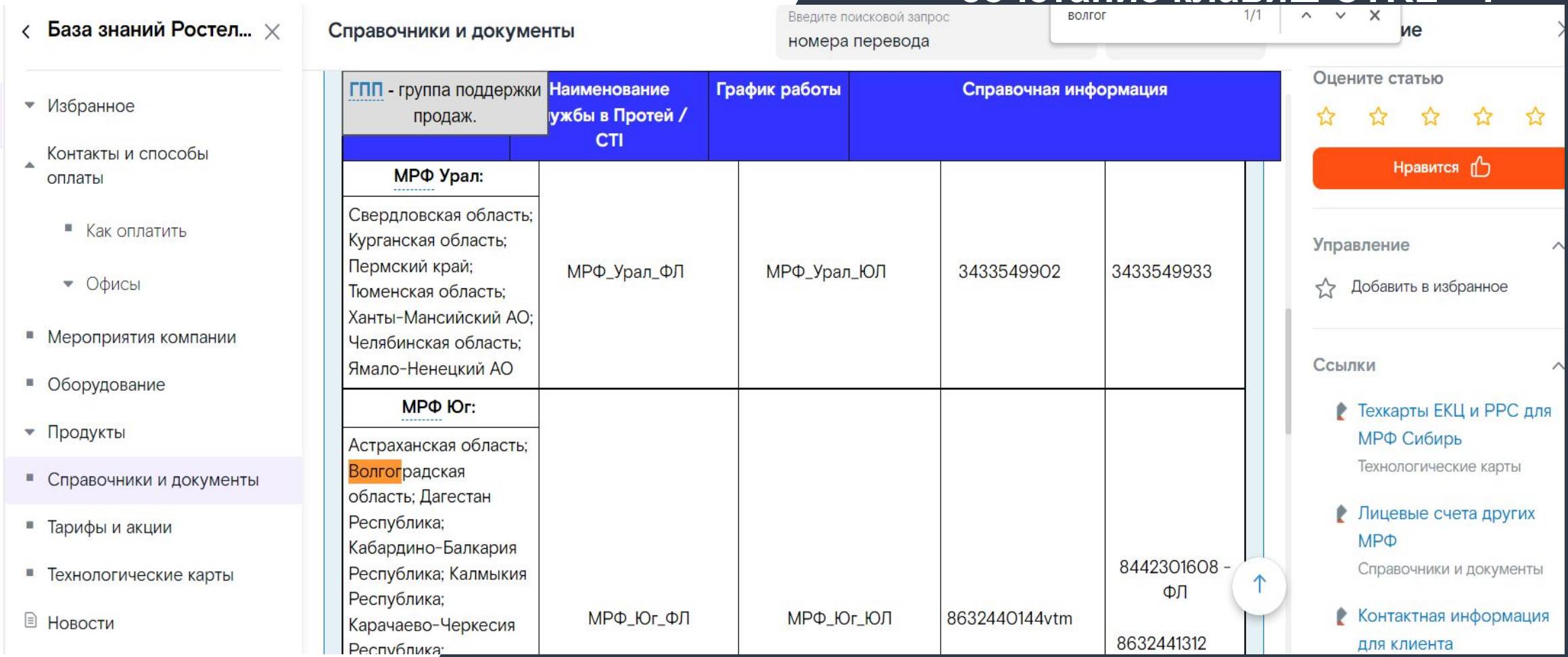
Для отображения статьи нужно

Выбрать по центру отобразившуюся статью \ новость



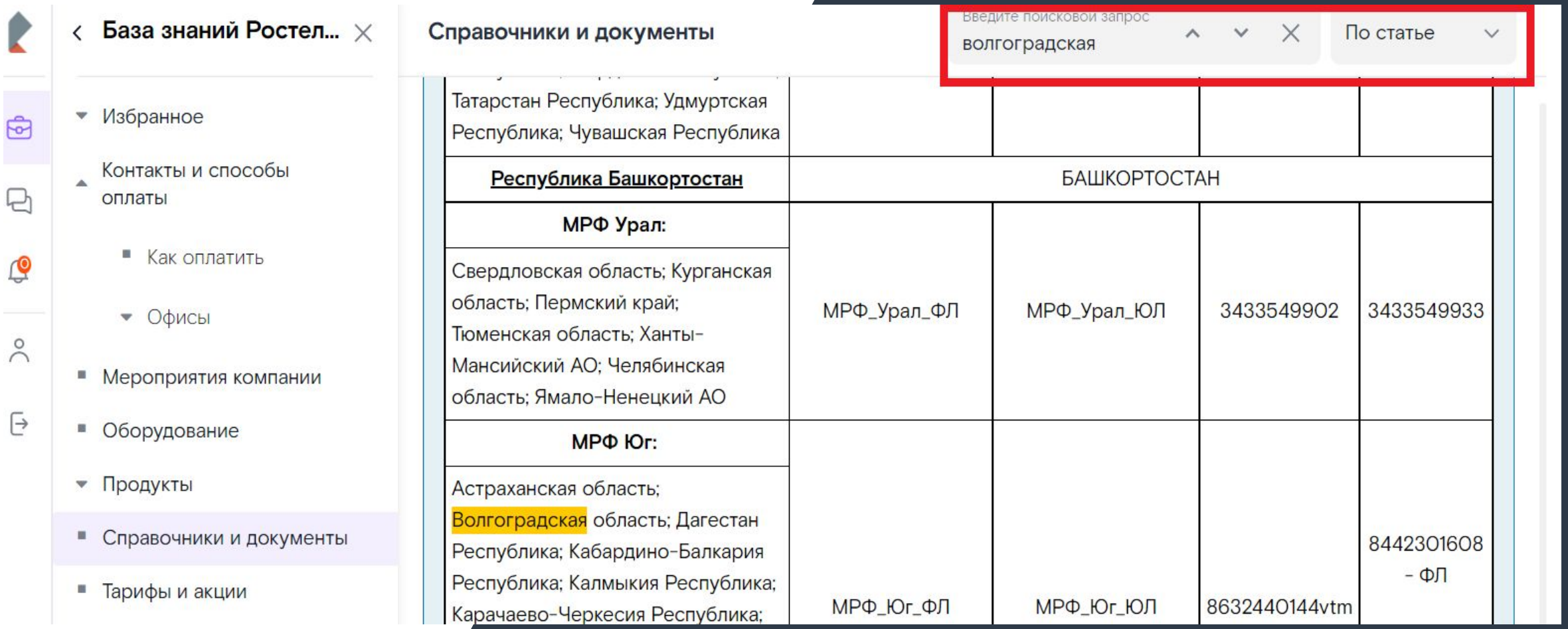
Ростелеком
Контакт-центр

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



Ростелеком
Контакт-центр

Для совпадения по словам используйте фильтр поиск «*по статье*»

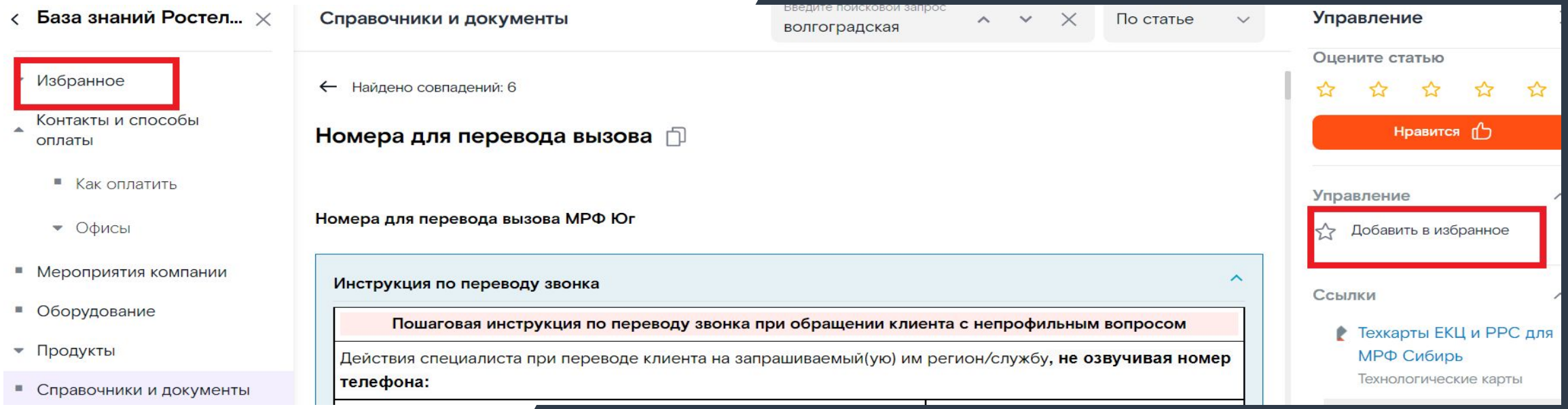


Татарстан Республика; Удмуртская Республика; Чувашская Республика				
Республика Башкортостан	БАШКОРТОСТАН			
МРФ Урал:				
Свердловская область; Курганская область; Пермский край; Тюменская область; Ханты-Мансийский АО; Челябинская область; Ямало-Ненецкий АО	МРФ_Урал_ФЛ	МРФ_Урал_ЮЛ	343354990 2	3433549933
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

Ростелеком
Контакт-центр

Избранное

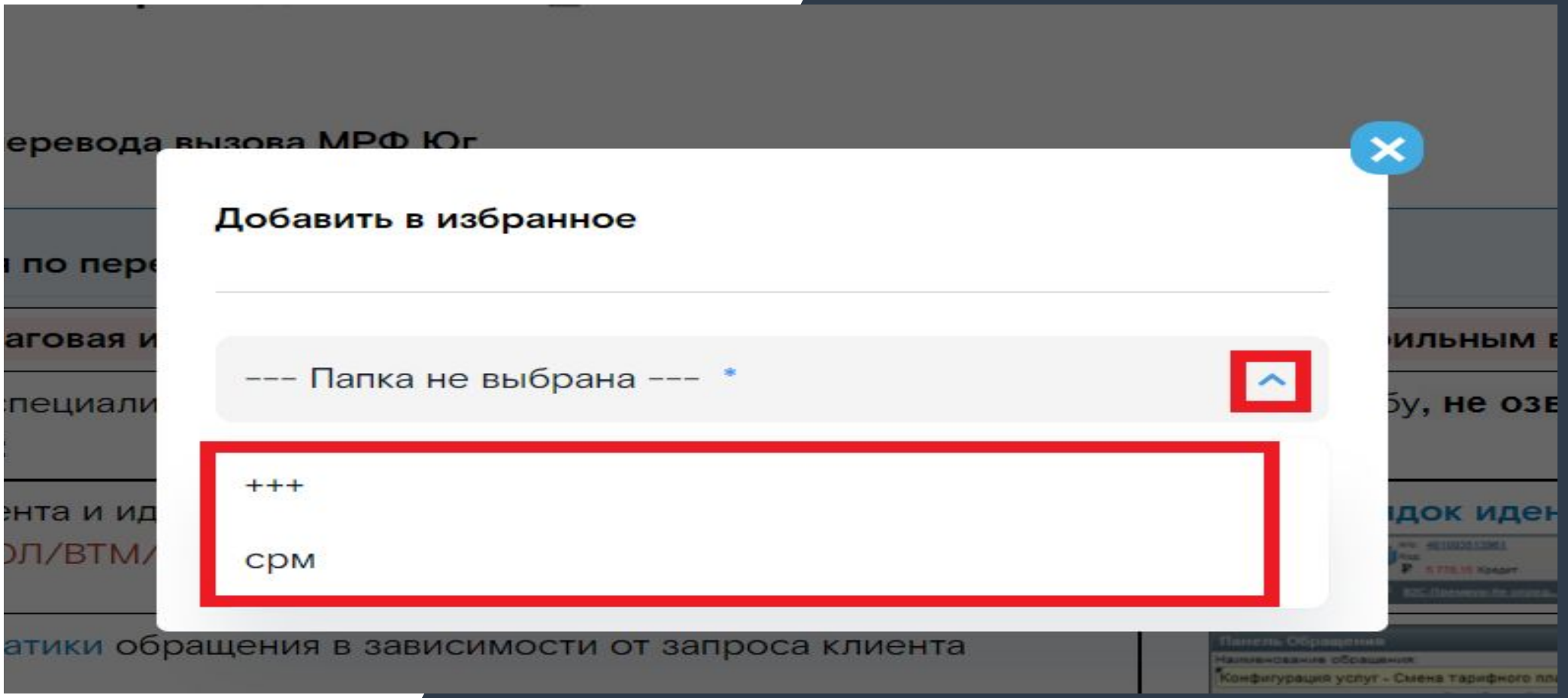
Добавляйте статьи в Избранное в разделе Управления



Ростелеком
Контакт-центр

Избранное

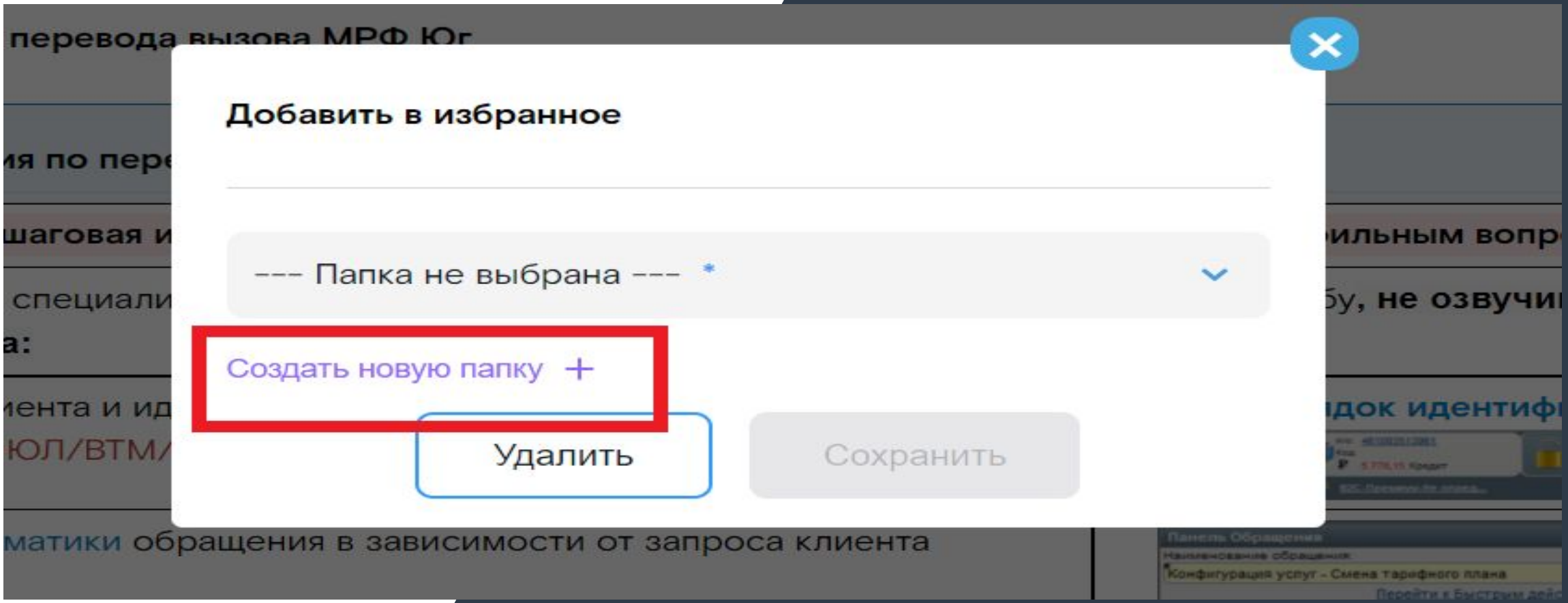
Выбирайте созданную Папку



Ростелеком
Контакт-центр

Избранное

Создавайте новую папку



Ростелеком
Контакт-центр

Результаты поиска: "карта цпо"

карта цпо

По базе зна...

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/РСО (карта контента)

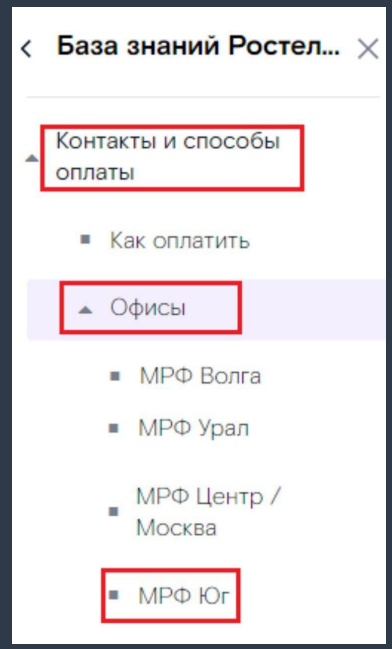
.....программе 34 Предоставление копии договора/Акта на ОАО в ЦПО ... Воз
(ЦПО ... мобильного телефона от другого оператора 70 Заказ SIM-карты
сотрудники ЦПО ... ТП(карта контента) Интерактивная карта ЦПО .....

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

Выбор тематик обращений и заданий, в соответствии с запро

.....Включили сетевую карту Тема: Техподдержка Детализаци

Интерактивная карта ЦПО



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

Ростелеком
Контакт-центр

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.

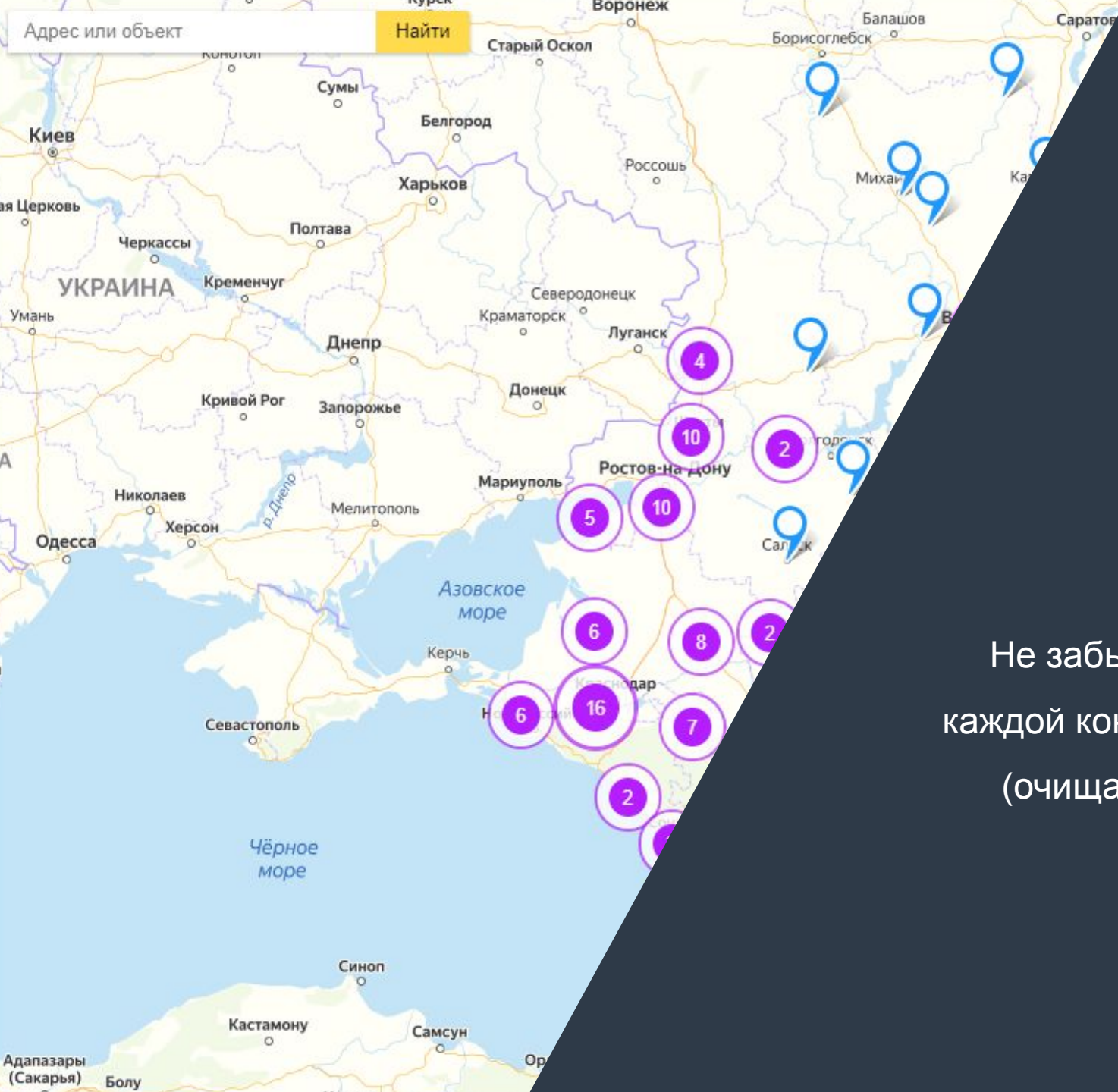
Если клиент отказывается от визита в ЦПО (не устраивает местонахождение) -необходимо озвучить альтернативный канал обслуживания: ЕЛК/МЛК - возможность оплаты и управления услугами.

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?

Ростелеком
Контакт-центр

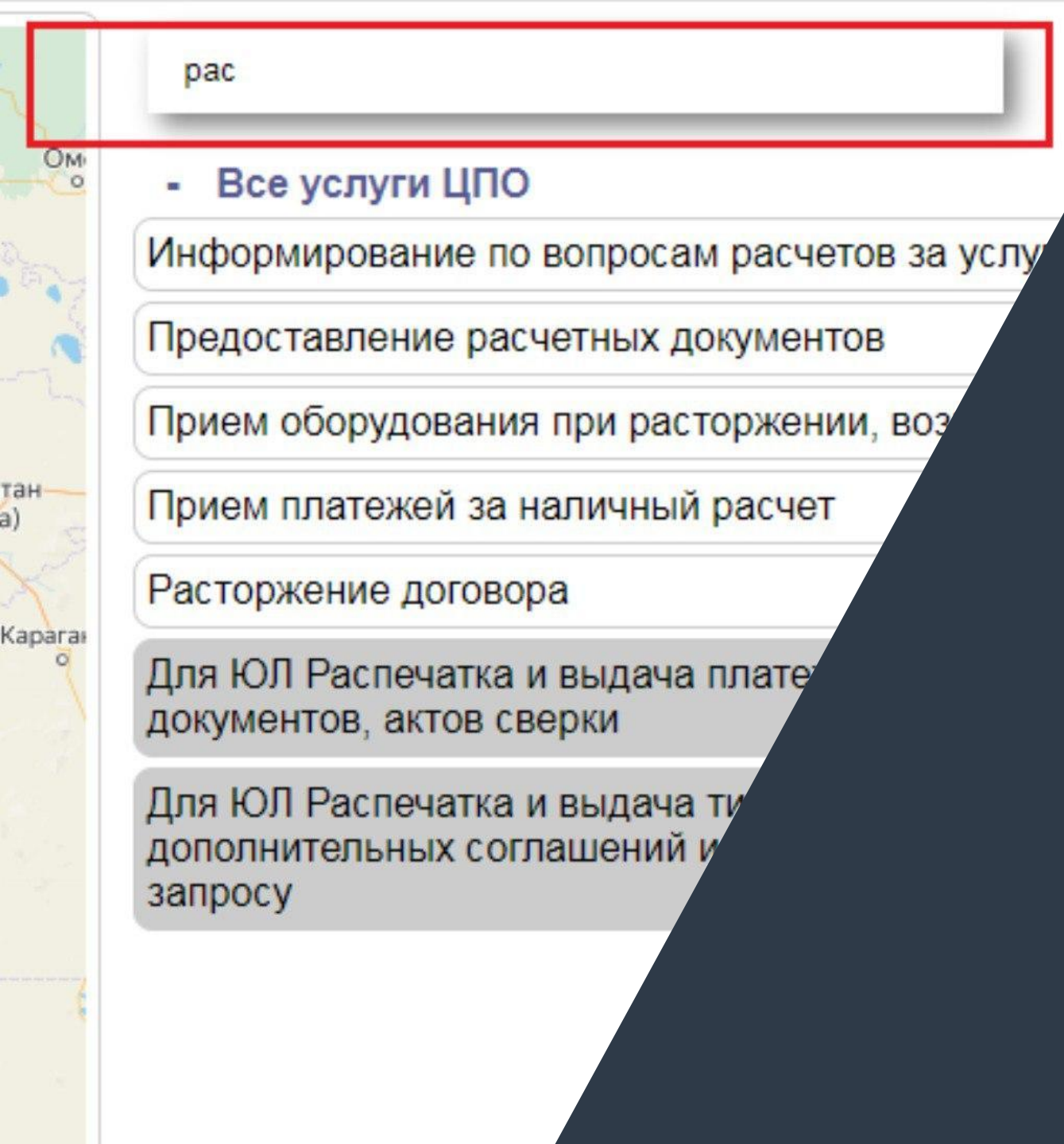


Как работать с картой

Открой карту в браузере Google Chrome

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

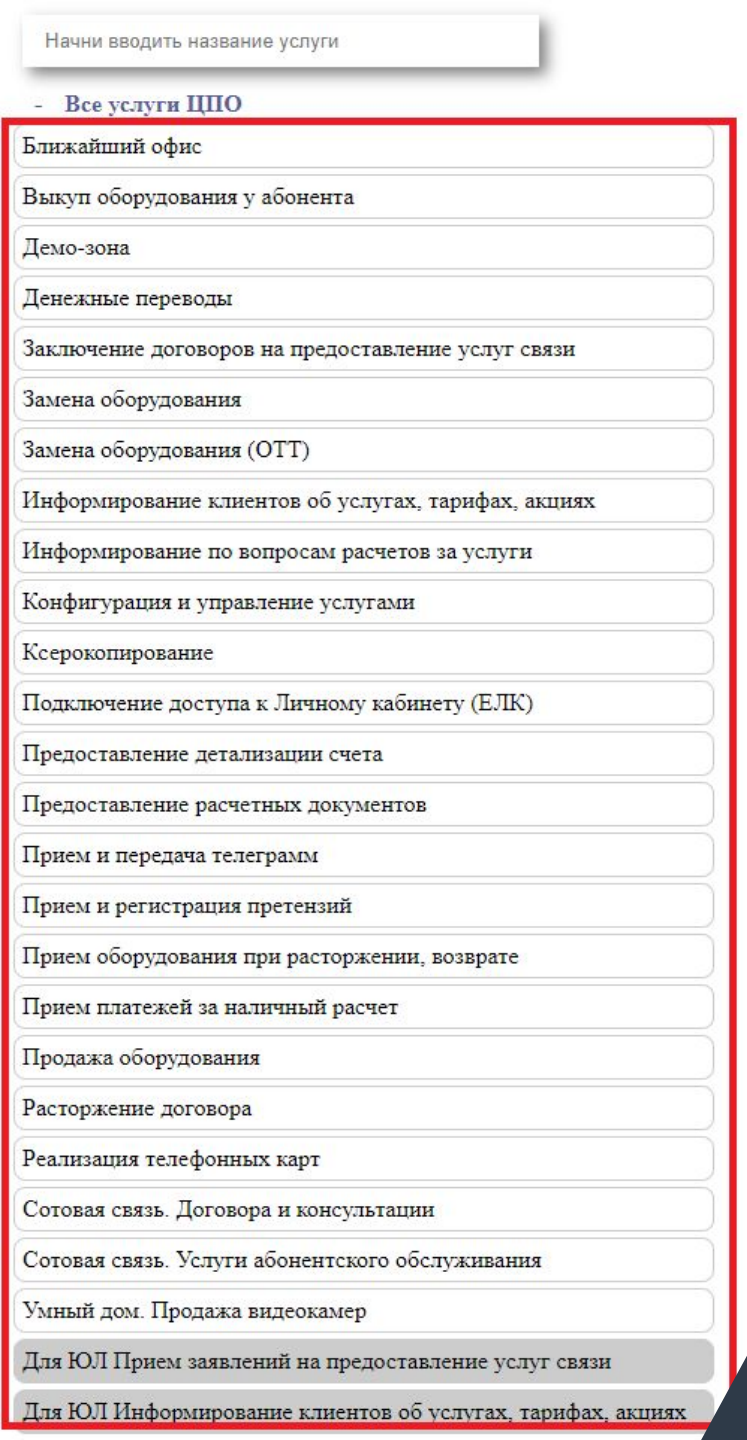
Ростелеком
Контакт-центр



Начни вводить

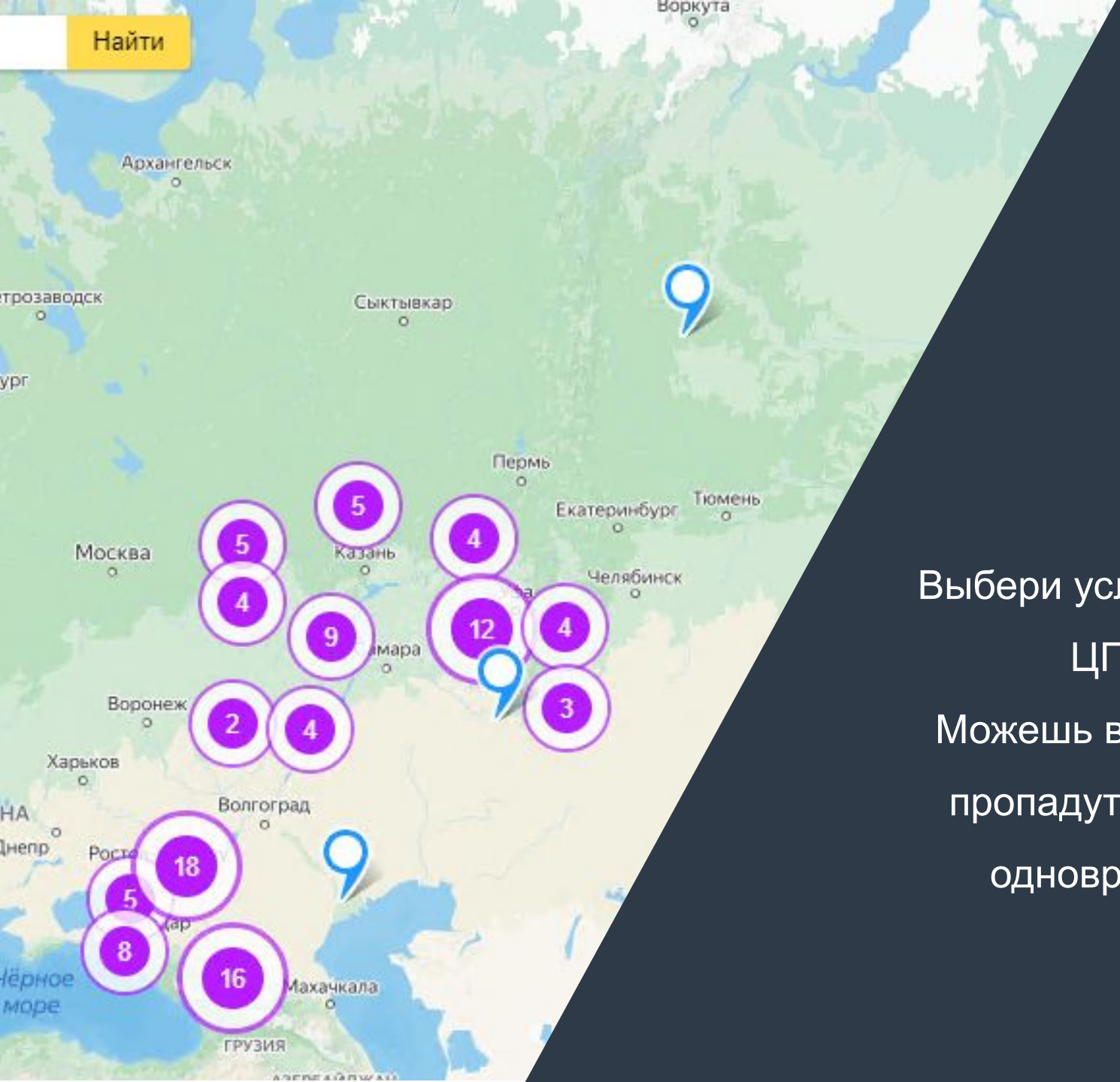
название услуги в поиске

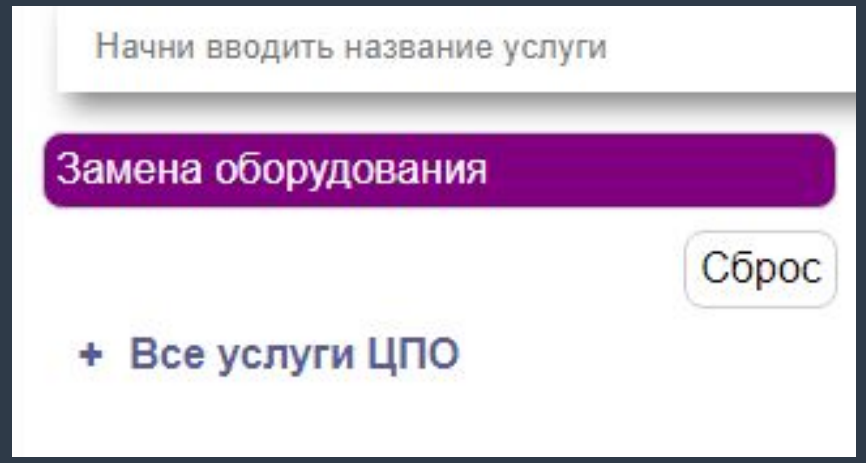
Ростелеком
Контакт-центр



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

Ростелеком
Контакт-центр

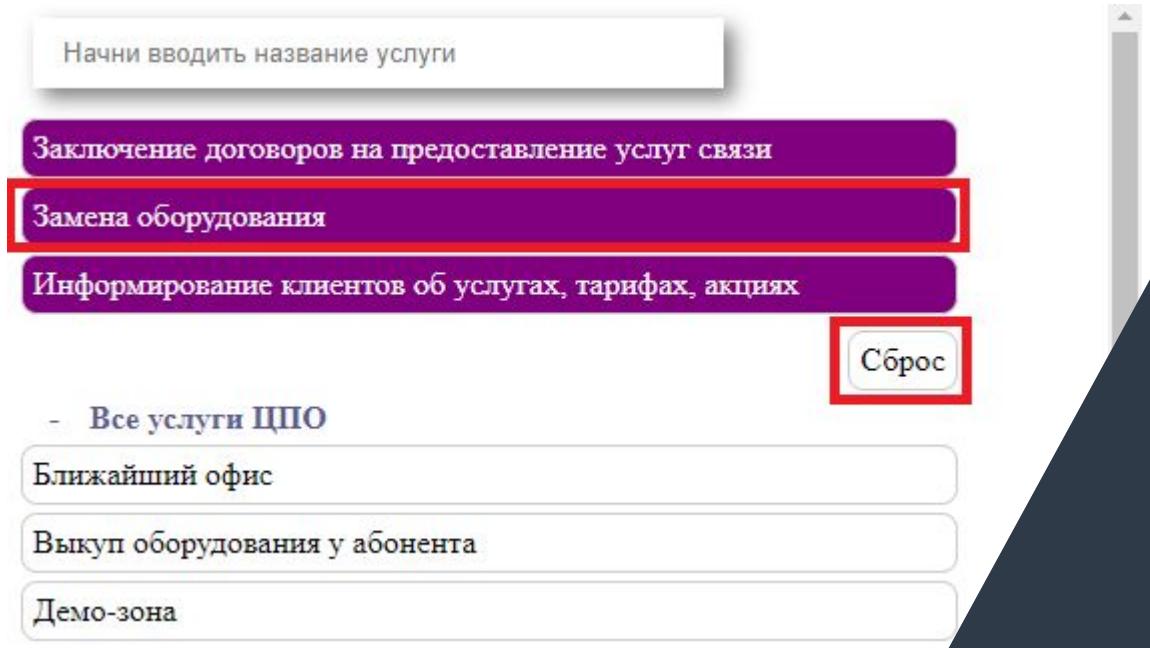




Выбери услугу из списка – на карте останутся ЦПО, в которых она доступна

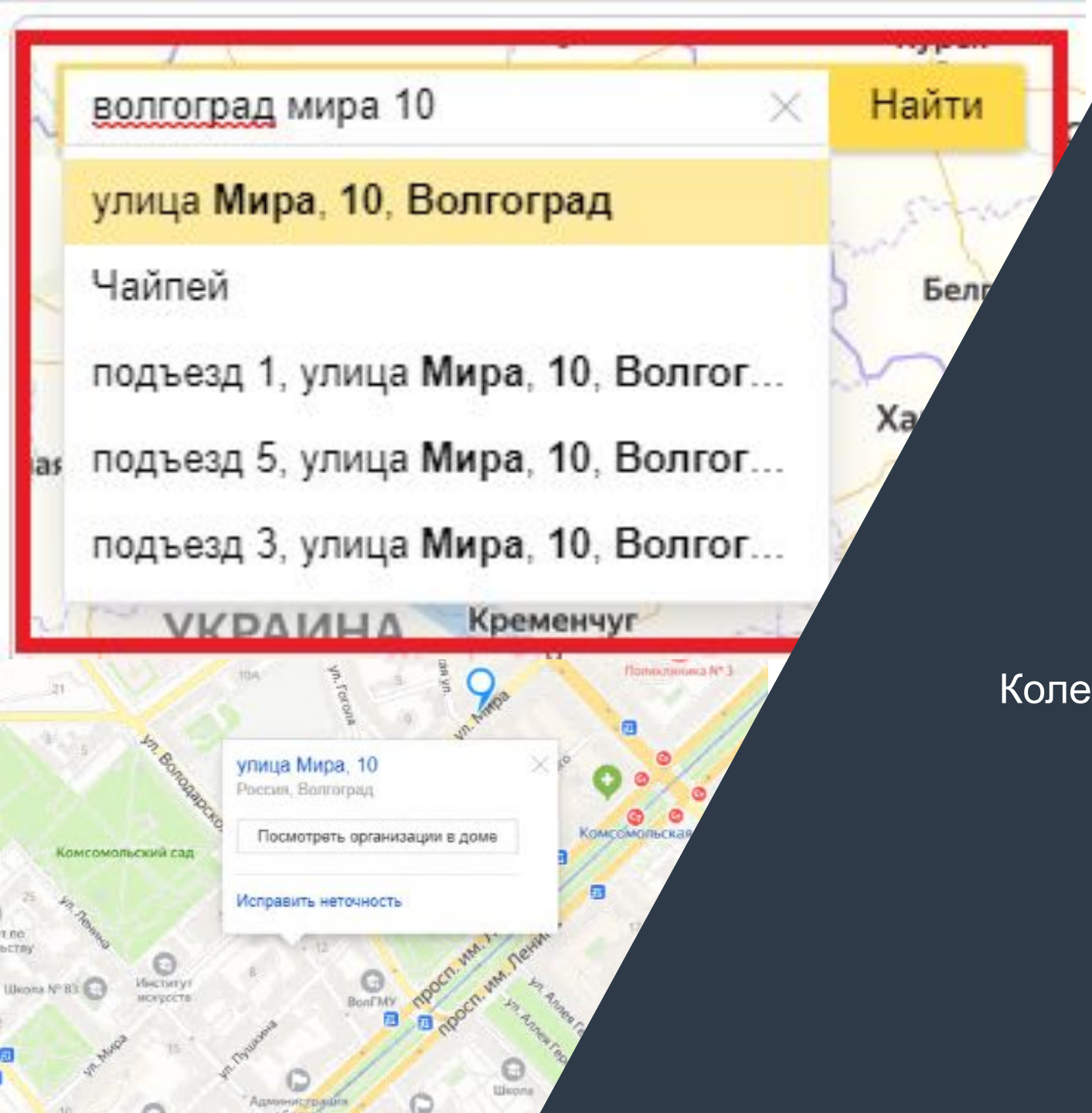
Можешь выбрать несколько услуг, и с карты пропадут ЦПО, в которых нельзя получить одновременно все отмеченные услуги

Ростелеком
Контакт-центр



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

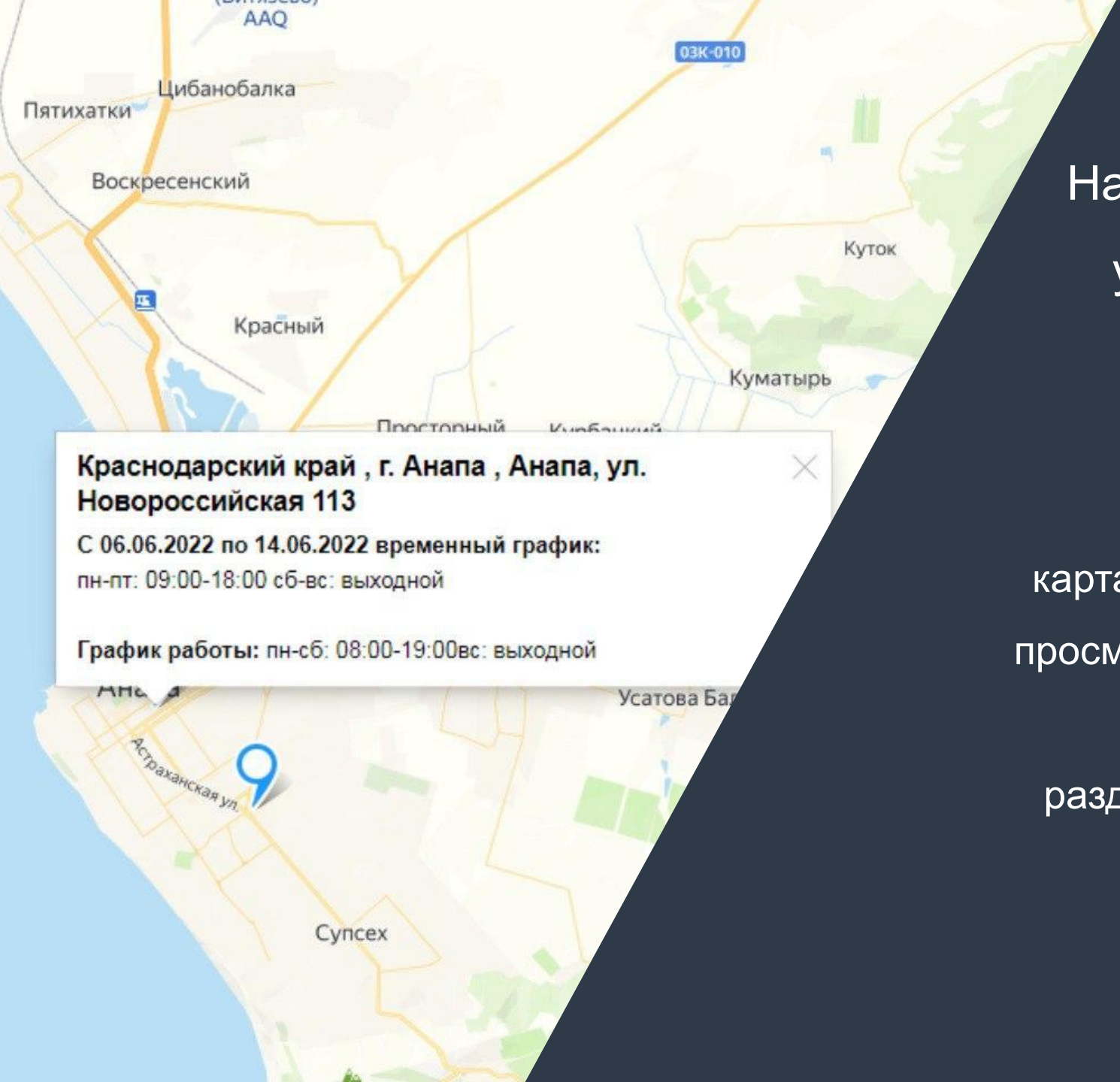
Ростелеком
Контакт-центр



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

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

Ростелеком
Контакт-центр



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

Ростелеком
Контакт-центр

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

Инструкция по переводу звонка

Централизованные службы

Служба	Наименование службы в Протей / CTI	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 •	Перевод по сложным вопросам **переезду/ переносу услуг** Приоритетное обслуживание клиентов **Рес. *Дагестан, Ингушетия и Калмыкия.*** *Для дальнейшей консультации Ваш звонок будет переведен на старшего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я с вами прощаюсь, хорошего дня, до свидания.*
Единая	8441009	круглосуточно	**Консультация (возможна с последующей**

Ростелеком
Контакт-центр

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

Единая консультационная линия ИСО/РСО/ ТП	8441009	круглосуточно	**Консультация (возможна с последующей передачей вызова) по вопросам:** 1. требование клиента соединить со старшим, отказываясь озвучить причину своего обращения. 2. консультация по неоднозначным запросам 2. претензия на специалиста Контактного центра МЦ НТТ *Для дальнейшей консультации Ваш звонок будет переведен на старшего специалиста. Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я с вами прощаюсь, хорошего дня, до свидания.* **Запрещено:** - брать консультацию и переводить звонок по типовым запросам клиентов (в рамках компетенции) - перекладывать ответственность на старшего специалиста в принятии решения по запросу (оценивается обоснованность) **Подробнее:** в статье
Линия экспертов КПП	8441012IVR	круглосуточно	Перевод по вопросам **ПП Конвергент**, подключение **мобильной программы**
Технологическая линия в IVR	Юг_IVR_REBOOT	круглосуточно	Перезагрузка оборудования клиента
	Юг_IVR_WIFI	круглосуточно	Проблемы с Wi-Fi подключением при наличии

Ростелеком
Контакт-центр

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	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)** • **При отказе клиента от заявки** действуем по **инструкции**, на новое подключение не переводим. *Для проверки технической возможности подключения услуг соединяю вас со специалистом. Оставайтесь на линии. Я же с Вами прощаюсь. Всего доброго. До свидания.*

Ростелеком
Контакт-центр

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

<table>
<tr>
<td>ОСК</td>
<td>ROSTOVkm</td>
<td>с 9:00 до 21:00 по МСК</td>
<td>Отдел сохранения клиентов (кризис-менеджеры).
<table>
<tr><th>Дата запуска</th><th>Регион</th></tr>
<tr><td>с 10.06.2021</td><td>• Волгоградская область</td></tr>
<tr><td>с 01.06.2021</td><td>• Краснодарский край
• Республика Адыгея</td></tr>
<tr><td>с 25.05.2021</td><td>• Ставропольский край</td></tr>
<tr><td>с 19.05.2021</td><td>• Ростовская область</td></tr>
<tr><td>с 06.05.2021</td><td>• Республика Дагестан
• Республика Ингушетия
• Республика Карачаево-Черкесия</td></tr>
<tr><td>с 04.05.2021</td><td>• Астраханская область
• Республика Калмыкия</td></tr>
<tr><td>с 02.05.2021</td><td>• Республика Кабардино-Балкарская
• Республика Северная Осетия – Алания</td></tr>
</table>
• С 09:00-21:00 (по МСК) - осуществляем перевод вызова на службу ROSTOVkm по вопросам:</td>
</tr>
</table>

Ростелеком
Контакт-центр

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ

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

Ростелеком
Контакт-центр

Перевод в другой МРФ

ГПП - группа поддержки продаж.

Наименование службы в Протей / CTI	График работы	Справочная информация	Номера для перевода вызова			
			1ЛП		ОТМ_	ОТТ
			ФЛ	ЮЛ		
МРФ Сибирь:			МРФ_Сибирь_ФЛ	МРФ_Сибирь_ЮЛ	3852370915	3819907111
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 Волга:			МРФ_Волга_ФЛ	МРФ_Волга_ЮЛ	8352419963	8314318851 – ФЛ 8314318853 – ЮЛ
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						
Республика Башкортостан			БАШКОРТОСТАН			
МРФ Урал:			МРФ_Урал_ФЛ	МРФ_Урал_ЮЛ	3433549902	3433549933
Свердловская область; Курганская область; Пермский край; Тюменская область; Ханты-Мансийский АО; Челябинская область; Ямало-Ненецкий АО						
МРФ Юг:			МРФ_Юг_ФЛ	МРФ_Юг_ЮЛ	8632440144vtm	8442301608 – ФЛ 8632441312 – ЮЛ
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 Центр и МРФ 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
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**.						
МРФ Дальний Восток:			МРФ_ДВ_ФЛ	МРФ_ДВ_ЮЛ	4232604309	3852370912
Амурский филиал; Сахалинский филиал; Приморский филиал; Хабаровский филиал; Филиал Сахателеком (Якутия); Магаданский филиал; Камчатский филиал; Еврейская АО						
МРФ Северо-Запад:			МРФ_СЗ		8123189914	8123189851
Архангельский филиал, Вологодский филиал, Калининградский филиал, Карельский филиал, Коми филиал, Мурманский филиал, Санкт-Петербург Ленинградская область, Новгородская область, Псковская область.						
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.

Ростелеком
Контакт-центр

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)

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

Идентификация клиентов

Что такое идентификация

1 Тип идентификации

2 Тип идентификации

3 Тип идентификации

Конфиденциальная информация

Ростелеком
Контакт-центр

Что такое идентификация

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

Ростелеком
Контакт-центр

1 Тип идентификации

Идентификация

не требуется

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

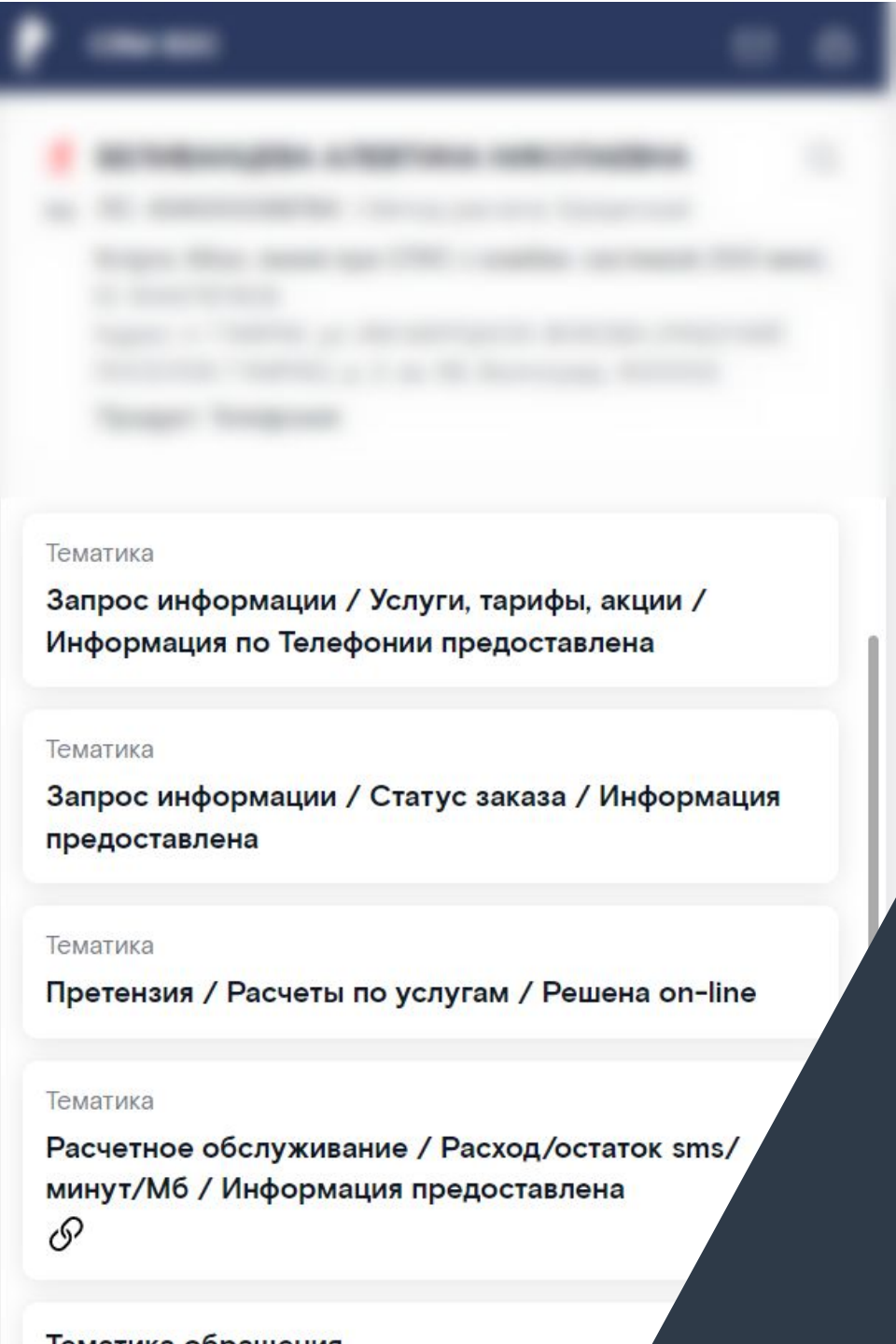
2 Тип идентификации

Обязательно

При оформлении технических заданий

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

Ростелеком
Контакт-центр

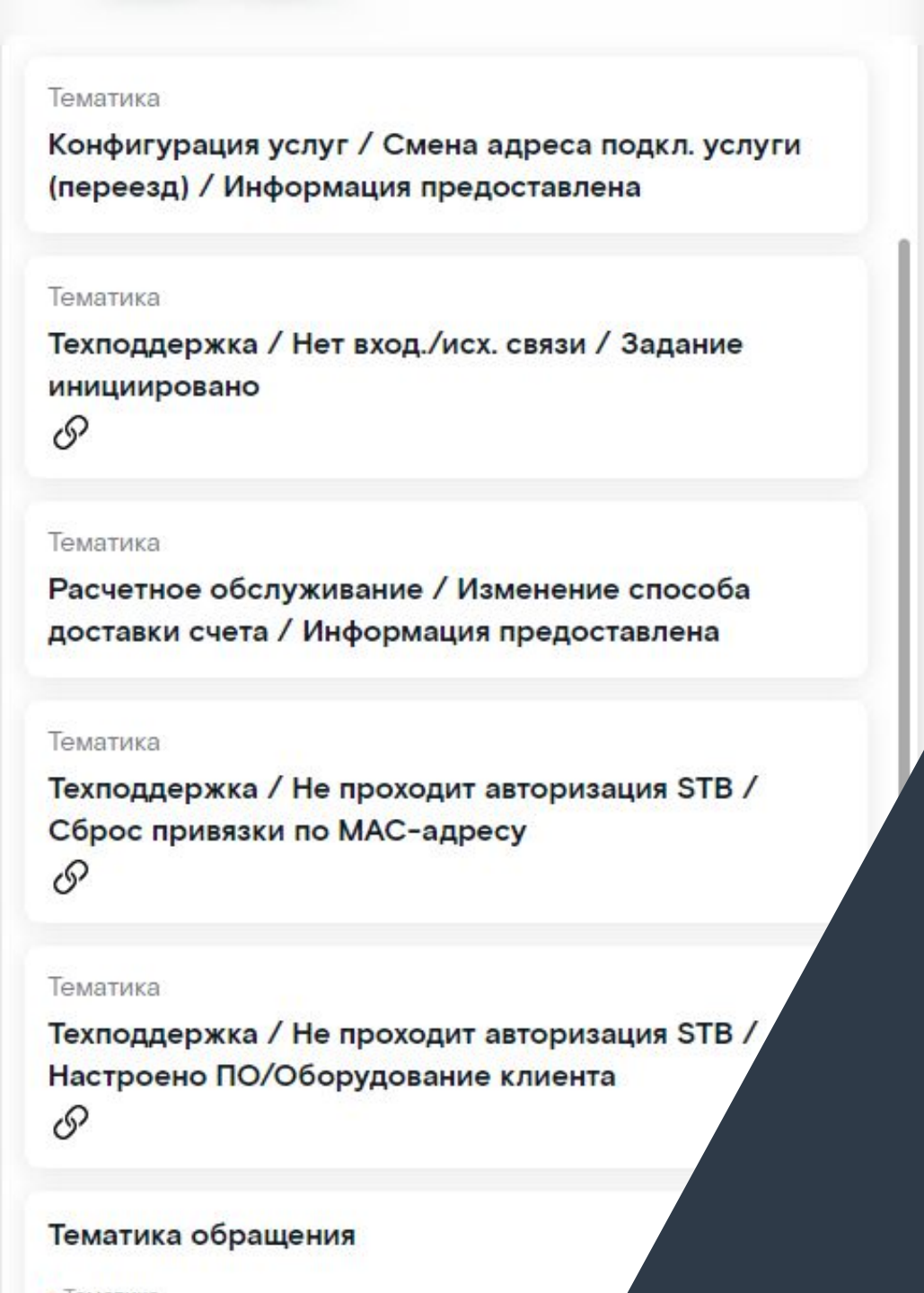


2 Тип идентификации

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

Ростелеком
Контакт-центр

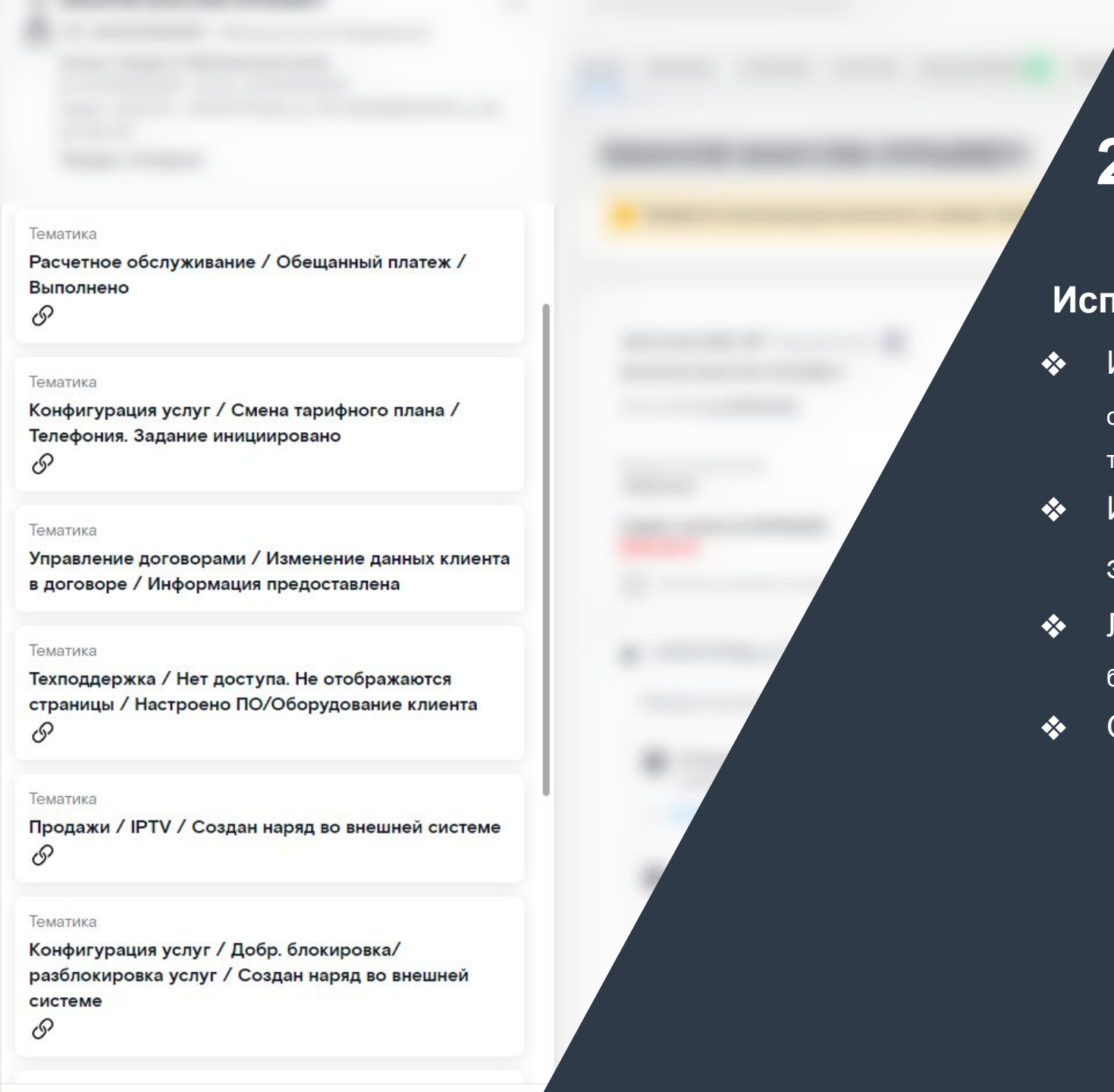


2 Тип идентификации

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

Ростелеком
Контакт-центр

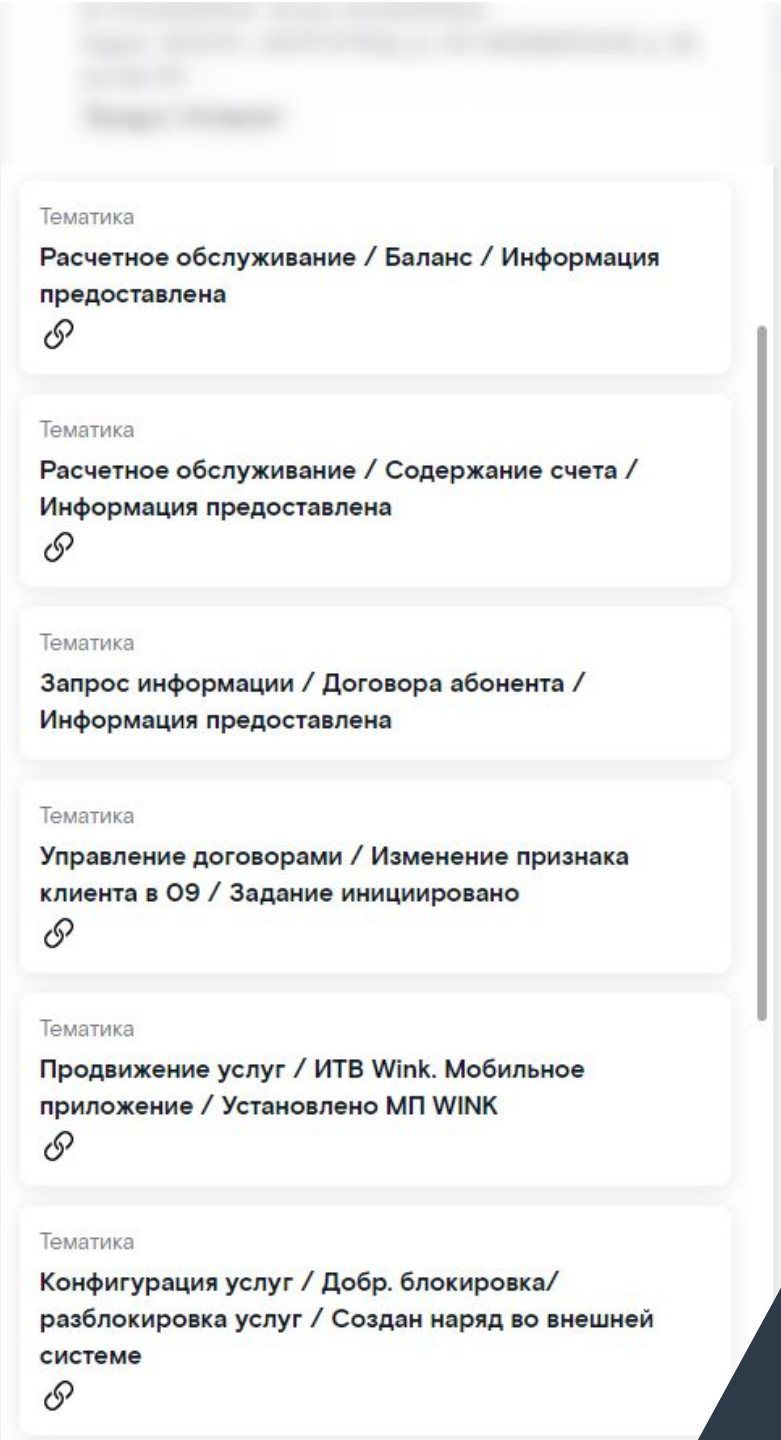


2 Тип идентификации

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

Ростелеком
Контакт-центр



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

Ростелеком
Контакт-центр

3 Тип идентификации

Карточка клиента

Подтянулась

2 Тип+Кодовое слово

(если клиент сам назвал)

серию и номер паспорта

логин (номер) услуги ШПД/ТВ

Не подтянулась

2 Тип+Кодовое слово

(если клиент сам назвал)

серию и номер паспорта

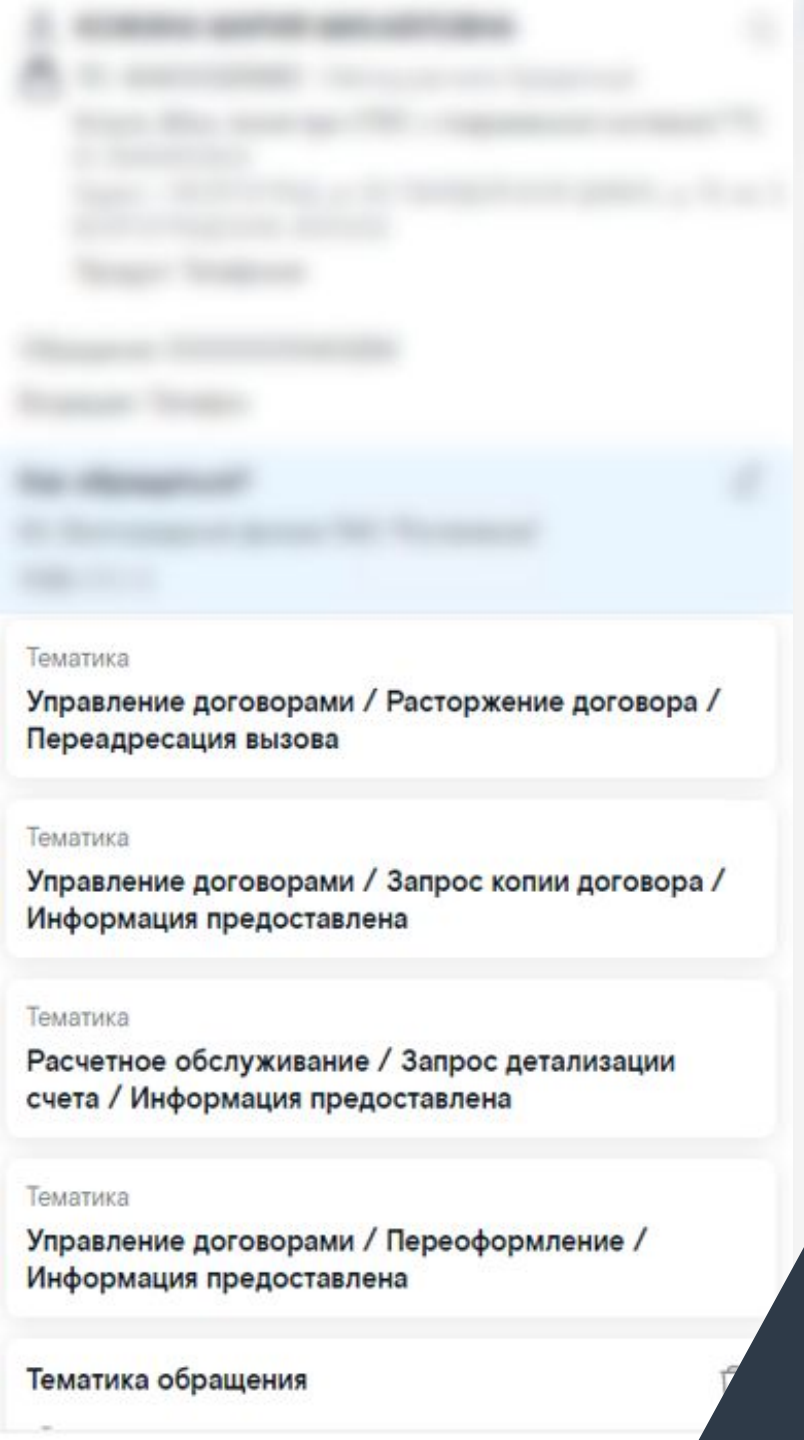
логин (номер) услуги ШПД/ТВ

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр



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)

Ростелеком
Контакт-центр

Конфиденциальная информация

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

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

Функционал оператора 1 Линии

Ростелеком
Контакт-центр

В зону ответственности оператора 1 линии входит

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

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

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

Ростелеком
Контакт-центр

ДЕЛАЙ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ОШИБОК,
ТОЛЬКО ПОМНИ ОДНО:
НЕ СОВЕРШАЙ ОДНУ И ТУ ЖЕ ОШИБКУ
ДВАЖДЫ.
И ТЫ БУДЕШЬ РАСТИ.
ОШО
Ростелеком
Контакт-центр