

Вводное обучение

Рабочая тетрадь 1 день

Домашний телефон



По меди

Телефонный аппарат подключается к телефонной розетке, до дома протягивается медный кабель по столбам.

По оптике (SIP – телефония)

Телефонный аппарат подключается к оптическому модему, в квартиру заводится оптический кабель.

Домашний интернет



xDSL

Технология доступа в интернет посредством стандартной телефонной линии.

ЕТТН

До дома производится прокладка оптического кабеля, от домового коммутатора в квартиру клиента прокладывается - витая пара.

GPON

До дома производится прокладка оптического кабеля, от домового коммутатора в квартиру клиента прокладывается – оптический кабель.

Телевидение



Кабельное

К телевизору подключается коаксиальный кабель, которой заводится в квартиру из подъезда. Дополнительного оборудования не требуется.

Интерактивное

К телевизору подключается телевизионная приставка, которая в свою очередь подключается к модему/роутеру

MVNO



Моно мобильная связь

ПП Конвергент

(пакетное предложение, которое включает в себя мобильную связь и домашние услуги)

Радио



Автономная проводная радиоточка

Умный дом



Видеонаблюдение

Умные датчики



Домашний телефон (ОТА)

ОТА – Основной телефонный аппарат

СПУС - Система повременного учета соединений

Сплиттер – разделение сигнала на интернет и телефон, модем.

Зуммер – телефонный гудок

Тарифные планы, доступные для подключения

Без СПУС

Абонентский
Безлимитная Россия

Со СПУС

Повременный
Социальный
Комбинированный
Безлимитный
Выходной
Безлимитная Россия

ДВО

Дополнительные виды обслуживания

Определение номера (АОН)
Тональный (частотный) набор номера
Будильник
Сокращенный набор номера
Прямой вызов
Временный запрет входящих вызовов
Ограничение исходящих вызовов
Переадресация

Добровольная блокировка

ДБ по прејскуранту

Минимальный срок – 1 день
Максимальный – 181 день
Мораторий – 30 дней
Стоимость – плата за абонентскую линию

ДБ по акции

Минимальный срок – 7 дней
Максимальный – 150 день:
• летний период - с 1 июня по 31 августа
• в не летний период (сентябрь по май) - 60 дней
Стоимость – 1 руб./сут.

Виды телефонной связи

Местная телефонная связь (МС)

Вызовы между абонентами в пределах одного муниципального образования: городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

Ижевск - Ижевск

Внутризоновая телефонная связь (ВЗ)

Соединение между оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта РФ.

Оренбург - Орск

Междугородное телефонное соединение (МГ)

Телефонное соединение между разными территориальными субъектами РФ.

Самара - Пенза

Международное телефонное соединение (МН)

Телефонное соединение между субъектом РФ и субъектом за пределами территории РФ.

Ульяновск - Лондон

Предоставление доступа к междугородней и международной телефонной связи

Pre-select (пре-селект)

Автоматический предварительный выбор оператора МГМН связи

Hot choice (хот-чойс)

При каждом звонке МГМН Клиент сам выбирает оператора связи

Мобильная связь (MVNO)

MVNO (mobile virtual network operator)

сотовая связь, сеть подвижной связи Один из видов мобильной радиосвязи, в основе которого лежит сотовая сеть

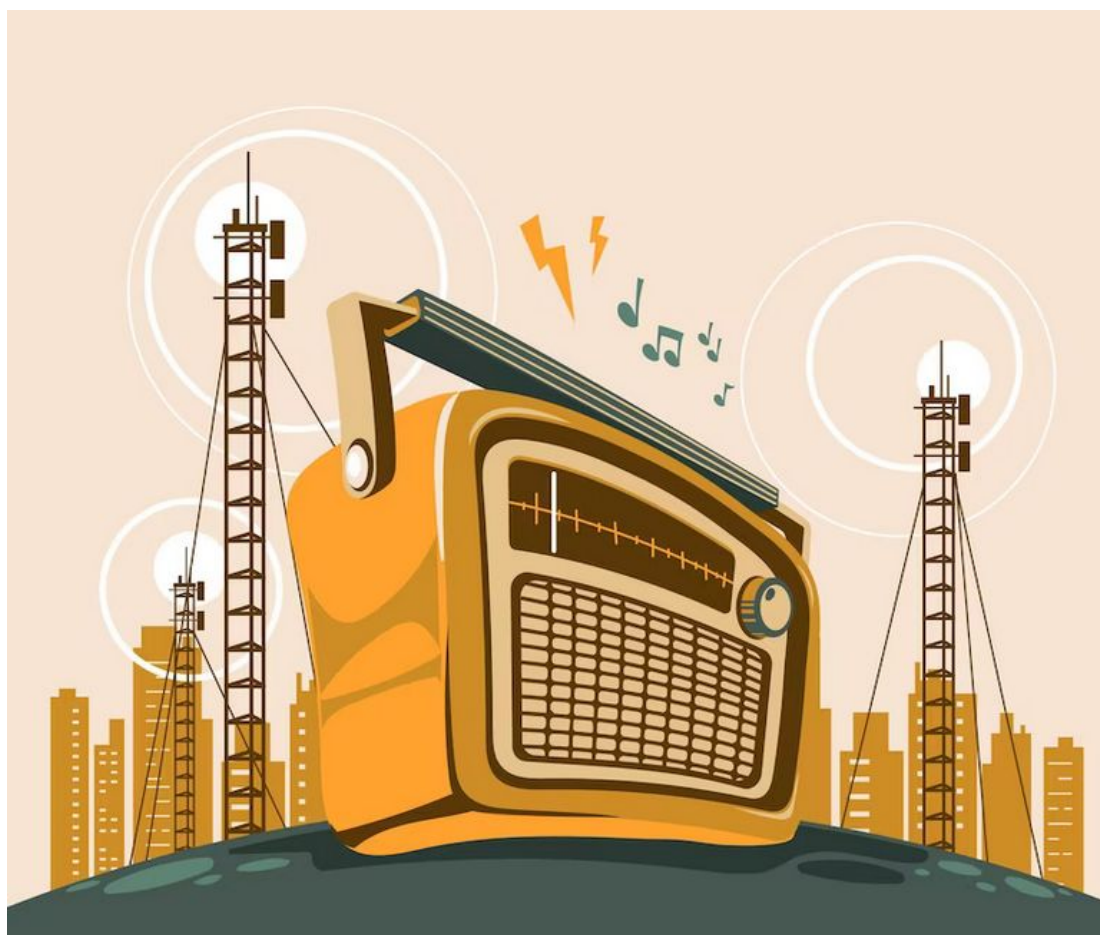
КОНВЕРГЕНТ (КПП) – пакетное

предложение, включающее фиксированные услуги (ШПД, ИТВ) и мобильную связь



Проводное радиовещание

Радиоточка — проводное радио нужно для оповещения населения в чрезвычайных ситуациях: радиоточка полностью автономна и не зависит от того, есть электричество или нет. В Татарстане услуга не предоставляется. Для новых подключений услуга не доступна.



Технологии подключения:

xDSL

ADSL (англ. Asymmetric Digital Subscriber Line) - «Ассиметричная цифровая абонентская линия». ADSL технология — это технология подключения к Интернет по проводным сетям, в частности телефонным проводам. Суть технологии в возможности осуществить высокоскоростную передачу данных по телефонным

проводам.
Скорость:
Входящая до 8 мбит/с
Исходящая до 1 мбит/с

- Семейство технологий доступа к сети Интернет по существующей медной телефонной линии.
- Для одновременной работы услуг интернет и телефон необходимо подключить – сплиттер (частотный разделитель сигнала).
- Скорость по тарифным планам не больше 15мбит\с (для ADSL2+)

FTTx

FTTB (англ. Fiber to the Building) – волоконо-оптическая линия связи до здания. В основе его работы лежит протокол Fast Ethernet. Технически подключение интернета к дому производится посредством оптического кабеля. Далее, сигнал при помощи специального коммутатора, устанавливаемого для дома, распределяется по квартирам. В самом же доме, от коммутатора до пользовательского сетевого устройства сигнал проходит по витой паре.

Скорость:
до 1000 мбит/с
при наличии тех. возможности

- Данная технология позволяет клиенту использовать подключение к интернету без дополнительного оборудования (роутер). Кабель витой пары заводят клиенту в квартиру и он же подключается к ПК(для выхода в интернет необходимо создать ярлык ВСП и указать данные провайдера интернета).
- Так же клиент может подключаться через роутер

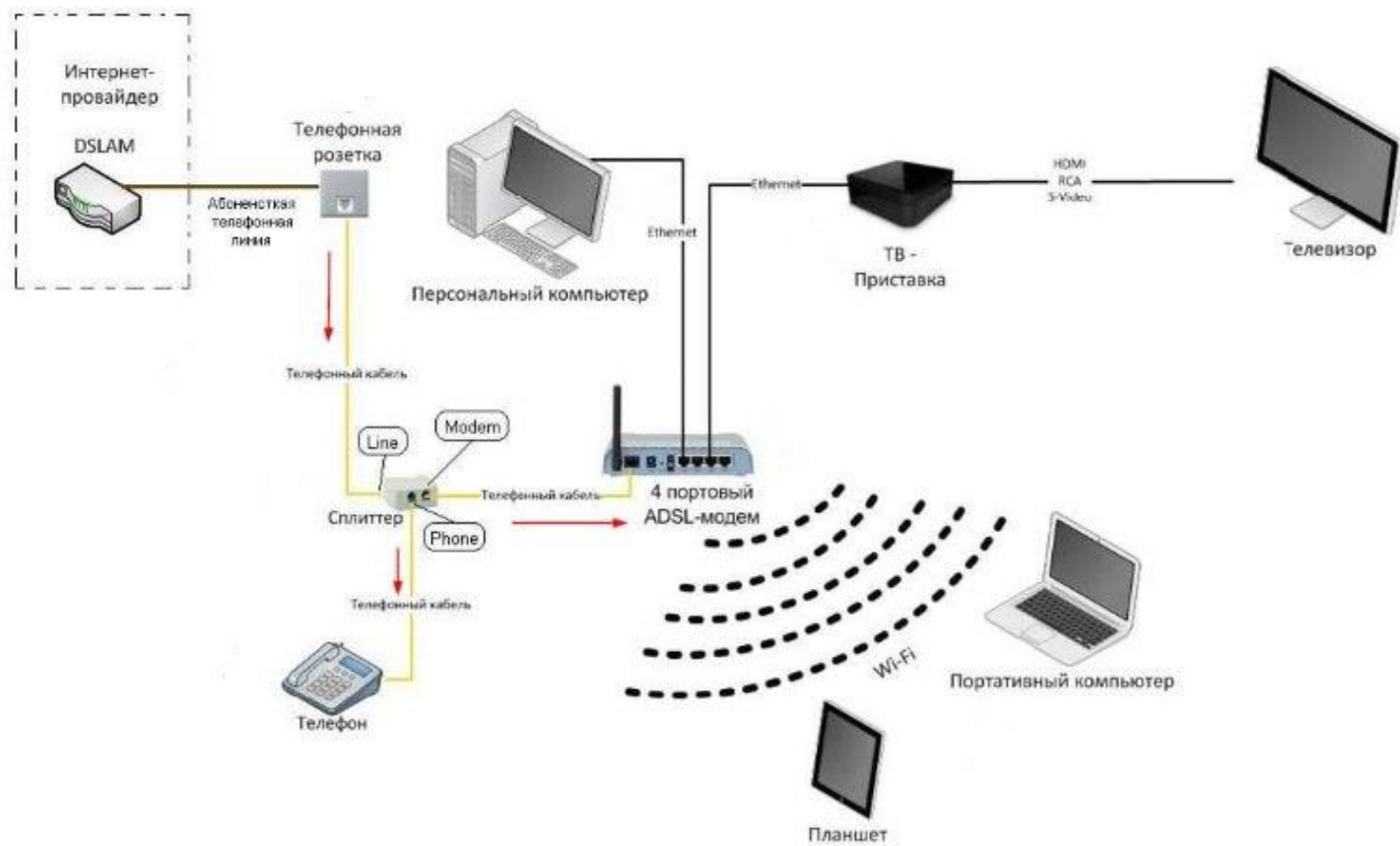
xPON

GPON (англ. Gigabit Passive Optical Networks) - гигабитная пассивная оптическая сеть. «Пассивная» означает, что на участке распределительной сети от АТС до абонента нет коммутаторов и переключателей.

Скорость:
до 1000 мбит/с

- Нет промежуточного оборудования от АТС до клиента.
- В доме клиента установлен ONT-терминал, к которому подключаются все необходимое оборудование(роутер, ИТВ – приставка, SIP-телефония, устройства по Lan-кабелю и по WI-FI (при наличии данной функции на терминале).
- Доступно подключение SIP-телефонии

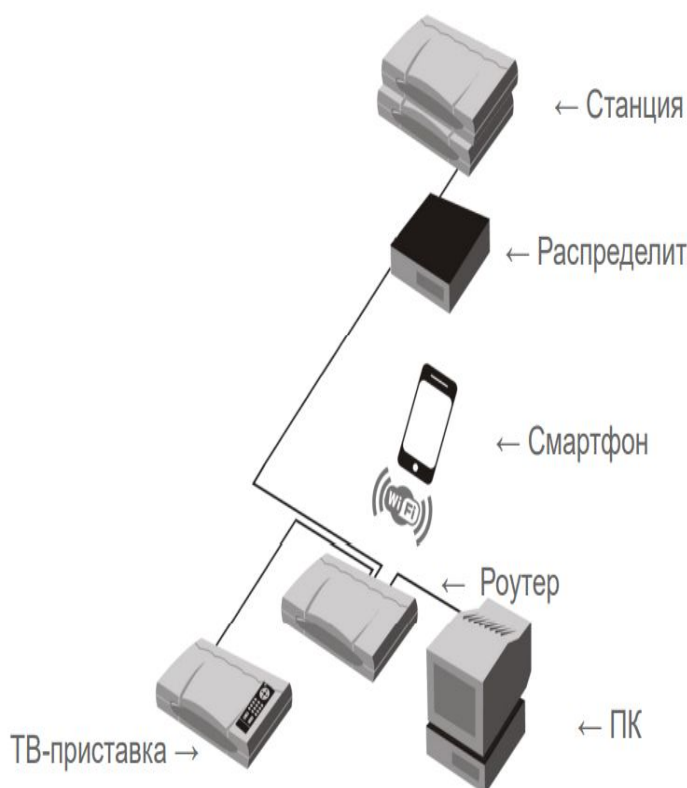




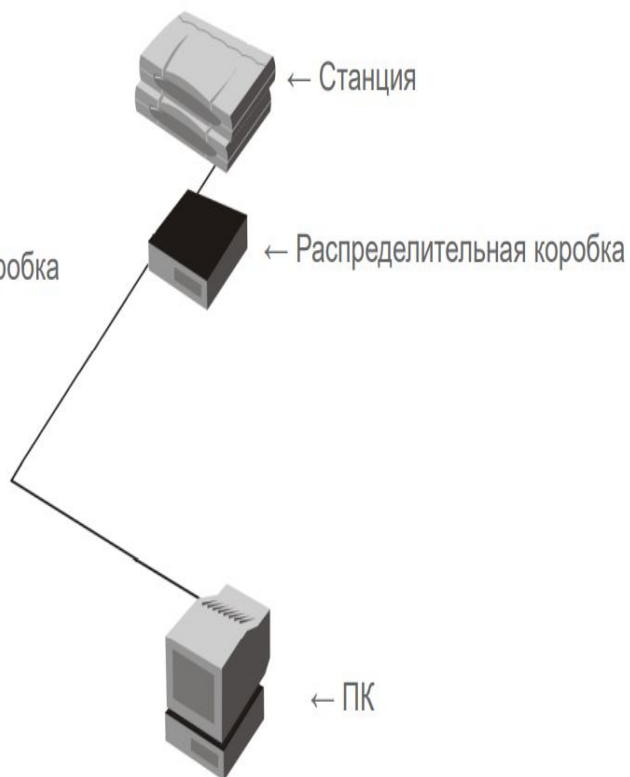
Ключевые термины

Dslam	Оборудование на стороне провайдера
Сплиттер	Частотный разделитель сигнала(для одновременной работы ШПД и ОТА)
Телефонная розетка	Устройство, находящееся у клиента в квартире (доме), в нее заводят телефонную линию
Телефония по меди	Технология подключения по медному кабелю
Lan- кабель	Кабель, который соединяет между собой: модем - ИТВ приставку, модем - ПК и проч.
Модем	Устройство, необходимое для работы интернета по технологии DSL

Через роутер:



Через ярлык ВСП:



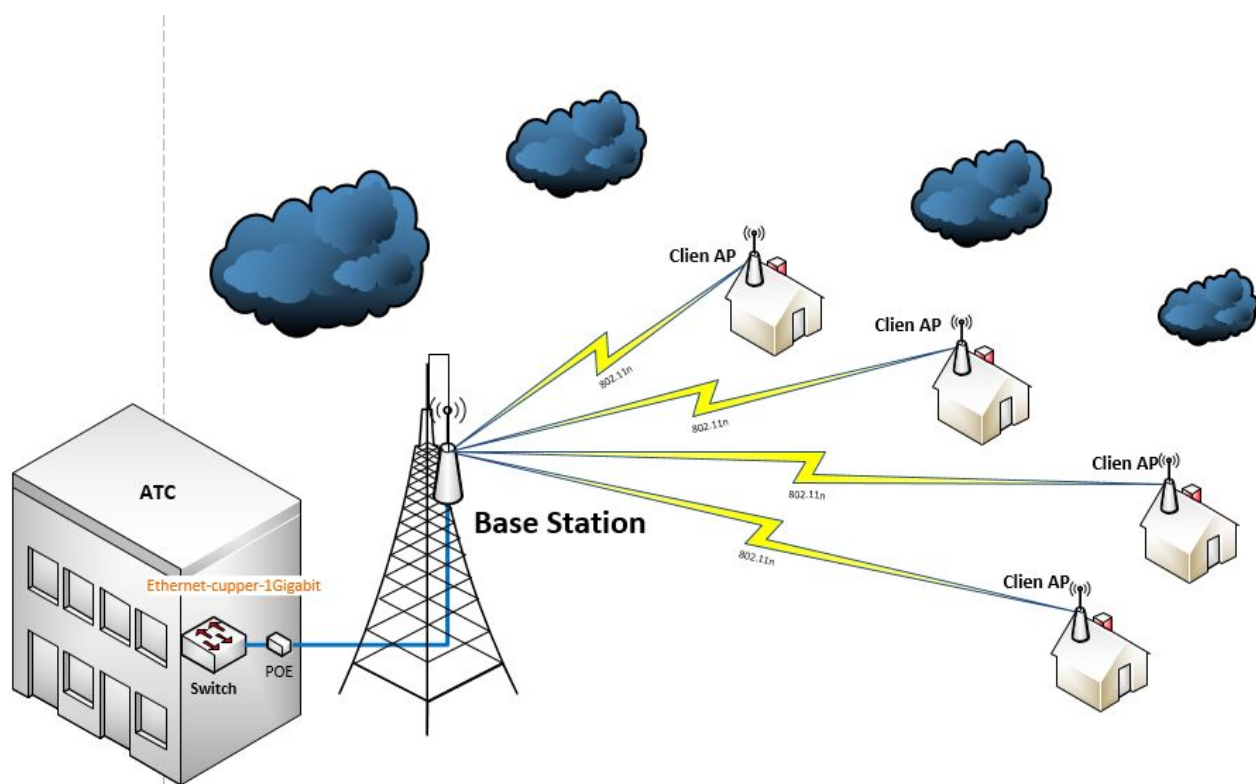
Ключевые термины

Свитч	Распределительная коробка, устанавливается в многоквартирных домах, от нее идет кабель в квартиру клиента
Роутер	Устройство, необходимое для работы по технологии ЕТТН(подключаются проводные и беспроводные устройства)
Витая пара	Кабель, от свитча до квартиры клиента
Ярлык ВСП	Ярлык, который создается на ПК для подключения к интернету без роутера(в нем прописываются учетные данные, которые предоставляет провайдер интернета)
Автоматический	Подключение к интернету через роутер
Bridge	Подключение к интернету через ВСП
Wi-Fi	Беспроводное подключение к интернету



Ключевые термины

Оптический кабель	Кабель устойчив к электромагнитным воздействиям, не является источником электромагнитных волн, привлекателен по массово-габаритным параметрам и защищен от несанкционированного доступа
SIP телефония	Высококачественная телефонная связь с возможностью подключения как обычного, так и современного IP-телефона с расширенным набором функций, неограниченное количество номеров по одной линии и сохранение номера при переезде
ONT терминал	Необходимое оборудование для подключения всех устройств к сети



Особенности:

Базовая станция - размещается на мачте рядом с АТС, работает в режиме точка-многоточка (т.е. на одну базовую станцию подключается много клиентов). Питание на базовую станцию подается через POE адаптер

Клиентские точки так же подключаются через POE адаптер который размещается у клиента дома. **Скорость** определяется тарифным планом. На нее влияют погодные условия, препятствия и т. п.

С точки зрения предоставления услуги БШПД **похожа на услугу FTTH** только часть кабеля заменена беспроводными устройствами. У абонента устанавливается маршрутизатор в режиме - **Router**.

Дополнительные услуги и опции

ЛитРес



Ростелеком книги. Компания при пользовании услуг от Ростелеком предоставляет скидку на подписку ЛитРес. Промо период 14 дней бесплатно, далее 299 руб/м. Подписка предоставляет более 140 000 электронных книг.

Лицей



Интернет-сервис (lc.rt.ru), который предоставляет доступ к библиотеке образовательного и развивающего контента для школьников 1-11 классов по подписке. А также возможность приобрести по выгодной цене длительные интерактивные обучающие курсы (продукты и пакеты продуктов) от партнеров проекта, лидеров рынка онлайн-образования.

Антивирус



Скачивается и устанавливается с ЕЛК. После покупки приходит лицензионный код. Подключается к основной услуге интернет, начисления за услугу производятся на общий НЛС

Ускорение



Ускорение любой технологии ШПД. Запускаем скрипт «Подключение услуги Ускорение» или «Смена тарифа Интернет» далее «Подключение услуги Ускорение»

Родительский контроль



Это продукт, который контролирует устройства ребенка, отслеживает его местоположение, обеспечивает безопасность ребенка в Интернете.

Статический IP адрес



При подключении данной услуги IP клиента будет неизменным, независимо от перезагрузки оборудования (ПК). Может понадобиться клиентам, которые играют в онлайн игры, работающих с онлайн магазинами и проч.

Добровольная блокировка

ДБ по прејскуранту

Минимальный срок – 1 день
Максимальный – 181 день
Мораторий – 30 дней
Стоимость – 6 руб./сут.

ДБ по акции

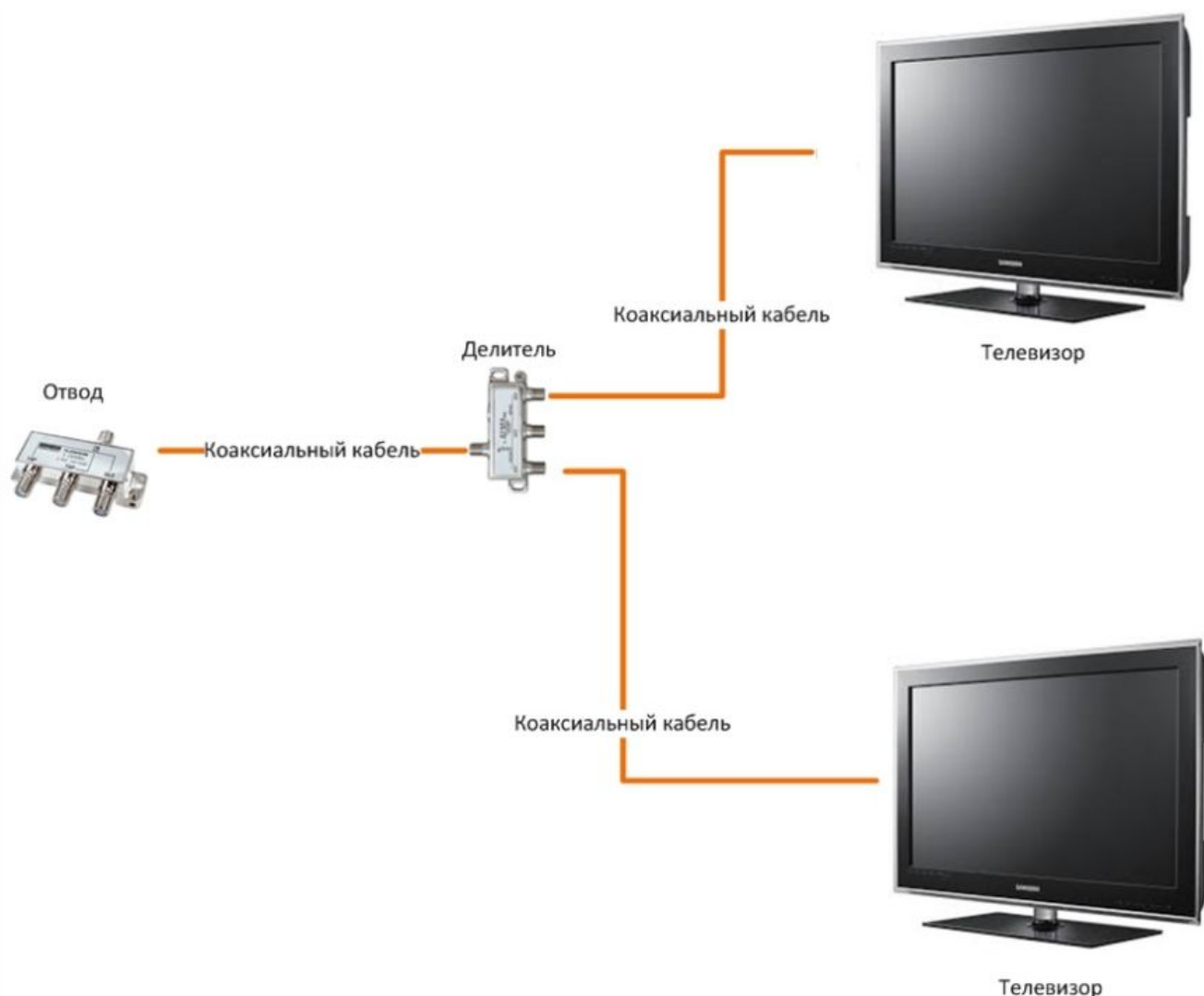
Минимальный срок – 7 дней
Максимальный – 150 день:

- летний период - с 1 июня по 31 августа
- в не летний период (сентябрь по май) - 60 дней

Стоимость – 1 руб./сут.

Кабельное Телевидение (КТВ)

- Коаксиальный кабель подключается к телевизору напрямую
- Предоставляется в Самарской, Кировской, Оренбургской областях, Республик Марий-Эл, Татарстан, Мордовия, Чувашия, Удмуртия
- Не доступна смена ТП, управление просмотром, подключение доп. пакетов и сервисов



ИТВ	Wink+, приложение Wink	Wink ТВ-Онлайн
<p>Необходима STB приставка, подключенная по кабелю к роутеру (или по wifi с plc-адаптерами) PLC адаптер - Устройство, которое позволяет передавать интернет-сигнал по электрической сети</p>	<p>Приставка Wink+ подключается по wifi или приложение WINK</p>	<p>Необходимо установить приложение Wink на свое устройство (смартфон, планшет, Smart TV). Также для просмотра можно воспользоваться сайтом wink.rt.ru или приставкой Wink+</p>
<p>Есть возможность сменить основной пакет ТВ Основные пакеты: Стартовый, Wink+more.tv, Трансформер, Премиум</p>	<p>Есть возможность сменить основной пакет ТВ</p>	<p>Есть возможность сменить основной пакет ТВ</p>
<p>Есть услуга управление просмотром(в пакете или доп. услуга)</p>	<p>Есть услуга управление просмотром(в пакете или доп. услуга)</p>	<p>Есть услуга управление просмотром(в пакете или доп. услуга)</p>
<p>Можно подключать доп. сервисы ИТВ(пакеты, видеопрокат и проч.)</p>	<p>Можно подключать доп. сервисы ИТВ (пакеты, видеопрокат и проч.)</p>	<p>Можно подключать доп. сервисы ИТВ(пакеты, видеопрокат и проч.)</p>
<p>Привязан к основному договору. Активация по номеру и коду активации, которые указаны в договоре.</p>	<p>Не привязан к основному договору. Активация по номеру мобильного телефона.</p>	<p>Привязан к основному договору. Активация по номеру мобильного телефона, с вводом разового кода активации, который указан в СМС,</p>
<p>Оплата с лицевого счета</p>	<p>Оплата банковской картой</p>	<p>а</p>



Дополнительные услуги и опции

Доп. Пакеты ТВ и Подписки ТВ



Видео-контент, доступный на устройстве клиента в соответствующем разделе неограниченное количество раз в течении оплаченного периода

Управление просмотром



Набор функций ИТВ, позволяющих записывать понравившиеся фильмы и сохранять их в архиве, ставить паузу в прямом эфире, просматривать передачи сначала и т.д.

Гарантия +



Услуга расширяет перечень случаев для замены оборудования и даёт возможность осуществить замену единицы оборудования в течение срока действия услуги

Родительский контроль



Родительский контроль позволяет заблокировать нежелательные для просмотра телеканалы и передачи.

Позволяет контролировать доступ к «взрослому» контенту с помощью настройки уровней доступа

Мультирум



Услуга "Мультирум" позволит организовать просмотр Интерактивного ТВ на нескольких телевизорах (не более 3-х). Для каждого телевизора требуется ТВ-приставка. На каждом телевизоре можно смотреть свой контент. Покупки, сделанные на одной ТВ-приставке, доступны на остальных. По желанию, вместо проводного соединения между роутером и приставками можно использовать беспроводные PLC-адаптеры.

Мультискрин



Бесплатная услуга, действующая в видео сервисах «Wink» и «Интерактивное ТВ», которая предоставляет возможность смотреть купленный контент на различных устройствах одновременно. Кроме того, абонент может остановить просмотр на одном устройстве и начать на другом с того же места, на котором остановился ранее.

Добровольная блокировка

ДБ по прејскуранту

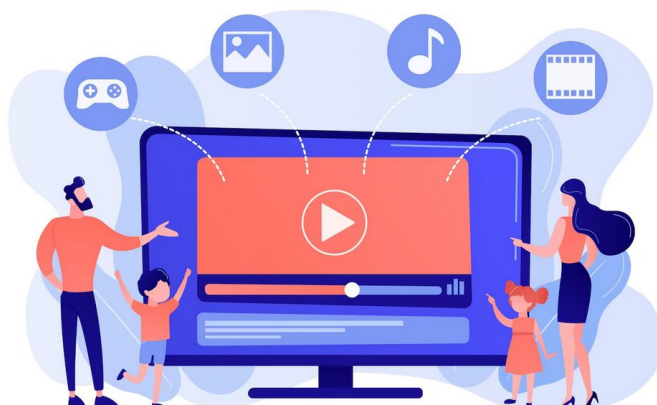
Минимальный срок – 1 день
Максимальный – 181 день
Мораторий – 30 дней
Стоимость – 6 руб./сут.

ДБ по акции

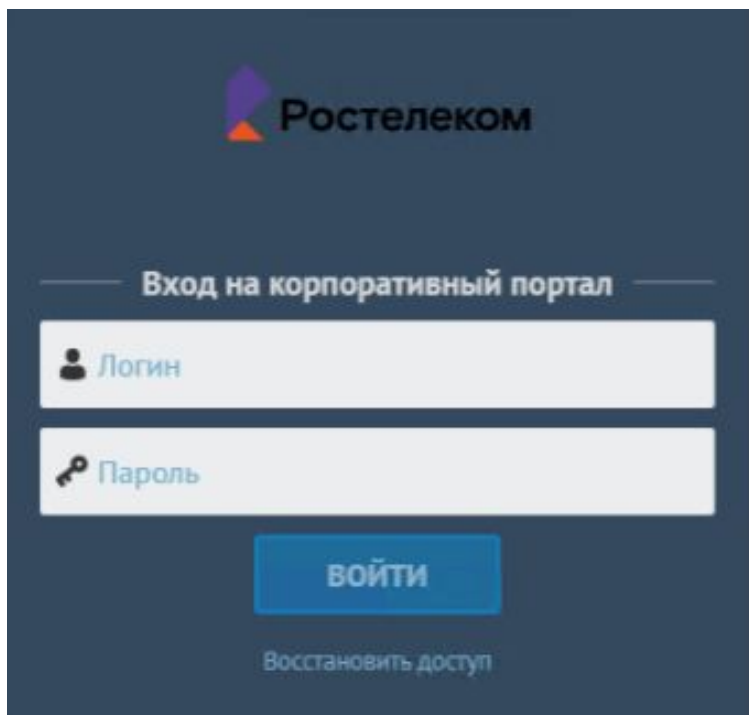
Минимальный срок – 7 дней
Максимальный – 150 день:

- летний период - с 1 июня по 31 августа
- в не летний период (сентябрь по май) - 60 дней

Стоимость – 1 руб./сут.



Система управления знаниями



Вход по ссылке:
<https://suz.rt.ru/>
Открывается только на удаленном ПК
Для входа указываем данный логин и пароль от SUZ

В СУЗ хранится вся информация, которая потребуется для консультации клиента по любому вопросу.



ПО CRM B2C

CRM B2C – это система управления взаимоотношениями с клиентами.
Основное ПО, в котором происходит консультация, оформление
обращений\заданий.

The screenshot displays the CRM B2C interface for a customer named ОЛЕГОВИЧ. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes a search bar with the text "Что ты хочешь найти или сделать?".
- Navigation:** Tabs for "ОБЗОР", "ФИНАНСЫ", "О КЛИЕНТЕ", "ИСТОРИЯ", and "ГЛОБАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ".
- Customer Profile:** Shows "500 Кредитный ОЛЕГОВИЧ", "Логин ЕЛК", and "Кодовое слово".
- Financials:** Displays "Баланс на 16.02.2022 -491,78 Р" and "Сумма к оплате по счету до 25.02.2022 545,00 Р".
- Services Table:** A table listing services with columns for "Продукт/услуга", "Дата подкл.", "Дата откл.", and "Статус".

Продукт/услуга	Дата подкл.	Дата откл.	Статус
Интернет по Ethernet ТНГ_Польз.сетью Интернет в пакете «Впечатления ближе» (FTTx) Дополнительные услуги: Блокировки	16.11.2020	-	Включена
Интерактивное ТВ по Ethernet ФЛ_ТНГ_Польз. IPTV_FTTx_абонентом двух услуг (DOUBLE)	16.11.2020	-	Включена

Для консультации клиента необходимо **ВСЕГДА** использовать скрипт

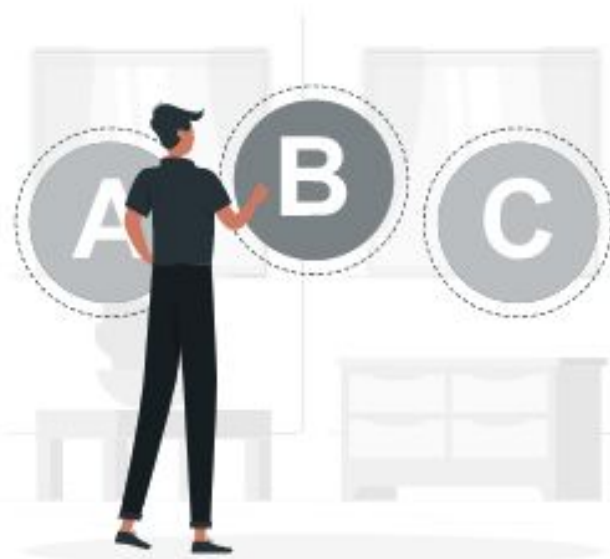
A search bar with the text "Что вы хотите найти или сделать?" is shown above a dropdown menu with the following options:

- Проблема с интернетом
- Проблема с телевидением
- Проблема с телефонией
- Консультация по финансам

Любой скрипт можно найти по ключевому слову

A search bar with the text "инте" is shown above a dropdown menu with the following options:

- Проблема с интернетом
- Низкая скорость интернета
- Обрывы интернет соединения
- Номерная ошибка при подключении к интернету
- Поврежден кабель интернета
- Смена тарифа
- Баланс



Правильная работа

- Следовать шагам скрипта
- Необходимо озвучивать ВСЕ речевые модули
- Не пропускать шаги скрипта
- Не «додумывать» ответы клиента
- Не задавать вопросы, не предусмотренные скриптом



Игнорируя запуск скрипта – вы не корректно можете предоставить информацию клиенту, что повлияет на качество работы специалиста.

Регионы обслуживания

343*	Кировская область
352*	Нижегородская область
356*	Оренбургская область
358*	Пензенская область
363*	Самарская область
364*	Саратовская область
373*	Ульяновская область
312*	Республика Марий Эл
313*	Республика Мордовия
316*	Республика Татарстан
318*	Республика Удмуртия
302*	Республика Башкортостан
321*	Республика Чувашия

Аббревиатуры

КОП	Корпоративный операционный портал
СУЗ	Система управления знаниями
КЦ	Контакт-центр
ГЛ	Горячая линия
КТ	Контактный телефон
ОТМ	Отдел телемаркетинга
ВТМ	Входящий телемаркетинг
ОСК	Отдел сохранения клиентов
КМ	Кризис-менеджер
ГПП	Группа поддержки продаж
СВ	Супервайзер
ОС	Обратная связь
СМ	Скрипт-менеджер
ОКК	Отдел контроля качества
СБ	Служба безопасности
НЛС	Номер лицевого счета
ФИ	Фамилия Имя
ПД	Паспортные данные
ТП	Техническая поддержка \ Тарифный план
КПП	Конвергентное продуктовое предложение
ОТА	Основной телефонный аппарат
ШПД	Широкополосный доступ
ИТВ	Интерактивное телевидение
КТВ	Кабельное телевидение
ГП	Групповое повреждение \ Глобальная проблема
ЕПК	Единый продуктовый каталог
ЕЛК	Единый личный кабинет
МЛК	Мобильный личный кабинет
ОИТП	Отдел информационно – технической поддержки
ДГО	Дополнительное гарантийное обслуживание