



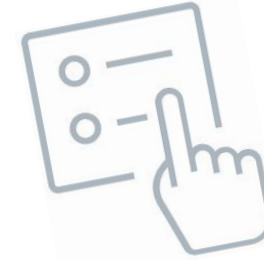
# Сервисы Самообслуживания (ССО)



# Сервисы самообслуживания (ССО)

Клиент сам может решать вопросы без обращения в контактный центр при помощи ССО:

- Личный кабинет МТС (ЛК)
- Приложение «Мой МТС»
- МТС Сервис \*111#
- Мобильный помощник



**Не забывай  
после  
консультации  
рассказывать  
клиенту, как он  
сам может  
решать свой  
вопрос!**



Узнать все о ССО  
можешь в  
программе СУЗ  
(Система  
Управления  
Знаниями) в  
разделе  
Окладки\_ТБД  
Автоматические  
службы и сервисы  
компании.

# В ЛК клиент может:

проверять списания

подк./откл. услуги

посмотреть тариф

The screenshot shows the MTS personal account website. At the top, there is a navigation bar with the MTS logo, 'Личный кабинет', 'Сайты MTC', and a 'Пополнить' button. Below the navigation bar, there is a 'Перейти на старую версию' link. The main content area is divided into several sections:

- Паспортные данные:** A green checkmark indicates that the passport data is confirmed and services can be used in normal mode.
- Мой баланс:** The current balance is -716,92 руб. (shown in red). The data is as of today at 15:23. There is a 'Пополнить' button with a value of 500. Below the balance, there is a warning: 'Ваш баланс меньше нуля, рекомендуем пополнить'.
- Сервисы MTC:** A grid of service icons including: Управление интернетом, Кошелек MTC Деньги, MTC Cashback, MTC Онлайн, GOOD'OK, Мой контент, Контроль интернета, 20% возвращается, Вторая память, MTC Поиск, SMS Pro, Черный список, Голосовая почта, and Общий пакет.
- Пакеты услуг:** Three service packages are shown with progress indicators:
  - Подключите пакеты минут для экономии расходов:** A circular progress indicator shows 'По тарифу'.
  - Интернет-VIP:** A circular progress indicator shows '22,27 Гб из 30' and 'до 11.06.2019'.
  - Подключите пакеты SMS для экономии расходов:** A circular progress indicator shows 'По тарифу'.

At the bottom, there is a footer with icons and labels for 'Контроль интернета', 'Общий пакет', 'Свой круг', and 'Отправка SMS с сайта'.

Попасть в ЛК можно через сайт MTC: [lk.mts.ru](http://lk.mts.ru)

узнать свой баланс

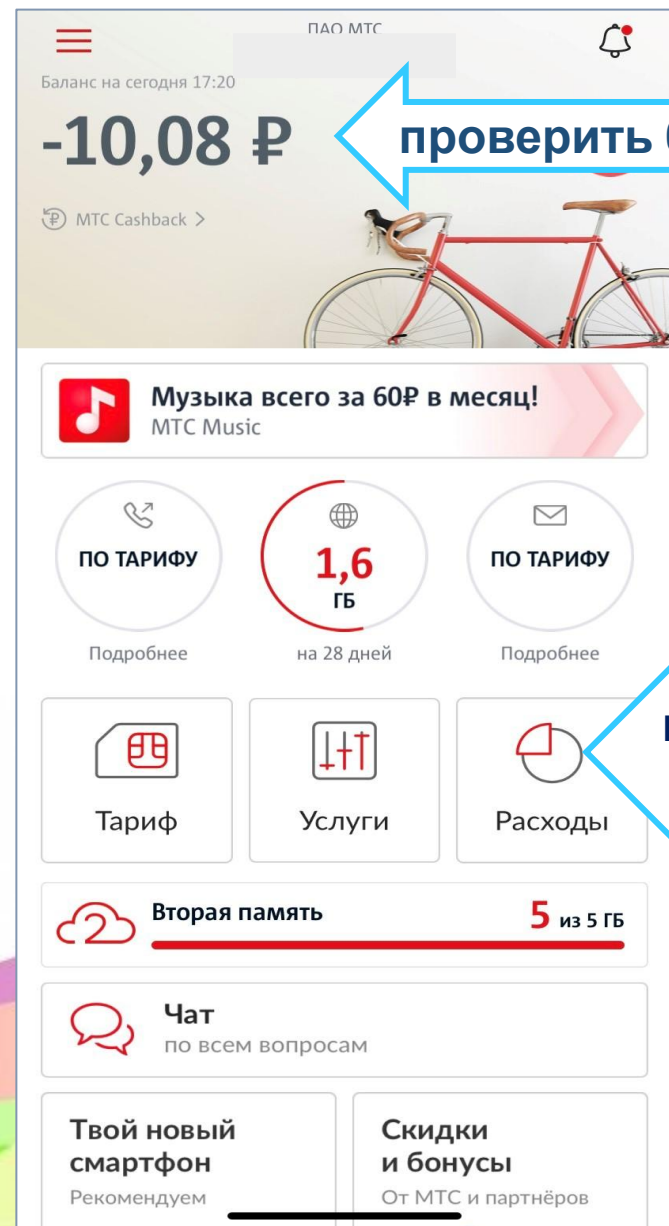
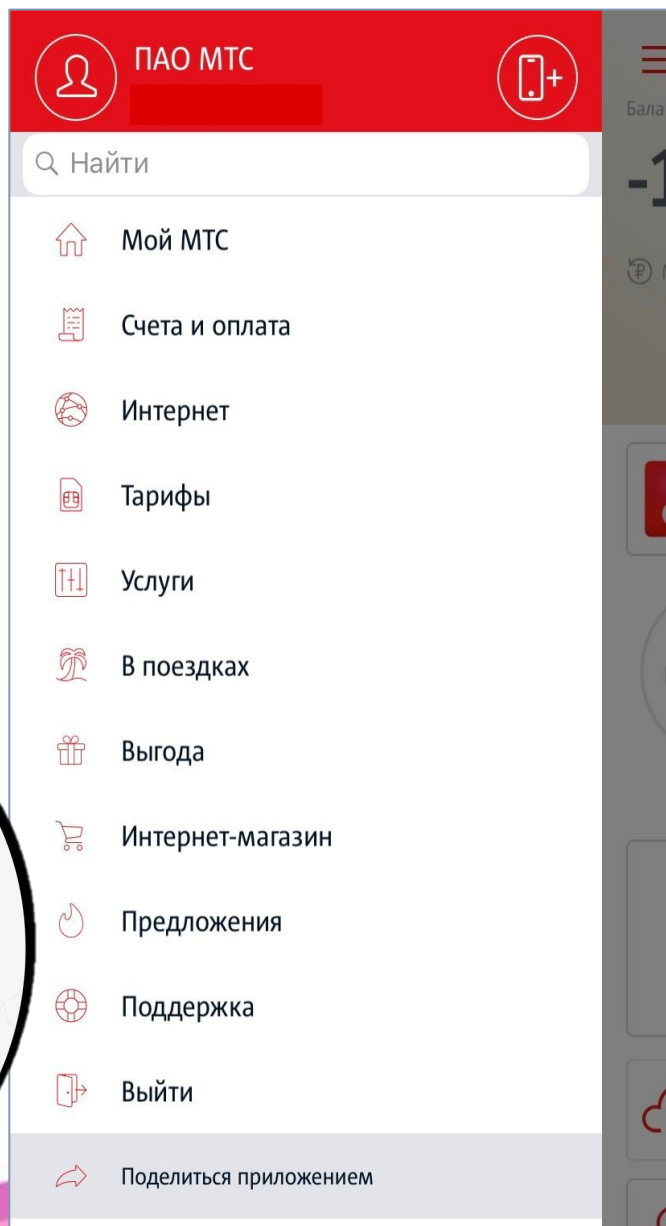
# В приложении «Мой МТС» клиент может:

пополнить счет

изменить тариф

откл./подкл. услуги

Приложение доступно для смартфонов и планшетов на базе iOS, Android.



проверить баланс

проверить списания

# Позвонив на номер 111 Мобильный помощник (МП) поможет клиенту:

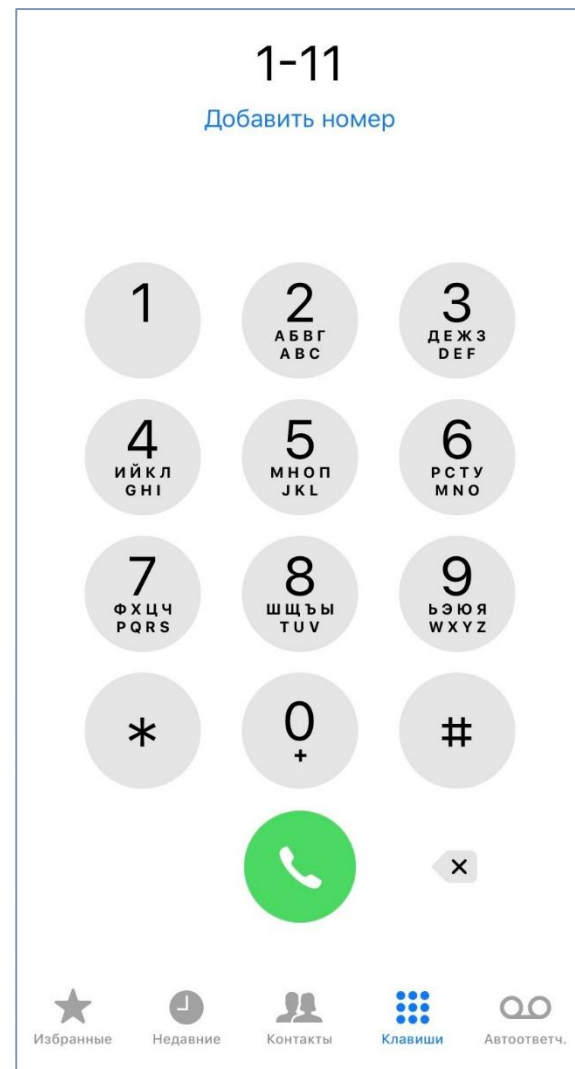
узнать тариф

проверить баланс

проверить платежи

**Запомни!**

Менять пакеты  
(увеличивать/уменьшать)  
на ТП конструкторах  
клиенты смогут только  
при  
наличии «Мобильного  
помощника».



ввести Обещанный платеж (ОП)

активировать Карту оплаты и  
банковскую карту

установить добровольную  
блокировку (кроме корп. ТП)

# С помощью МТС Сервис \*111# клиент узнает:

информацию о счете

как установить ОП

как изменить ТП

подкл./откл. услуги

0> Хит дня  
1>GoodOK  
2>Счет  
3>Тарифы  
4>Развл/инфо  
5>Удоб.связь

Заккрыть

Ответить

внести плату за ТВ и Интернет,  
квартплату, мобильный телефон

**Сервис  
бесплатный!**

Узнать о всех  
возможностях МТС  
Сервиса можешь,  
набрав \*111#.



# Unibalance – номера для получения информации о балансе и аккумуляторах:

**\*100\*1#**

информация по периодическим пакетам минут/SMS/MMS/GPRS



**\*100\*3# / \*132#**

информация о задолженности для кредитного метода оплаты

**\*100#**

запрос баланса

**\*100\*2#**

информация по разовым пакетам минут/SMS/MMS/GPRS



Используй все сервисы, которые рекомендуешь клиенту!

