

Абонентское обслуживани е Билайн



Руководство для сотрудников
дилерских салонов

Куда обращаться по вопросам абонентского обслуживания?

Группа поддержки операций дилеров

+7-905-800-9060 Звонок с Билайн -
БЕСПЛАТНО

88007700733 Звонок с любого оператора
- БЕСПЛАТНО

(график работы ежедневно с 09:00 до
Важно! Консультируем только партнеров
21:00)

ICQ

628557166 – Галина

610762415 - Ольга

600046122 – Екатерина

665901175 - Ирина

684942852 – Полина

579912179 – Регина

611041732 – Татьяна

679093306 - Тамара




Абонентское обслуживание в On-line dealer

**On Line
dealer**

Главное меню

первое знакомство



- проверка подключения
- инструкция пользователя
- пуск системы
- интеграция
- **абонентские операции**
- статус договоров
- режим оффлайн
- добавить в избранное
- электронные реестры
- для клиентов Windows XP, Vista, 7

АО "ВымпелКом"

1. Замена (восстановление) SIM-карты (автоматическая)
2. Предоставление детализации (автоматическое/ручное)
3. Блокировка/разблокировка номера (автоматическая)
4. Замена номера
5. Восстановление утраченных кодов карт ЕКО
6. Предоставление PIN-PUK кодов
7. Переоформление договора
8. Изменение данных по договору
9. Перенос ошибочного платежа
10. Подключение услуги VAS-услуги (Хайвей, «Интернет на всё» и т.д)
11. Перенос номера/Отмена переноса номера (автоматически, если DOL2/ручное DOL1)

Общая схема выполнения абонентских

**1. Идентификация
абонента**

**2. Предоставление
информации**

**3. Подписание
заявления**

**4. Исполнение
заявки абонента**

**5. Проверка
состояния заявки**

**6. Выдача клиенту
результатов
операции**



Процедура

	Физическое лицо	Юридическое лицо
Замена номера Замена sim-карты (авт.) Предоставление PIN/PUK Предоставление детализации (авт.) Блокировка/ Разблокировка (авт.) Изменение данных по договору	Паспорт или удостоверение личности, военный билет (для военнослужащих). Нотариальная доверенность на право проведения процедур (для лица, не являющегося владельцем по договору). Письменное заявление установленного образца с указанием паспортных данных и подписью абонента.	Доверенность на право проведения процедуры, заверенная печатью организации и подписью руководителя организации. Паспорт доверенного лица. Письменное заявление установленного образца с указанием ИНН и юридического адреса организации.
Ошибочный платеж Восстановление секретного кода карт оплаты	Письменное заявление установленного образца, скан-копия платежного документа, скан-копия карты (для карт оплаты)	Письменное заявление установленного образца, скан-копия платежного документа, скан-копия карты (для карт оплаты)
Переоформление договора	Паспорт или удостоверение личности, военный билет (для военнослужащих). Письменное заявление установленного образца с указанием паспортных данных и подписью абонента, скан-копия паспортов, абонентский договор.	Доверенность на право проведения процедуры. Паспорт доверенного лица. Письменное заявление установленного образца с указанием ИНН и юридического адреса организации, скан-копия паспорта «нового» владельца, абонентский договор.
	Только для физических лиц. Процедура осуществляется без письменного заявления Абонента	

Замена SIM-карты (автоматическая)

Пошаговая

- Шаг 1.** Сообщить необходимые абоненту условия замены sim-карты
- Шаг 2.** Идентифицировать абонента (на основании документов)
- Шаг 3.** Распечатать и подписать заявление
- Шаг 4.** Сформировать в DOL заявку:
 - Выбрать из выпадающего списка абонентские операции замена : **Dealer On Line** **Абонентские операции**

Новая заявка

Абонентская операция: *

Замена SIM-карты

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные * , обязательны для заполнения

Далее >

Закреть

Замена SIM-карты (автоматическая)



Замена SIM-карты
Физическое лицо

Номер заявки: **14044215**

Статус: **Черновик,**
16.04.2012 12:49:46

Создана: **16.04.2012 12:49:46**



Дилер: **Вымпел+**

Точка продаж:

Адрес точки:

Идентификатор:



Номер телефона: **90680**

HLR: **EKTL1**

Филиал: **Екатеринбургский филиал ОАО
"ВымпелКом"**



Фамилия: * Имя: * Отчество:

Серия и № документа, удост. личность: *



Sim-карта

Тип новой Sim-карты: * 2G 3G Mobile TV

Номер новой Sim-карты: * **8970199**

Примечание:

Поля, помеченные * , обязательны для заполнения

Выполнить

Удалить

Закреть

- Заполнить
все поля,
помеченные
*

-Внести
номер новой
Sim-карты (11
цифр)

- Нажать
«Выполнить
»

Замена SIM-карты (автоматическая)

Шаг 4. Проверить состояние заявки



Замена SIM-карты
Физическое лицо

Номер заявки: 14025269

Статус: **Исполнена,**
14.04.2012 15:22:37

Создана: 14.04.2012 15:20:49



Дилер:

Точка продаж:

Адрес точки:

Идентификатор:



Номер телефона: 909021

HLR: EKTL1

Филиал: Екатеринбургский филиал ОАО
"ВымпелКом"



Sim-карта

Тип новой Sim-карты: 2G

Номер новой Sim-карты: 897019909080768647

Примечание:



Результат: **Исполнена, 14.04.2012 15:22:37**

Внимание!!! Выдача SIM-карты только после успешного выполнения заявки (статус «Исполнена»)

Замена SIM-карты (автоматическая)

Детализация звонков

Пошаговая процедура

Шаг 1. Проинформировать Абонента об условиях предоставления

детализации (процедура платная; автоматическая подразумевает подтверждение Клиентом факта заказа детализации путем набора с телефона команды *515# ВЫЗОВ после отправки заявки в DOL)

Шаг 2. Идентифицировать Клиента

Шаг 3. Распечатать и подписать заявление

Заявление

Прошу вас детализацию счёта по сотовому номеру __9/0/5/ - 8/0/0/ - 9/0/6/0/
За период с «1» декабря_2012г. по «13» января 2013г.

Прошу предоставить детализацию счёта:
В салоне дилера
на e-mail

Для предоплатной системы расчетов:

Списание стоимости услуги будет осуществлен ос номера, для которого заказывается услуга.

Для постоплатной систем расчетов:

по счету № _____ (за период с _____ по _____)

Оплату данной услуги прошу учесть в счетах за услуги связи.

Детализация звонков

Детализация звонков

Шаг 4. Сформировать электронную заявку в системе DOL

Внимание!!! Тип заявки зависит от наличия/отсутствия на руках у абонента телефона, в отношении которого требуется детализация



Новая заявка

Абонентская операция: *

Детализация (автоматическая)

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Новая заявка

Абонентская операция: *

Детализация (автоматическая)

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Детализация звонков



Детализация (автоматическая)
Физическое лицо

Номер заявки: 14044416

Статус: Черновик,
16.04.2012 12:58:24

Создана: 16.04.2012 12:58:24



Дилер:

Точка продаж:

Адрес точки:

Идентификатор:



Номер телефона: 90900

HLR: EKTL1

Филиал: Екатеринбургский филиал ОАО
"ВымпелКом"

Период с: * 10.04.2012 по: * 16.04.2012

Способ доставки: Салон дилера

E-mail Абонента:



Фамилия: * Иванов Имя: * Иван Отчество: * Иванович

Серия и № документа, удост. личность: * 65 04 777222

Контактный номер:

Требуется идентификация владельца.

Примечание:



Копии документов:

Заявление абонента* Обзор... Удалить

- Выбрать из выпадающего списка абонентскую операцию – Детализация

- Заполнить все поля, помеченные * (период)

- Сделать вложение – отсканированное заявление от абонента

- Нажать «Выполнить»

Детализация звонков

Шаг 5. Проверить состояние заявки.

Шаг 6. Выдача клиенту результатов выполнения операции.

Особенности технологии:

Заявки (ручное исполнение) обрабатываются в течение трех часов с момента подачи заявки. Заявки, переданные после 21:00, обрабатываются на следующий рабочий день.

Детализация Клиентов кредитной и авансовой форм оплаты отправляются на адрес электронной почты вложенными файлами в формате PDF (в поле “Примечание” необходимо указать адрес электронной почты). Детализация Клиентов предоплатной системы расчетов формируется вложенными файлами в формате EXCEL в поле “Документы”.

В случае автоматического исполнения заявки, если Клиент не подтвердил факт заказа детализации звонков в течение 5 минут после отправки заявки, заявка вернется дилеру со статусом «Отклонена».

Детализация (ручное исполнение) предоставляется клиенту только после получения подтверждения от клиента при входящем звонке сотрудника ГПОД. Если клиент не подтвердит сотруднику ГПОД факт заказа детализации, процедура выполнена не будет.

Процедура выполняется в строгом соответствии с пошаговой инструкцией. При выявлении нарушений к Дилеру могут быть применены штрафные санкции в соответствии с условиями договора.

Блокировка/разблокировка номера (автоматическая)

Производится в случае утери
SIM-карты (если абонент не
хочет сразу восстановить
утерянную SIM-карту)

Для физических и
юридических лиц

Пошаговая процедура

Шаг 1. Идентификация абонента
(заполнение заявления)

Шаг 2. Формирование электронной



Новая заявка

Абонентская операция: *

Разблокировка (автоматическая) ▼

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Замена номера

Производится по желанию абонента изменить свой номер

Пошаговая

Шаг 1. Идентифицировать абонента (на основании документов).

Шаг 2. Информировать абонента об условиях замены номера:

- **Замена номера - услуга платная (30 рублей) БЕЗ ПРАВА ВЫБОРА**
- **Замену номера можно производить не чаще 1 раза в сутки**
- **У абонента должен быть положительный баланс, номер не должен быть Блокирован, на номере не должна быть подключена услуга «Доверительный платеж»**
- **Замена номера сопровождается полным отключением сотового номера от сети на 15-20 минут, клиенту необходимо после звонка специалиста Билайн, выключить телефон, потом снова включить.**

Замена номера

Шаг 3. Распечатать и подписать заявление

Шаг 4. Сформировать в DOL заявку

Новая заявка

Абонентская операция: *

Замена номера

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Шаг 5. Проверить состояние заявки



*

Замена номера

Полная или частичная утеря секретного кода

Производится при полной или частичной утере секретного кода карт ЕКО клиентом всех систем расчетов

Пошаговая

Шаг 1. Необходимо сообщить абоненту, что:

- Проблема с утерей цифр секретного кода может быть решена только с одновременной активацией карты на номер, который укажет абонент, номер не должен быть полностью отключен.
- Активация карты с утраченными цифрами кода производится на указанный Клиентом/плательщиком сотовый номер бесплатно.
- Сообщение секретного кода ЕКО Клиенту или контактному лицу невозможно, т. к. информация о нем недоступна.

Шаг 2. Распечатать и заполнить заявление

Шаг 3. Сформировать в DOL заявку (номер, на который необходимо

Новая заявка

Абонентская операция: *

Восстановление секретного кода Е


Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения


Полная или частичная утеря секретного кода


 Восстановление секретного кода ЕКО
Физическое лицо


Номер заявки: **14044718**

Статус: **Черновик,**
16.04.2012 13:09:28

Создана: **16.04.2012 13:09:28**


 Дилер:
Точка продаж:
Адрес точки:
Идентификатор:

 Номер телефона: **90900** HLR: **EKTL1** Филиал: **Екатеринбургский филиал ОАО "ВымпелКом"**

 Фамилия: * Имя: * Отчество:
Серия и № документа, удост. личность: *

Требуется подтверждение: сама карта и чек о ее покупке.

Примечание:

 Копии документов:

Заявление абонента*	<input type="text"/>	Обзор...	Удалить
Скан-копия платежного документа	<input type="text"/>	Обзор...	Удалить
Скан-копия карты оплаты*	<input type="text"/>	Обзор...	Удалить

- Заполнить все поля, помеченные *
- Сделать вложение – отсканированное заявление от абонента, скан-копия платежного документа, скан-копия карты оплаты
- Нажать «Выполнить»



Шаг 4. Проверить состояние заявки

Предоставление PIN и PUK кодов

Пошаговая процедура

Шаг 1. Идентифицировать Клиента

Шаг 2. Распечатать и заполнить заявление

В письменном заявлении Клиента обязательно должна фигурировать фраза:

«Против сообщения PIN/PUK кодов по телефону не возражаю».

В заявлении должен быть указан контактный телефон Клиента.

Шаг 3. Сформировать электронную заявку в DOL

Шаг 4.

- Предупредить Клиента о том, что в случае предоставления некорректных данных по договору, PIN/PUK коды предоставлены не будут.
- Предупредить Клиента, что ему поступит входящий бесплатный звонок от специалиста компании для уточнения факта заказа и предоставления PIN/PUK кодов.
- В случае недозвона до Клиента, PIN/PUK коды предоставлены не будут.

Перенос ошибочного платежа

Пошаговая

Шаг 1. Сообщить абоненту необходимые условия переноса ошибочного платежа

Шаг 2. Получить и проверить полученные документы

Шаг 3. Сформировать в DOL заявку. (номер, который необходимо перечислить ошибочный платеж)

Заявка принимается от плательщика, требуется подтверждение платежа - квитанция, чек. Заявка заводится на номер получателя. Ошибочный номер указывается в поле "Примечание".

Примечание:

Копии документов:

Заявление абонента*

Обзор...

Удалить

Скан-копия платежного документа*

Обзор...

Удалить

Шаг 4. Приложить заявление от абонента, скан-копию платежного документа

Шаг 5. Проверить состояние заявки (Срок обработки заявки составляет до 3 рабочих дней включительно)

Перенос ошибочного платежа



Переоформление договора

Производится, если необходимо переоформление с одного лица на другое

Пошаговая процедура

Шаг 1. Сообщить необходимые абоненту условия переоформления договора (услуга платная - 169 рублей, кроме – участники программы НС, переоформление на основании свидетельства о смерти, филиалы: Челябинск, Магнитогорск, Ижевск)

Шаг 2

Шаг 3

Dealer On Line Абонентские операции

Номер заявки: 14047974
Статус: Черновик
Создана: 16.04.2012 15:26:07

Дилер: Вымпел+
Точка продаж: J754001
Адрес точки: г. Новоуральск, ул. Победы, 24
Идентификатор:

Номер телефона: 9090002323 HLR: EKTL1 Филиал: Екатеринбургский филиал ОАО "ВымпелКом"

Фамилия: * Имя: * Отчество: *
Серия и № документа, удост. личность: *

Приложить скан-копии документов: заявление действующего абонента, паспорт нового клиента, абонентский договор с новым клиентом.

Примечание:

Заявление абонента*	Обзор...	Удалить
Паспорт*	Обзор...	Удалить
Абонентский договор*	Обзор...	Удалить

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Выполнить Удалить Закрыть

Шаг 4. Приложить заявление от абонента, абонентский договор, паспортные данные (K1 и K2)

Переоформление договора

Шаг 5. Проверить состояние заявки

Изменение данных по договору (административная замена)

*Производится, если необходимо изменение данных по договору
(ФИО, паспортные данные)*

Пошаговая

Шаг 1. Получить и проверить полученные документы

Шаг 2. Сформировать в DOL заявку.

Требуется идентификация владельца и подтверждающие документы.

Примечание:



Копии документов:

Заявление абонента*

Обзор...

Удалить

Паспорт*

Обзор...

Удалить

Шаг 3. Приложить заявление от абонента, скан-копию паспорта

Шаг 4. Проверить состояние заявки

VAS-услуги (Хайвей, Интернет на всё и т.д)

Пошаговая процедура

Шаг 1. Процедура осуществляется без письменного заявления Абонента.

Шаг 2. Сформировать в DOL заявку.

Новая заявка

Тип абонентской операции *

Абонентская операция: *

Тип абонента: *

Номер мобильного телефона: *

Поля, помеченные *, обязательны для заполнения

Абонентские операции

Замена SIM-карты

Замена SIM-карты

Замена номера

Перенос ошибочного платежа

Восстановление секретного кода ЕКО

Предоставление PIN/PUK

Изменение данных по договору

Блокировка (автоматическая)

Разблокировка (автоматическая)

Детализация (автоматическая)

Интернет на ВСЁ

Новая заявка

Тип абонентской операции *

Абонентские операции

Абонентская операция: *

Интернет на ВСЁ

Тип абонента: *

Физическое лицо Юридическое лицо

Основной номер телефона: *

9051000000

(В 10-значном федеральном формате)

Дополнительный номер телефона: *

9052000000

(В 10-значном федеральном формате)

Фамилия: *

Петров

Имя: *

Петр

Отчество:

Петрович

Тип документа: *

Паспорт

Серия документа: *

4500

Номер документа: *

123456

VAS - услуги (Хайвей, Интернет на всё и т.д.)

- **Шаг 3.** После отправки заявки на подключение VAS Абоненту будет необходимо подтвердить факт заказа подключения VAS, набрав на телефоне, номер которого указан в заявке на подключение VAS (Хайвей) / с основного номера, который указан в заявке (Интернет на все)/, команду *520# [вызов] после чего необходимо подтвердить заявку на подключение VAS.
- **Шаг 4.** В ответ Абонент получит сообщение следующего содержания:
Подтвердите подключение услуг [наименование услуг]:
1 Да
2 Нет
Абонент подтверждает факт заявки на подключение VAS нажав клавишу с цифрой 1.
- **Шаг 5.** Сообщить Абоненту, что о подключении или НЕ подключении заказанной VAS, абонент будет информирован через SMS.

Перенос номера/Отмена переноса номера

Заявка создается автоматически, если в DOL2

Договор '3451' (Дилер: 154; Тип: Дилер; Точка: 154001; Сертификат: 164; Режим: Интернет; Версия ПО: 10.0.0.14)

Отправить Отложить Проверить Протокол

154 Код в АБС: от 154001 Код договора: 3451 от 19.09.2013

Форма оплаты: Лицо: Резидент РФ Прательщик НДС Перенос номера

Учетные данные абонента

Сфера деятельности: Тип клиента: ЧАСТНОЕ ЛИЦО

ВАН: ВЕН:

Пол: Мужской Фамилия: Петров Имя: Николай Отчество:

Паспортные данные

Тип: Паспорт Серия: 45 55 №: 346754 Выдан: Центральным ОВД Когда: 10.09.1993

Дата рождения: 04.09.1973 ИНН:

Основные банковские реквизиты

Адрес регистрации (прописки)

Индекс: Страна: Российская Федерация Область: Нас. пункт: город Москва

Район: Улица: улица Миллионная Дом: 1 Помещение: квартира 5

Адрес доставки корреспонденции

Способ доставки: Email Заметка:

Данные e-mail заполните на закладке "Контактное лицо"

Контактное лицо

Пол: Мужской Фамилия И.О.: Петров Н. Телефон: 903 1224422 Факс:

E-mail: petrov@petrov.ru Особая отметка:

Заявка создается вручную, если в DOL 1

Перенос номера от МТС
Физическое лицо

Дилер: ВЮЙЭХЕЧ
Точка продаж: 242002
Адрес точки: ДРЭЪМЖШНКЗЫЙРЩРХЦУДЭЫОЬ

Номер заявки: 1741649
Статус: Черновик,
19.11.2013 12:48:38
Создана: 19.11.2013 12:18:46

Идентификатор:
Идентификатор СКАД:
Заявка создана в web-портале: Нет

HLR: GL15 Филиал: Москва, ЦО ОАО "Вымпелком"

Идентификатор заявления на перенос: 278651309497

Переносимый номер	Оператор	Регион	HLR	Временный номер	Регион	HLR	Дата переноса	Ошибка переноса номера
✗ 9160000108	250-01	77		9630000666	77	GL15		

Фамилия Имя Отчество: Фамилия Имя Дата рождения: 01.01.1980

Тип документа: Паспорт Серия и № документа: 4321 654321

Кем выдан: Кем-то выдан Дата выдачи: 01.01.1980

Адрес регистрации: г. Москва, ул. Пришвина, д.6, кв.1

Налоговый идентификатор:

Желаемые дата и время переноса номера: 26.11.2013 00:00

Примечание:

Параметры проверок в DOL

Все типы заявок в DCCA имеют параметры настройки, которые предотвращают выполнение повторных одних и тех же операций по одному и тому же номеру абонента. При превышении допустимого количества одних и тех же операций в течение периода наблюдения заявка автоматически отклоняется DCCA с указанием причины отклонения «Превышен лимит операций для данного абонента. Выполнение операций возможно в офисе абонентского обслуживания Билайн».

Действующие настройки по операциям в DCCA:

№	Абонентская операция	Период (кол-во дней)		Количество
• 1	Замена SIM-карты	15	1	
• 2	Детализация		7	1
• 3	Детализация (автоматическая)	7	1	
• 4	Блокировка/Разблокировка		15	1
• 5	Блокировка (автоматическая)	15	1	
• 6	Разблокировка (автоматическая)	15	1	
• 7	Разблокировка Супермаркет (автоматическая)	-	-	
• 8	Замена номера	7	1	
• 9	Перенос ошибочного платежа	7	1	
• 10	Восстановление секретного кода ЕКО		30	1
• 11	Предоставление PIN/PUK		30	1
• 12	Изменение данных по договору	30	1	
• 13	Переоформление	30	1	
• 14	Замена SIM-карты реальному пользователю	60	1	
• 15	VAS – услуги		90	1

Дополнительное абонентское обслуживание по электронной почте: dealers_support@ekb.beeline.ru

- претензия от абонента, смена формы оплаты
- подключение/отключение услуг (подписок)
- смена ТП
- установка универсального пароля
- предоставление кода на отключение Network lock по Продукту «Beeline Branded Phones» (A100, A103, C100, E300 и M2)
- предоставление списка номеров





Билайн®