



# CSM руководство пользователя

Конференция Zoom  
60 минут

## Это долго?

Продолжительность обучения составит 60 минут. Усаживайся поудобнее, мы уже почти начали.

## Вопросы аудитории

Урок поделен на блоки, после каждого блока ты можешь задать все интересующие тебя вопросы по теме.

## Блокнот и ручка

Советуем записывать важную информацию (ключевые мысли, определения, путь к нужным ресурсам и т.д.).



## Проверим звук

Для прохождения курса тебе потребуются наушники или другие устройства воспроизведения звука.

## Проверка знаний

В конце курса тебя ждет тренажер, с помощью которого и ты сможешь проверить себя.

## А что я узнаю?

**ПОДРОБНЕЕ**

# CSM

Это программа предназначенная для смены тарифа на номере клиента вручную. А также для подключения и отключения услуг.

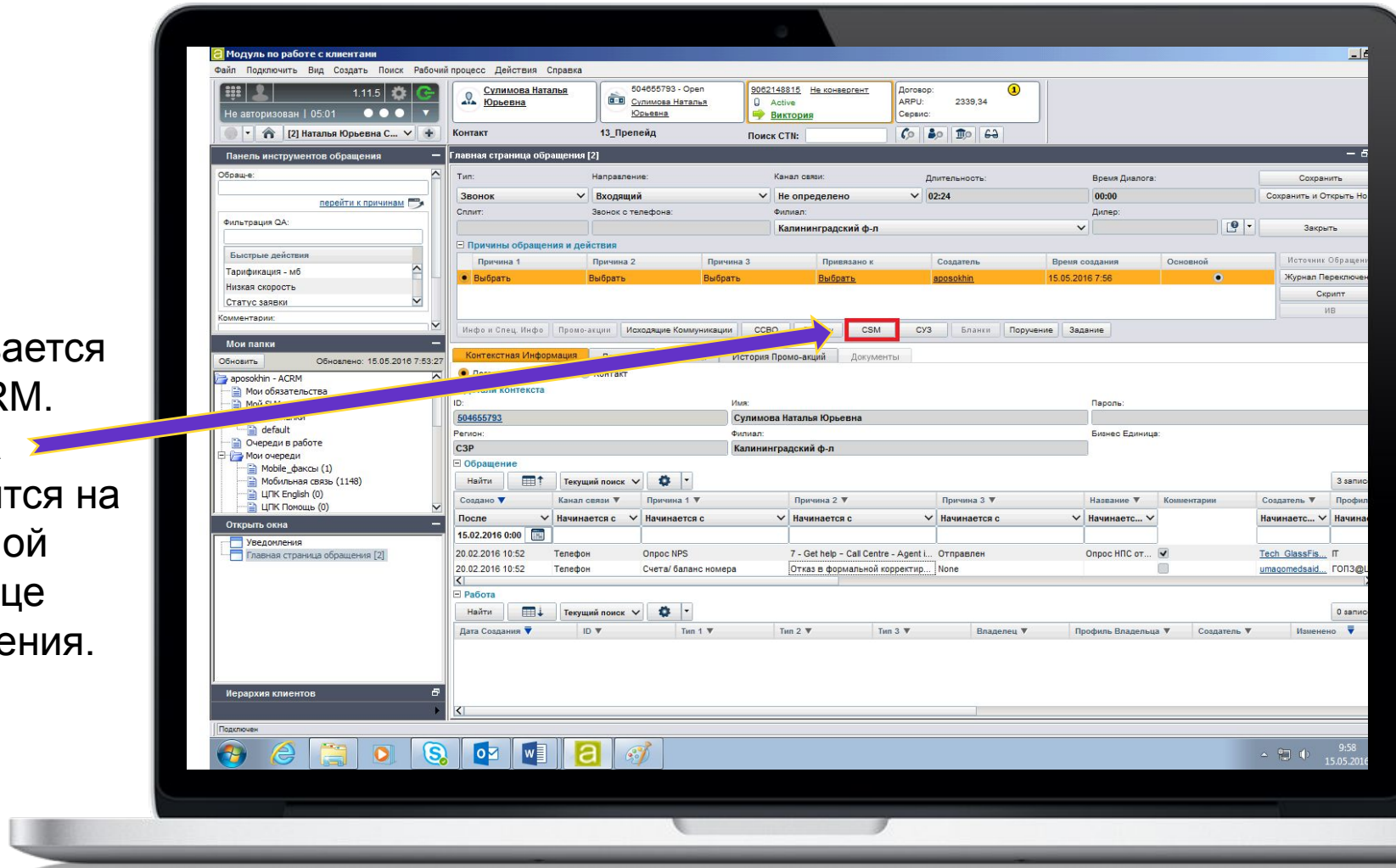
Готов начать?

**НАЧАТЬ**



# Как открыть CSM?

CSM  
открывается  
из ACRM.  
Кнопка  
находится на  
основной  
странице  
обращения.

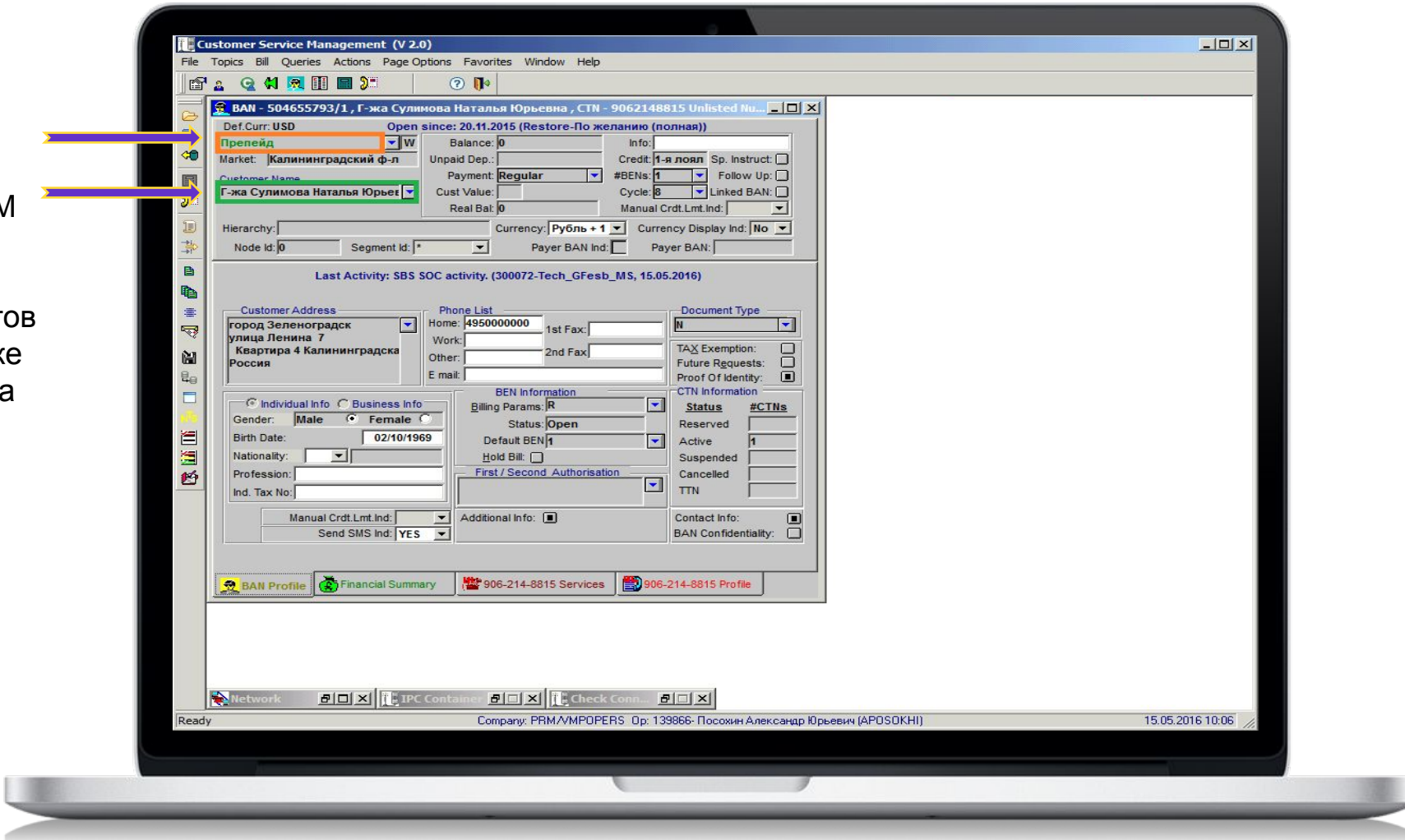


ДАЛЕЕ



# Форма оплаты, ФИО владельца договора

На первой вкладке в вкладке в программе CSM мы можем посмотреть систему расчетов клиента, а также ФИО владельца по договору.



ДАЛЕЕ

# Паспортные данные, адрес прописки

Сейчас мы разберем первую вкладку «BAN Profile».

Customer Service Management (V 2.0)

File Topics Bill Queries Actions Page Options Favorites External App Window Help

BAN - 504655793/1, Г-н Сулимова Наталья Юрьевна, СТН - 9062148815 Unlisted Num...

Def.Curr: P+1% Open since: 20.11.2015 (Restore-По желанию (полная))

Прелейд W Balance: 0 Info: Sp. Instruct:

Market: Калининградский Ф-л Unpaid Dep.: Credit: 1-я лоял #BENS: 1 Follow Up:

Customer Name Г-н Сулимова Наталья Юрьевн Cust Value: Regular Payment: Regular Cycle: 8 Linked BAN:

Real Bal: 0 Manual Crdt.Lmt.Ind:

Hierarchy: Currency: Рубль + 1 Currency Display Ind: No

Node Id: 0 Segment Id: \* Payer BAN Ind: Payer BAN:

Last Activity: Adjustment for PCL. (SYSTEM, 22.01.2019)

Customer Address Phone List Document Type

город Зеленоградск Home: 4950000000 1st Fax: N  
улица Ленина 7 Work: 2nd Fax: TAX Exemption:   
Квартира 4 Калининградска Other: 2nd Fax: Future Requests:   
РОССИЯ E mail: Proof Of Identity:

Individual Info Business Info BEN Information CTN information

Gender: Male Female Billing Params: R Status: Open Status #CTNs  
Birth Date: 02/10/1969 Default BEN: 1 Reserved  
Nationality: RUS РОССИЯ Hold Bill:  Active 1  
Profession: First / Second Authorisation Suspended  
Ind. Tax No: Additional Info:  Cancelled  
Manual Crdt.Lmt.Ind: Contact Info: TTN  
Send SMS Ind: YES BAN Confidentiality:

BAN Profile Financial Summary 906-214-8815 Services 906-214-8815 Profile

Для того, чтобы посмотреть паспортные данные клиента, необходимо два раза кликнуть на данную область.

ДАЛЕЕ

# Паспортные данные, адрес прописки

Редактирование абонента для BAN 504655793, subscriber\_no 9062148815

Абонент | Контакты

Паспорт РФ

Серия 27... Номер 220...  Корректный

Выдан 19.06.2001 Кем ОВД г.Зеленоградска

Код подразделения 392...

Подтвердить

Паспортные данные

г-н | Фамилия Сулимова

Имя Наталья

Отчество Юрьевна

Дата рождения 02.10.1969 Гражданство RUS РОССИЯ ИИН ИИН СНИЛС СНИЛС

Место рождения -

Адрес регистрации

Индекс Индекс Страна RUS РОССИЯ Регион Калининградская Район Район

город Зеленоградск улица Ленина

корпус Квар... Комментарий Комментарий

Адрес проживания

Тот же адрес

Адрес прописки

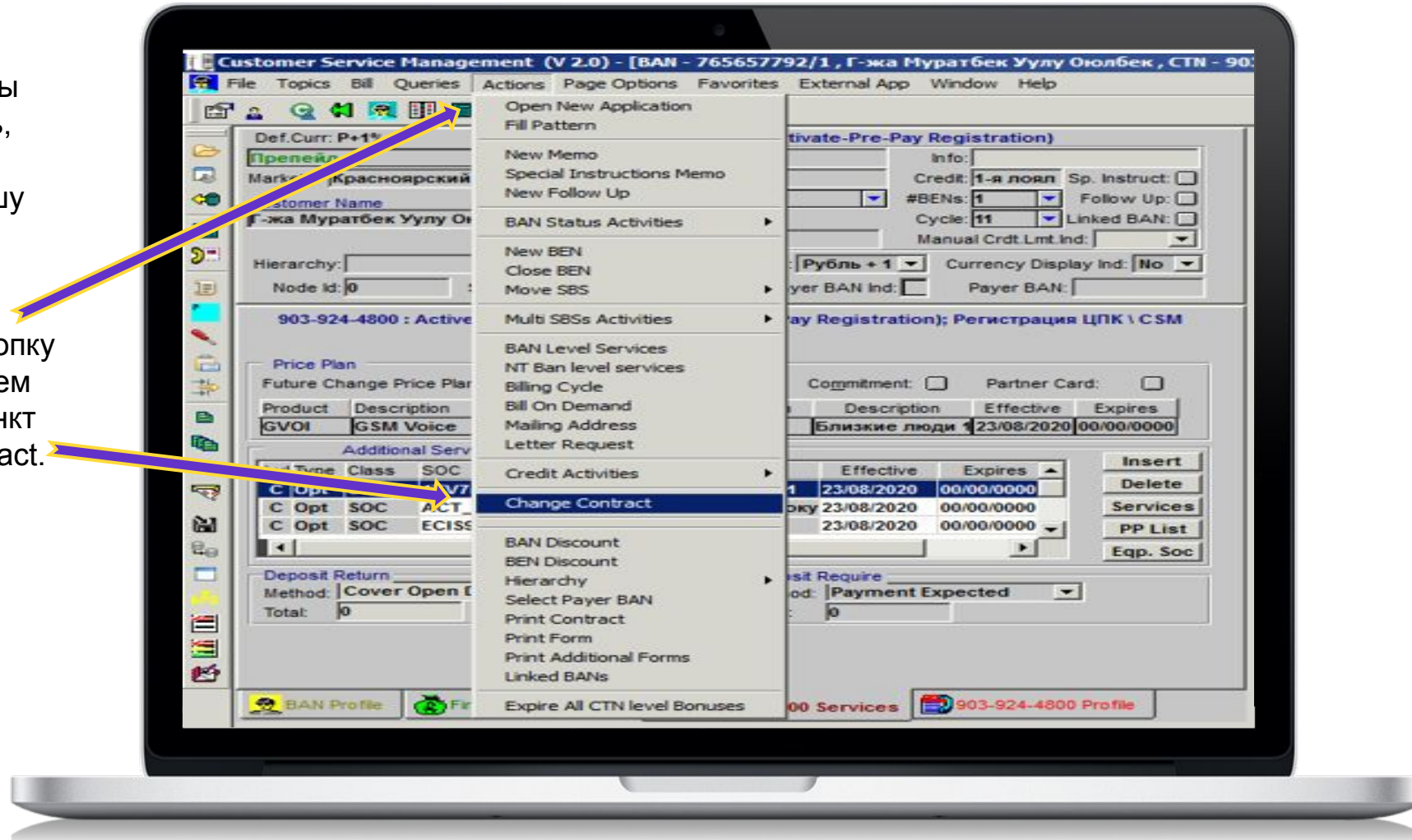
Ok Cancel

Перед нами  
открылось окно с  
ПД клиента.

# Дата регистрации договора

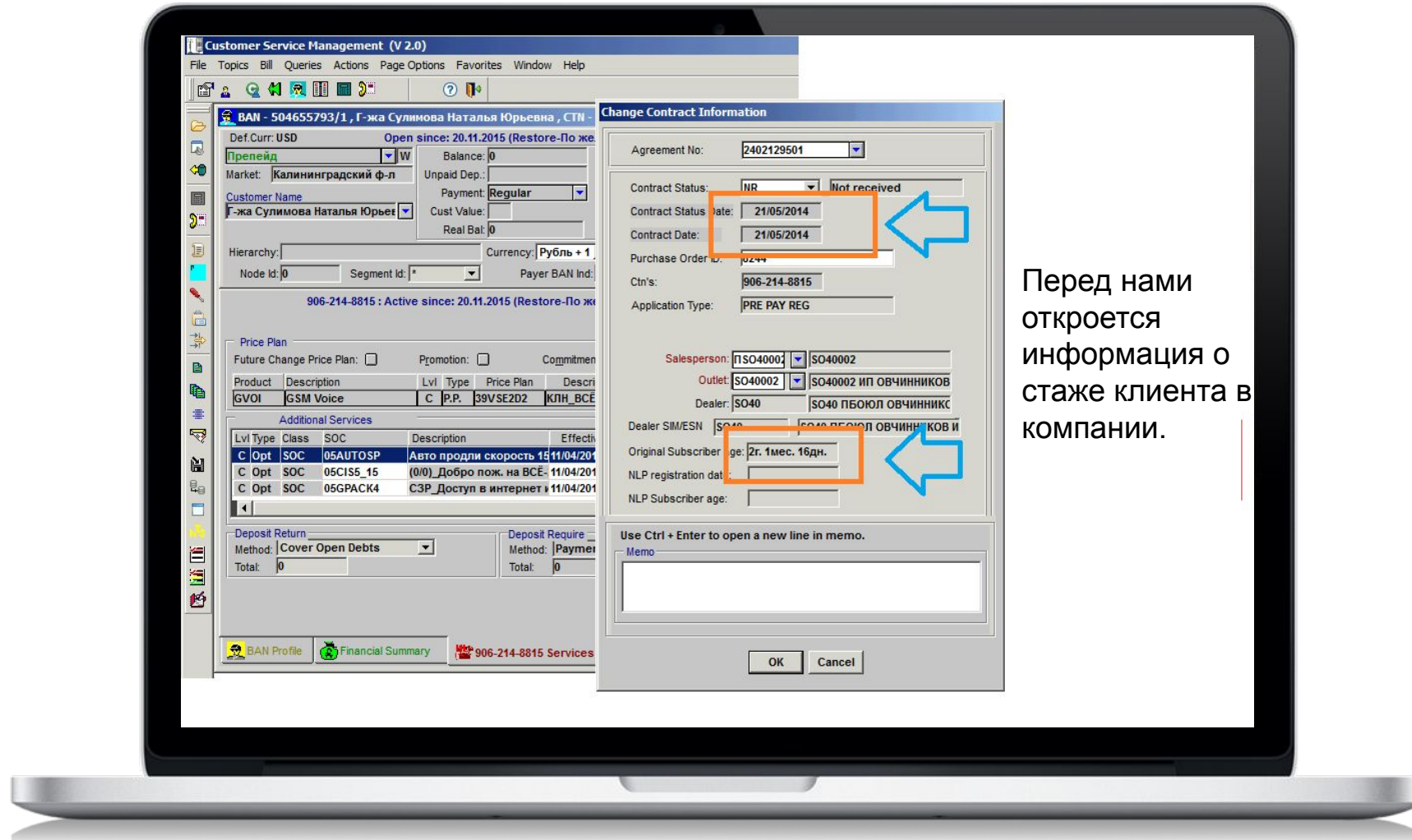
Через CSM мы можем узнать, когда клиент приобрел нашу SIM карту.

Для этого нажимаем кнопку Actions, а затем выбираем пункт Change Contract.





# Дата регистрации договора



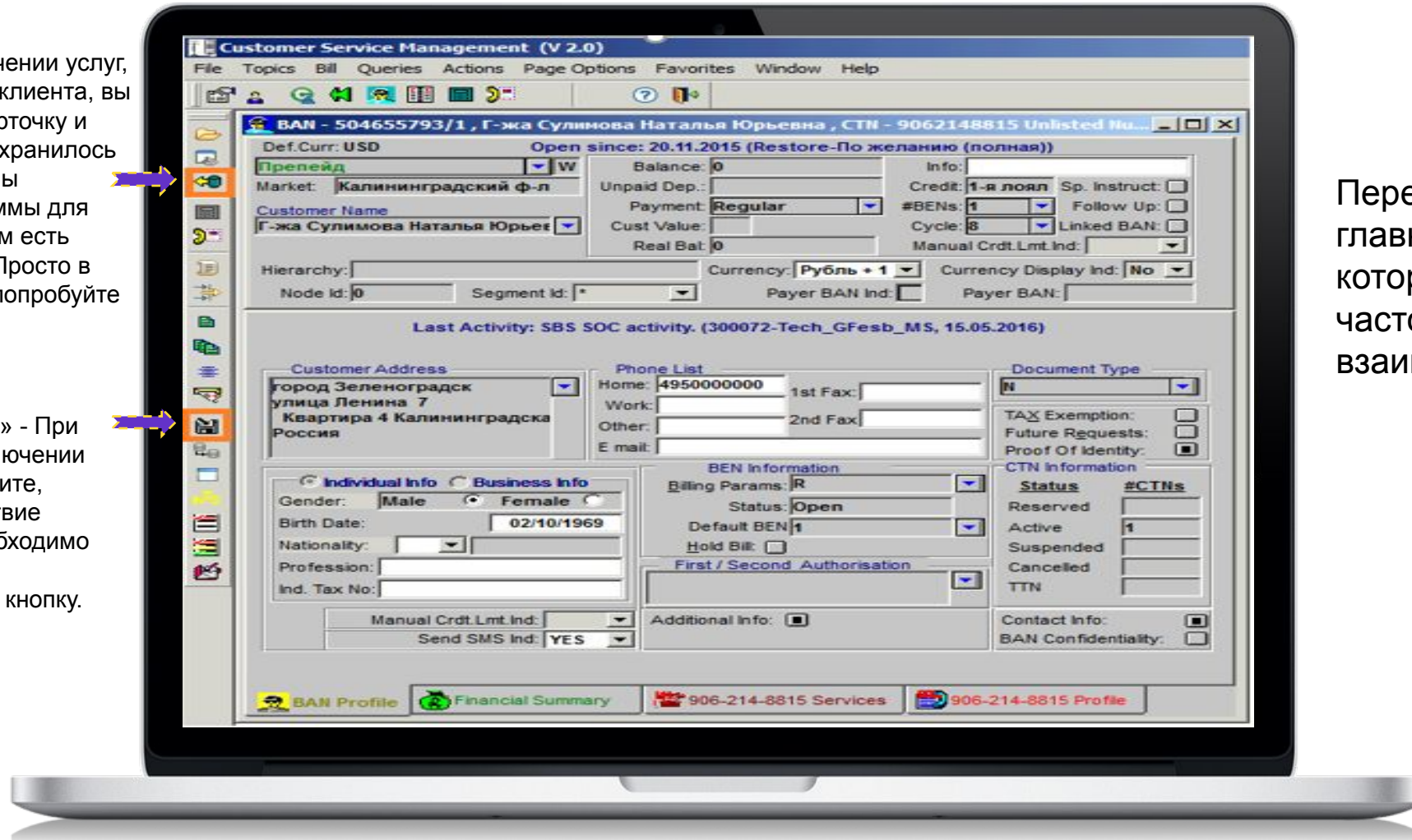
Перед нами  
откроется  
информация о  
стаже клиента в  
компании.

ДАЛЕЕ

# Обновить и сохранить

«Обновить» - При подключении/отключении услуг, зависании карточки клиента, вы можете обновить карточку и проверить все ли сохранилось так как вам нужно. Вы используете программы для работы, а у программ есть свойство зависать. Просто в некоторых случаях попробуйте обновить карточку.

«Сохранить/SAVE» - При подключении/отключении услуг, если вы хотите, чтобы ваше действие сохранилось, необходимо нажать на соответствующую кнопку.



Перед вами две главные кнопки, с которыми вы будете часто взаимодействовать.

ДАЛЕЕ

# Тарифный план и услуги

Переходим к следующей вкладке, которая называется **Services**. Это основная вкладка, в которой мы будем работать.

Def.Curr: P+1%    Open since: 23.08.2020 (Activate-Pre-Pay Registration)

Market: Красноярский Ф-л    Balance: 0    Info:    Unpaid Dep.:    Credit: 1-я лоял    Sp. Instruct:    Payment: Regular    #BENs: 1    Follow Up:    Cust Value:    Cycle: 11    Linked BAN:    Real Bal: 0    Manual Crdt.Lmt.Ind:   

Hierarchy:    Currency: Рубль + 1    Currency Display Ind: No    Node Id: 0    Segment Id: \*    Payer BAN Ind:    Payer BAN:   

903-924-4800 : Active since: 23.08.2020 (Activate-Pre-Pay Registration); Регистрация ЦСМ

Price Plan

| Product | Description | Lvl | Type | Price Plan | Description    | Effective  | Expires    |
|---------|-------------|-----|------|------------|----------------|------------|------------|
| GVOI    | GSM Voice   | C   | P.P. | E1BL20_4   | Близкие люди 1 | 23/08/2020 | 00/00/0000 |

Additional Services

| Lvl | Type | Class | SOC       | Description              | Effective  | Expires    |
|-----|------|-------|-----------|--------------------------|------------|------------|
| C   | Opt  | SOC   | 1TV75F8   | Билайн ТВ категория 1    | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ACT_TET20 | Уч-к акции Бонус за поку | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ECIS95    | Добро пожаловать         | 23/08/2020 | 00/00/0000 |

Deposit Return    Deposit Require

Method: Cover Open Debts    Method: Payment Expected

Total: 0    Total: 0

BAN Profile    Financial Summary    903-924-4800 Services    903-924-4800 Profile

В рабочем поле можно посмотреть:

- 1) SOC действующего ТП;
- 2) название ТП;
- 3) дата подключения ТП.

ДАЛЕЕ



# Алгоритм подключения услуги через кнопку «INSERT»

1) Жмем кнопку «INSERT» на рабочем поле.

| Lvl | Type | Class | SOC       | Description              | Effective  | Expires    |
|-----|------|-------|-----------|--------------------------|------------|------------|
| C   | Opt  | SOC   | 1TV75F8   | Билайн ТВ категория 1    | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ACT_TET20 | Уч-к акции Бонус за поку | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ECIS95    | Добро пожаловать         | 23/08/2020 | 00/00/0000 |

2) Выбираем появившуюся строку и вписываем в поле «SOC» техническое название услуги, которую хотим подключить.

| Lvl | Type | Class | SOC    | Description              | Effective  | Expires    |
|-----|------|-------|--------|--------------------------|------------|------------|
| C   | Opt  | SOC   | UMCPLT | Авансовый счет (Моб. пл  | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ZAPEK  | Есть контакт. Технически | 18/08/2021 | 00/00/0000 |
|     |      |       |        |                          | 00/00/0000 | 00/00/0000 |

3) Не забываем нажать на кнопку «Save», чтобы сохранить наше действие.

| Product | Description | Lvl | Type | Price Plan | Description      | Effective  | Expires    |
|---------|-------------|-----|------|------------|------------------|------------|------------|
| GVOI    | GSM Voice   | C   | P.P. | E1BL20_4   | Ближайшие люди 1 | 23/08/2020 | 00/00/0000 |

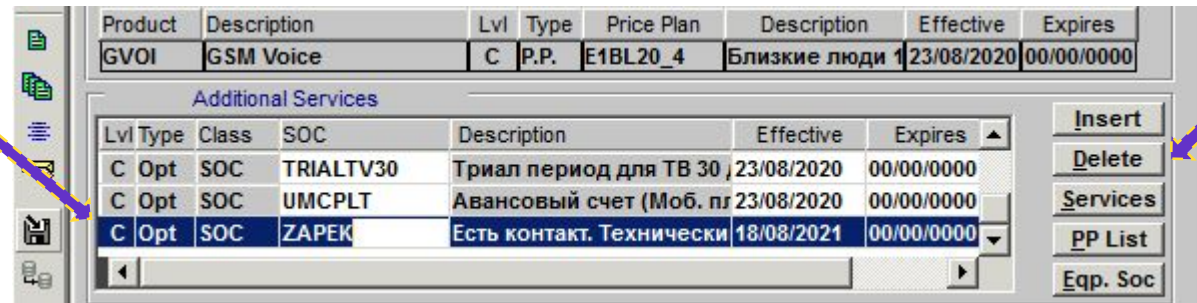
| Lvl | Type | Class | SOC       | Description              | Effective  | Expires    |
|-----|------|-------|-----------|--------------------------|------------|------------|
| C   | Opt  | SOC   | UMCPLT    | Авансовый счет (Моб. пл  | 23/08/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | ZAPEK     | Есть контакт. Технически | 18/08/2021 | 00/00/0000 |
|     |      |       | UNL_F2020 |                          | 00/00/0000 | 00/00/0000 |

ДАЛЕЕ



# Алгоритм удаления услуги через кнопку «DELETE»

1) Из списка услуг, подключенных на номере клиента, выбираем ту, которую необходима отключить.



| Product | Description | Lvl | Type | Price Plan | Description   | Effective  | Expires    |
|---------|-------------|-----|------|------------|---------------|------------|------------|
| GVOI    | GSM Voice   | C   | P.P. | E1BL20_4   | Бликие люди 1 | 23/08/2020 | 00/00/0000 |

| Additional Services |      |       |           |                          |            |            | Insert |
|---------------------|------|-------|-----------|--------------------------|------------|------------|--------|
| Lvl                 | Type | Class | SOC       | Description              | Effective  | Expires    | Delete |
| C                   | Opt  | SOC   | TRIALTV30 | Триал период для ТВ 30   | 23/08/2020 | 00/00/0000 |        |
| C                   | Opt  | SOC   | UMCPLT    | Авансовый счет (Моб. п   | 23/08/2020 | 00/00/0000 |        |
| C                   | Opt  | SOC   | ZAPEK     | Есть контакт. Технически | 18/08/2021 | 00/00/0000 |        |

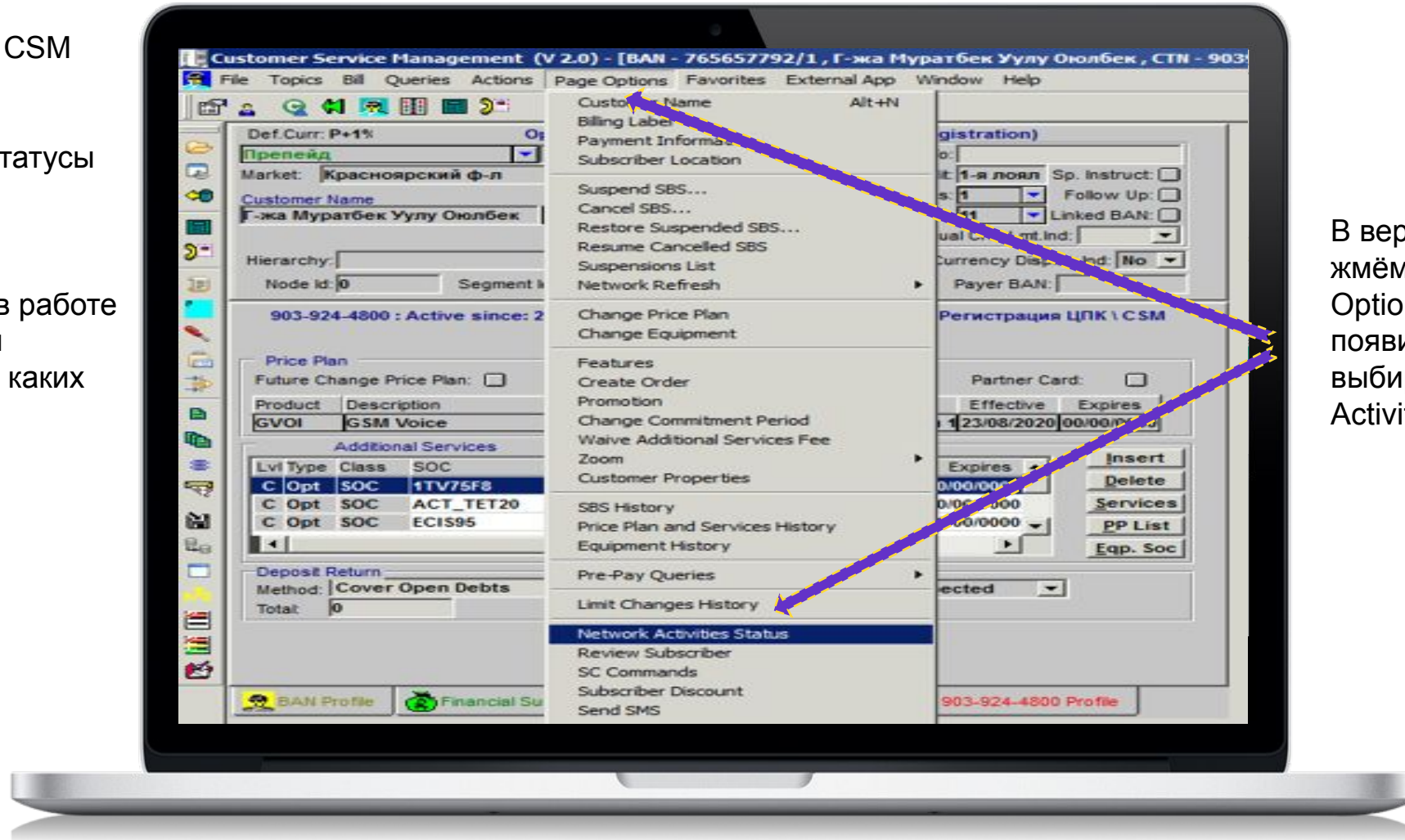
2) После этого, жмем кнопку «Delete».

3) Не забываем сохранить свое действие, нажав на кнопку «Save».

ДАЛЕЕ

# Статусы прохождения операции

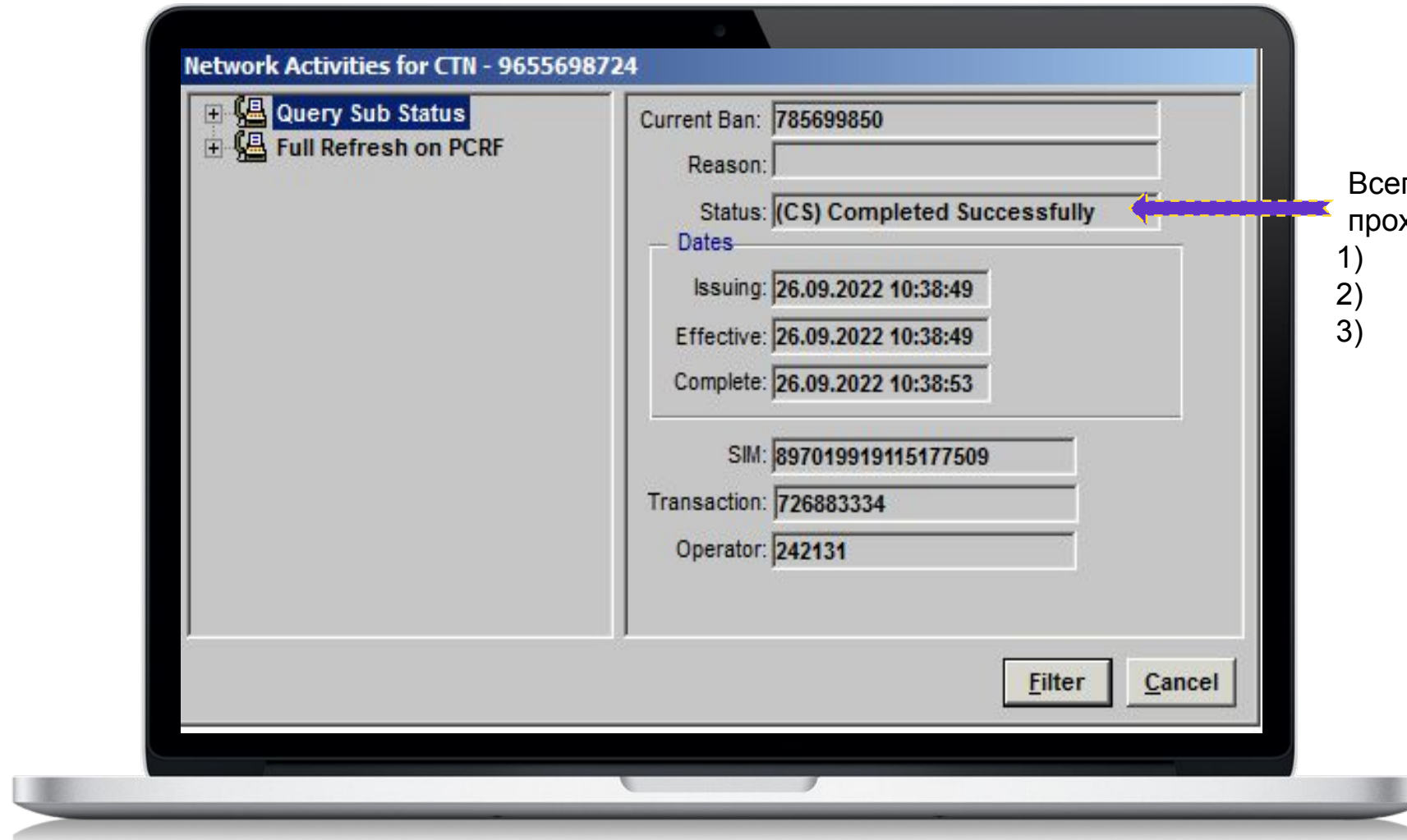
В программе CSM также есть возможность посмотреть статусы прохождения операции. Это может пригодиться в работе для проверки подключения каких либо опций.



В верхней панели жмём кнопку «Page Options», а затем из появившегося списка выбираем «Network Activities Status»

ДАЛЕЕ

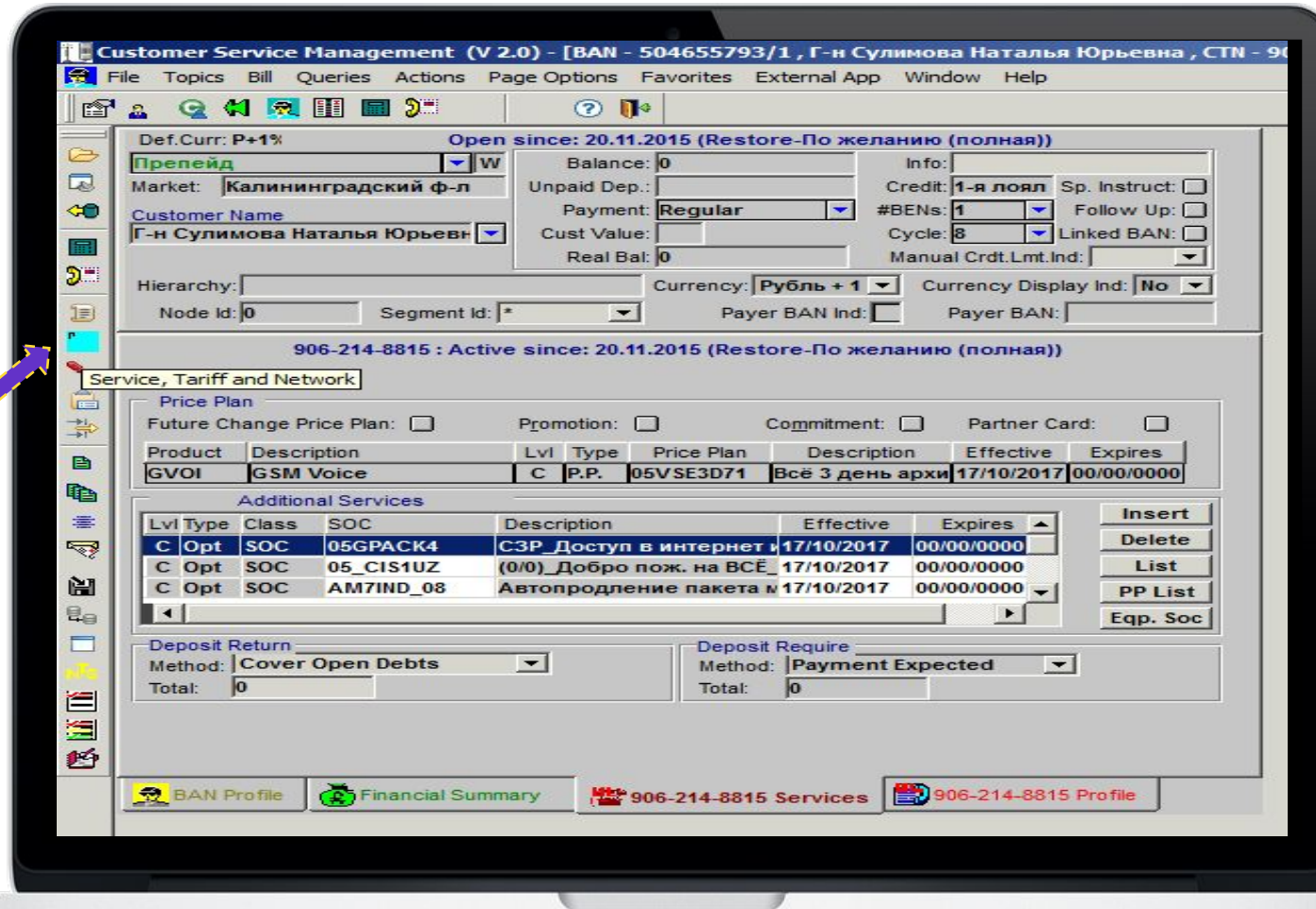
# Статусы прохождения операции



- Всего есть 3 статуса прохождения операций:
- 1) Completed (выполнено);
  - 2) Error (ошибка);
  - 3) In process (в процессе).

ДАЛЕЕ

# Смена тарифного плана вручную



И если вы столкнулись с подобным, то нужно будет подключить тариф вручную. Для этого открываем карточку клиента, которому надо подключить тариф и кликаете на бирюзовый квадрат.

Итак, коллеги, каждый раз когда клиент согласился на наше предложение, нам необходимо подключить ему ТП. В компании большинство процессов автоматизировано, но бывают моменты, когда подключение ТП не срабатывает по ряду причин:

- у клиента недостаточно средств для списание АП по новому тарифу;
- у клиента вовсе отрицательный баланс;
- просто небольшой сбой в системе.

ДАЛЕЕ



# Смена тарифного плана вручную

Customer Service Management (V 2.0)

BAN - 652112326/1, ПАО Вымпелком Публичное акционерное общество, СТН - 9655...

Def.Curr: P+1X Open since: 11.05.2017 (Move-Переформление)

Препейд Сотрудник: PLE W Balance: 201871,16 Info: Unpaid Dep.: Credit: 1-я лопп Sp. Instruct: Payment: Regular #BENs: 1 Follow Up: Cust Value: Cycle: 7 Linked BAN: Real Bal: 0 Manual Crdt.Lmt.Ind: NO

Market: Пермский ф-л Customer Name: ПАО Вымпелком Публичное а Hierarchy: Currency: Рубль + 1 Currency Display Ind: No Node Id: 0 Segment Id: Payer BAN Ind: Payer BAN:

965-577-7088 : Active since: 22.10.2019 (Move-Переформление)

Price Plan

Future Change Price Plan: Promotion: Commitment: Partner Card:

| Product | Description | Lvl | Type | Price Plan | Description  | Effective  | Expires    |
|---------|-------------|-----|------|------------|--------------|------------|------------|
| GVOI    | GSM Voice   | C   | P.P. | C4BL02     | Близкие люди | 29/11/2020 | 00/00/0000 |

Additional Services

| Lvl | Type | Class | SOC       | Description          | Effective  | Expires    |
|-----|------|-------|-----------|----------------------|------------|------------|
| C   | Opt  | SOC   | 4TV155V   | 155 каналов VIP Play | 29/11/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | CCIS95    | Добро пожаловать     | 29/11/2020 | 00/00/0000 |
| C   | Opt  | SOC   | GPRSNOT_P | Интернет-уведомление | 29/11/2020 | 00/00/0000 |

Deposit Return Method: Cover Open Debts Total: 0

Deposit Require Method: Payment Expected Total: 0

BAN Profile Financial Summary 965-577-7088 Services 965-577-7088 Profile

В завершении нажимаем

Change Price-Plan for BAN 652112326 / SBS 965-577-7088

Product Code: GVOI GSM VOICE Deposit: 0 Total Deposit: 0 Fee: 0 Commitment: Location: Price Plan: Change Price-Plan Date: 24/01/2022 Promotion: FTR Zoom

PP:

| PP        | Description             | Sale Eff Date | Sale Exp Date | Preview | Type |
|-----------|-------------------------|---------------|---------------|---------|------|
| RF3DAT20  | Интернет PRO (АП 650)   | 18/06/2020    | 00/00/0000    | 0       |      |
| RFYOUNG   | Связь Z. РФ             | 29/07/2020    | 00/00/0000    | 0       |      |
| SXMAX_3   | X На максимум! Центр    | 06/10/2021    | 00/00/0000    | 0       |      |
| СВІР95    | Би+ ЦЕНТР               | 21/09/2019    | 00/00/0000    | 0       |      |
| C2XF13_12 | X Близкие люди 2. Центр | 06/10/2021    | 00/00/0000    | 0       |      |

pp Prom. Allowance Cell Inc. Non Cell Inc. Opt

New Price-Plan Current Price-Plan SOCs

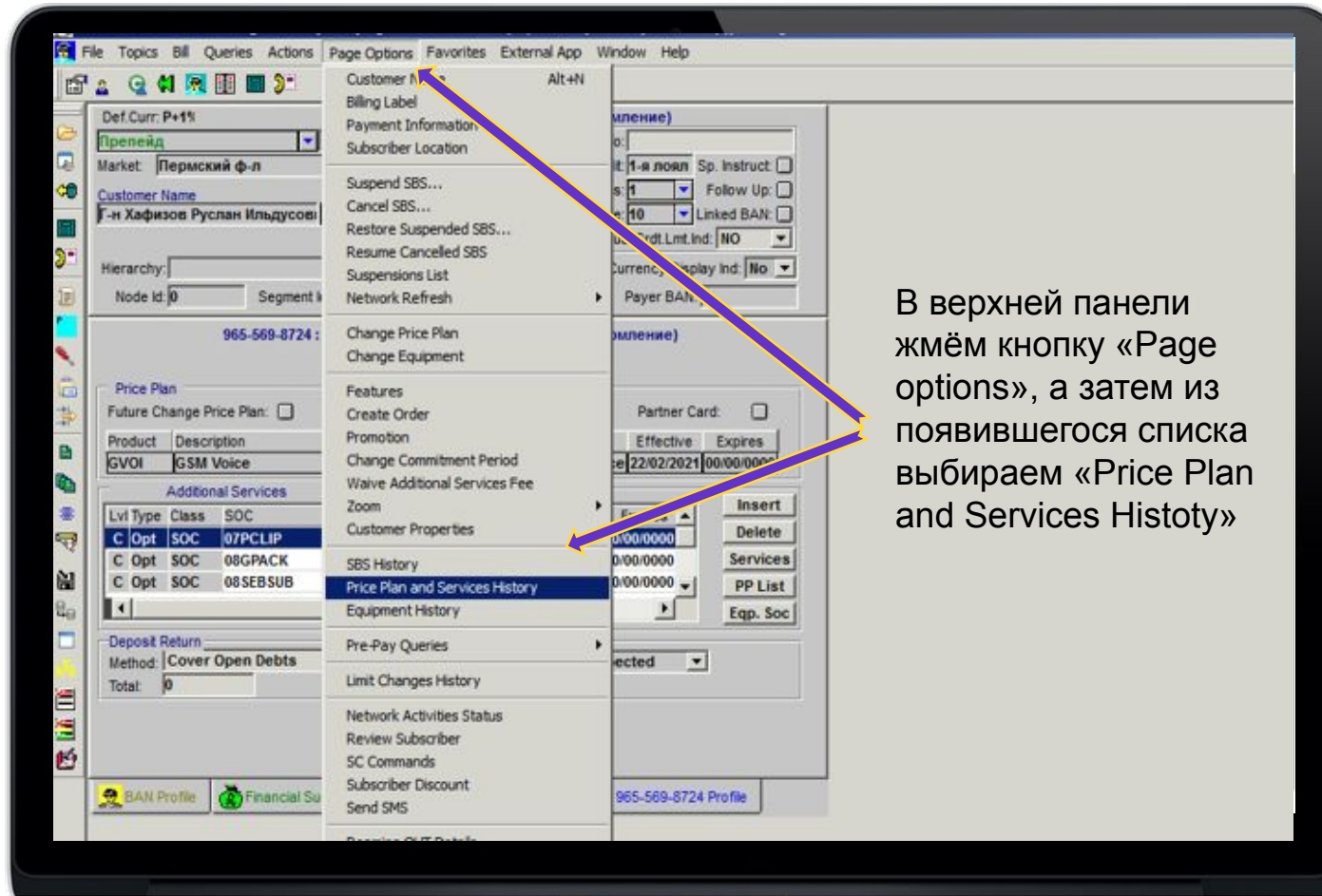
OK Cancel Create Order

Далее в пустое поле «PP:» вставляем SOC тарифа, на который клиент согласился перейти.

ДАЛЕЕ

# История услуг и тарифов на номере

Через CSM у нас есть возможность проверить историю всех услуг, которые использовались клиентом. Данную информацию мы можем проверить и через другие программы это всего лишь один вариант из нескольких.

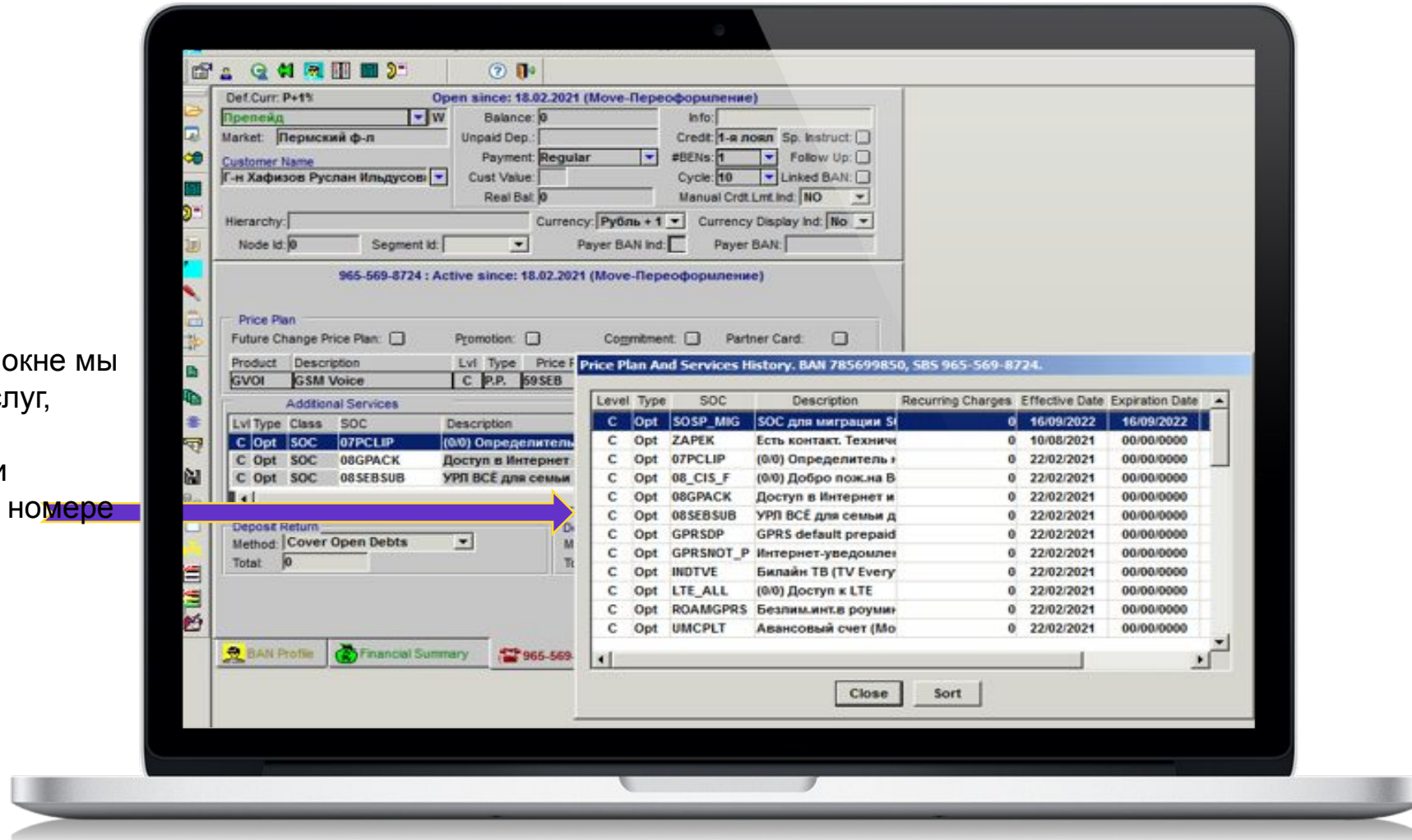


В верхней панели жмём кнопку «Page options», а затем из появившегося списка выбираем «Price Plan and Services History»

ДАЛЕЕ

# История услуг и тарифов на номере

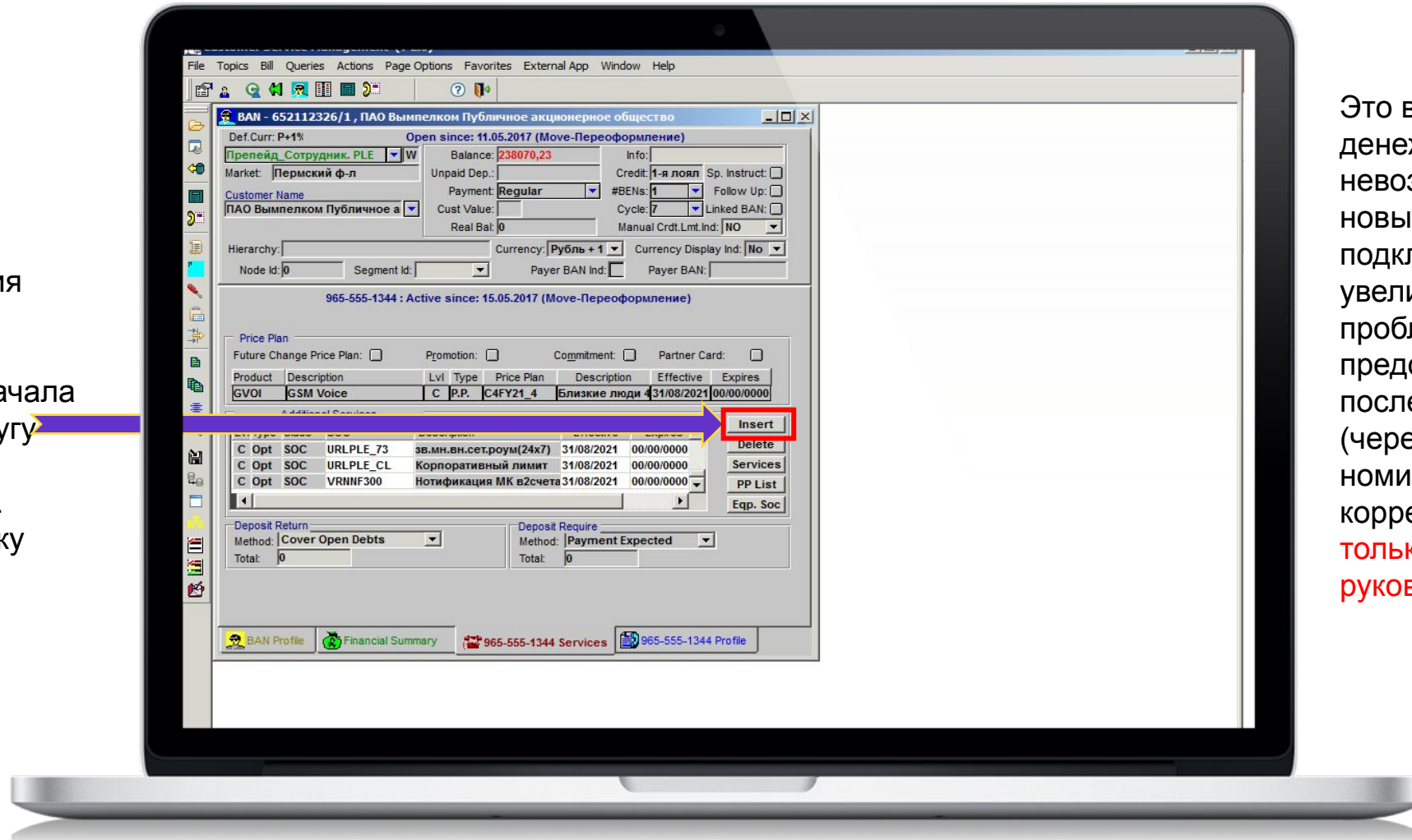
В появившемся окне мы видим список услуг, которые были подключены или срабатывали на номере клиента.



ДАЛЕЕ

# Формальная корректировка

Для подключения формальной корректировки необходимо: сначала подключить услугу «Формальная корректировка». Нажимаем кнопку «Insert».



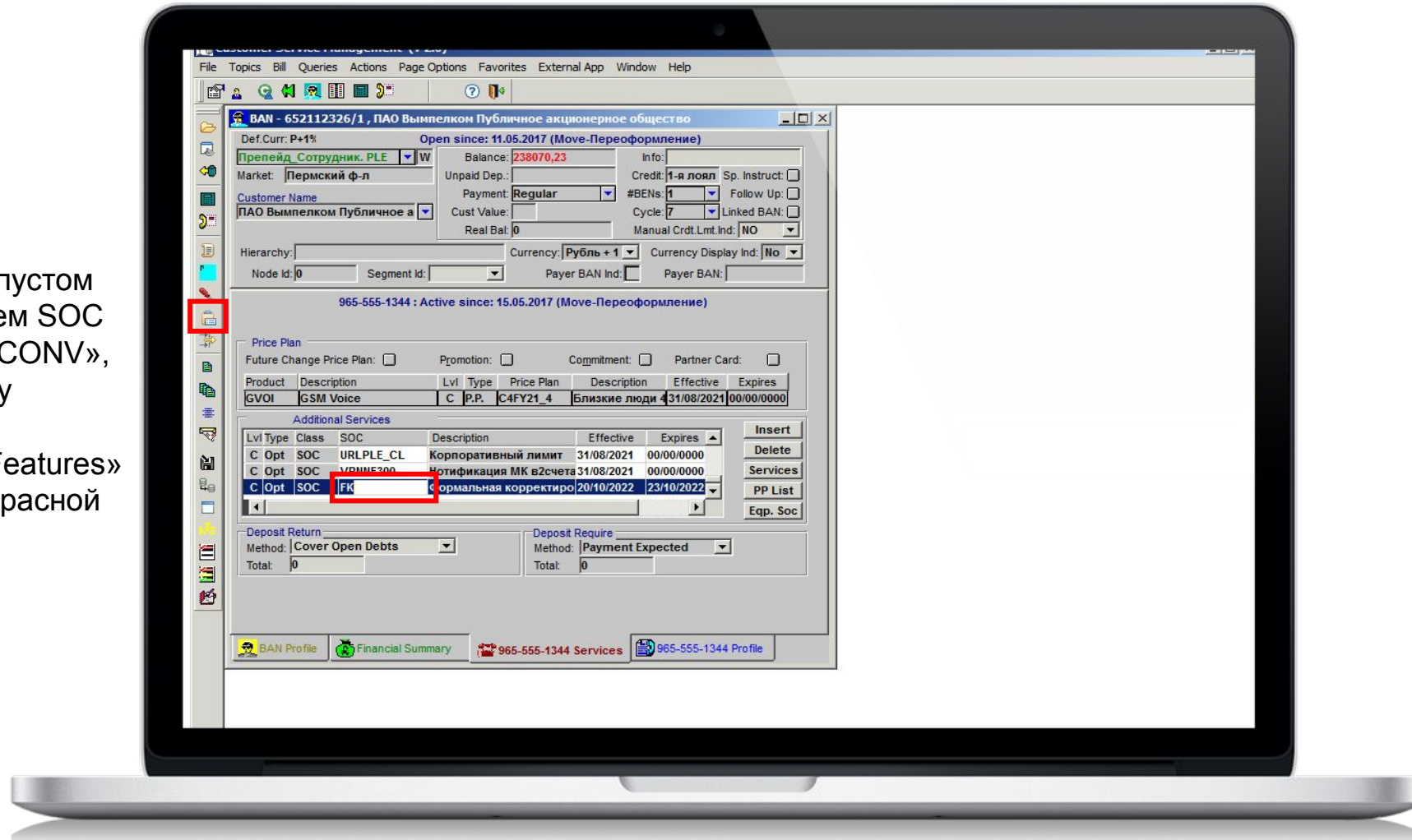
Это временное начисление денежных средств в случаях невозможности оплаты за новый тарифный план в день подключения и временное увеличение баланса решает проблему клиента. ФК предоставляется с последующим списанием (через 3 дня) суммы равной номиналу формальной корректировки. **Делается только с разрешения руководителя направления!**

ДАЛЕЕ



# Формальная корректировка

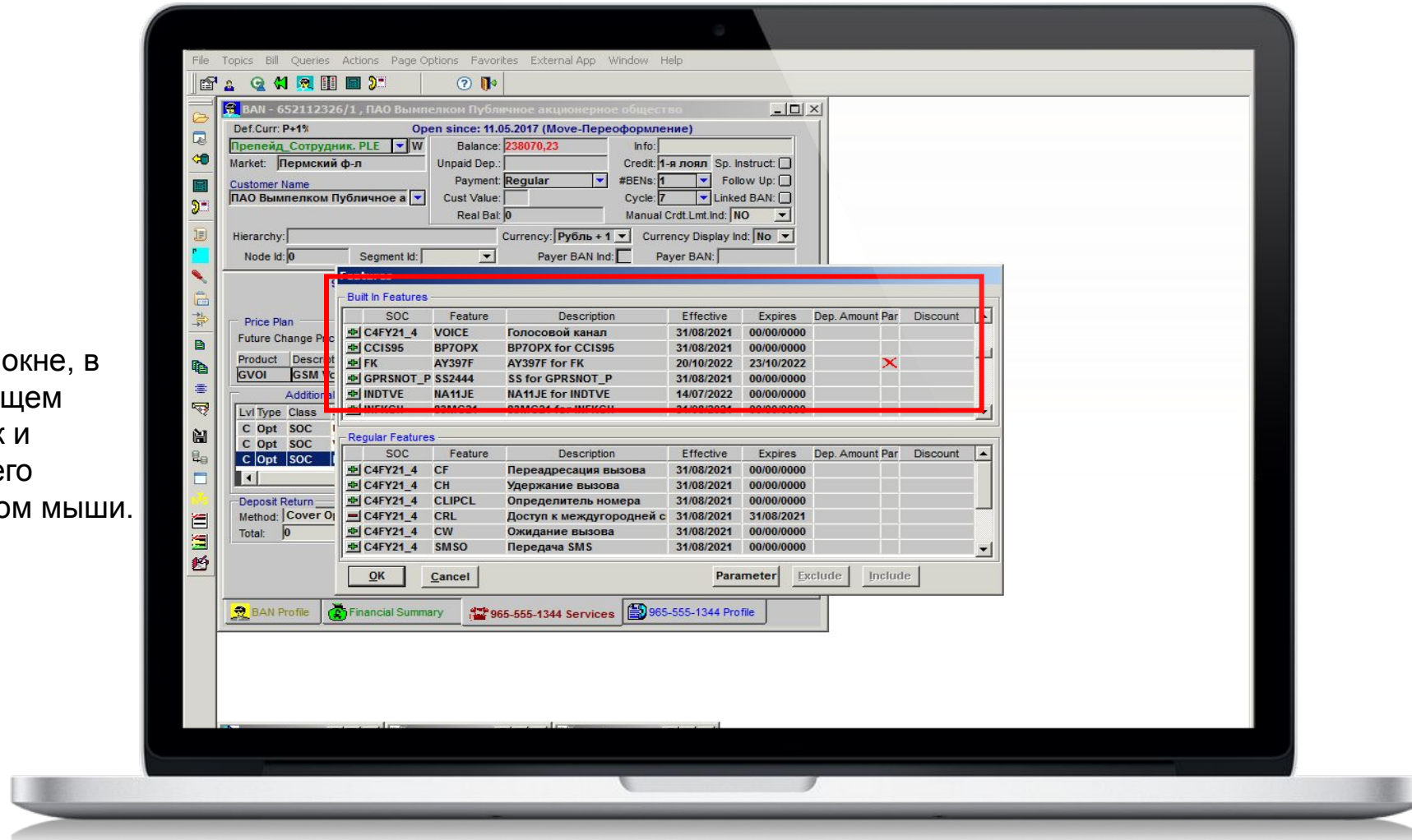
В появившемся пустом окне прописываем SOC «FK» либо «FK\_CONV», нажимаем кнопку «Enter». Далее переходим во «Features» (находятся под красной отверткой).



ДАЛЕЕ

# Формальная корректировка

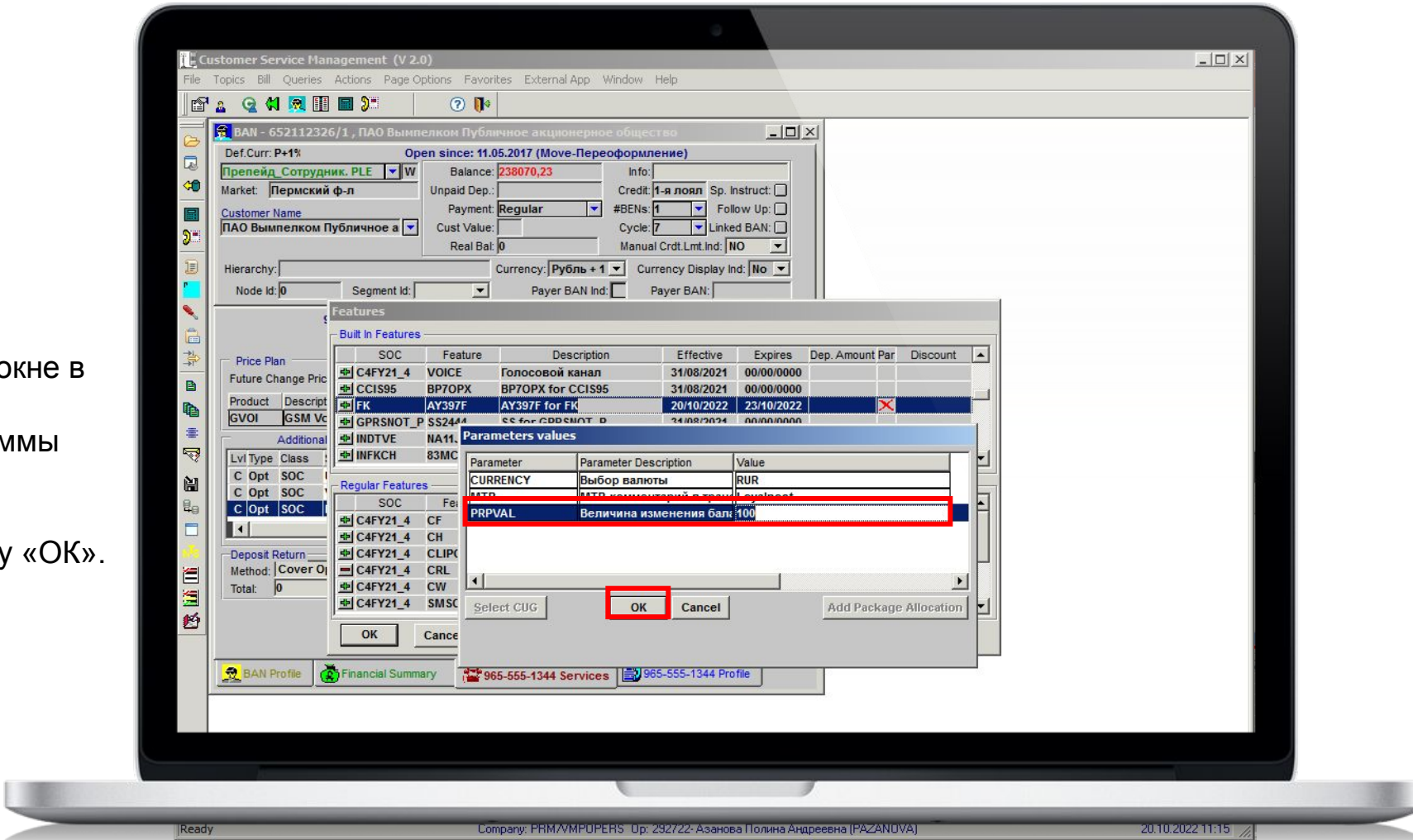
В появившемся окне, в верхней части ищем красный крестик и расщелкиваем его двойным щелчком мыши.



ДАЛЕЕ

# Формальная корректировка

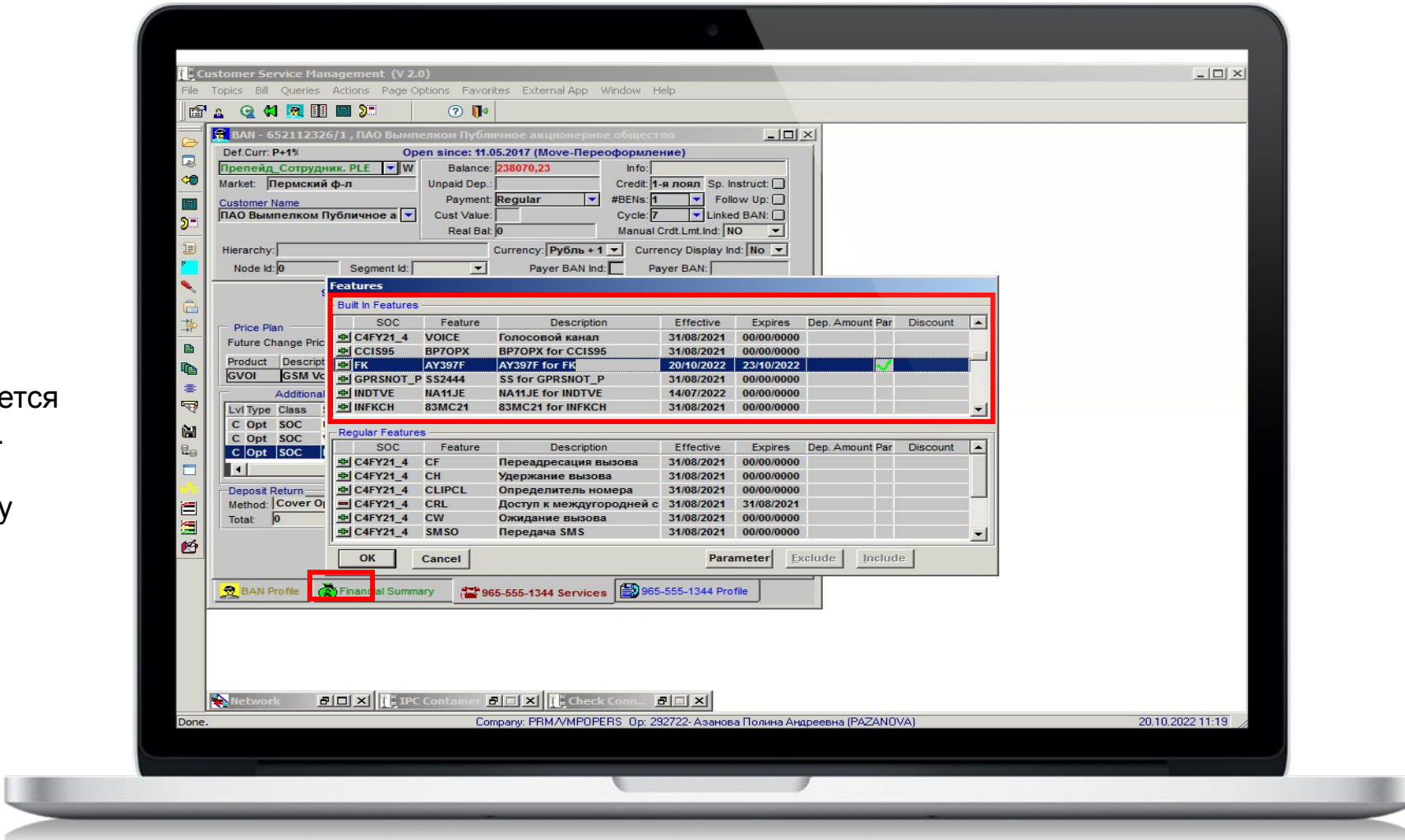
В появившемся окне в третьей строке прописываем суммы Формальной корректировки и нажимаем кнопку «ОК».



ДАЛЕЕ

# Формальная корректировка

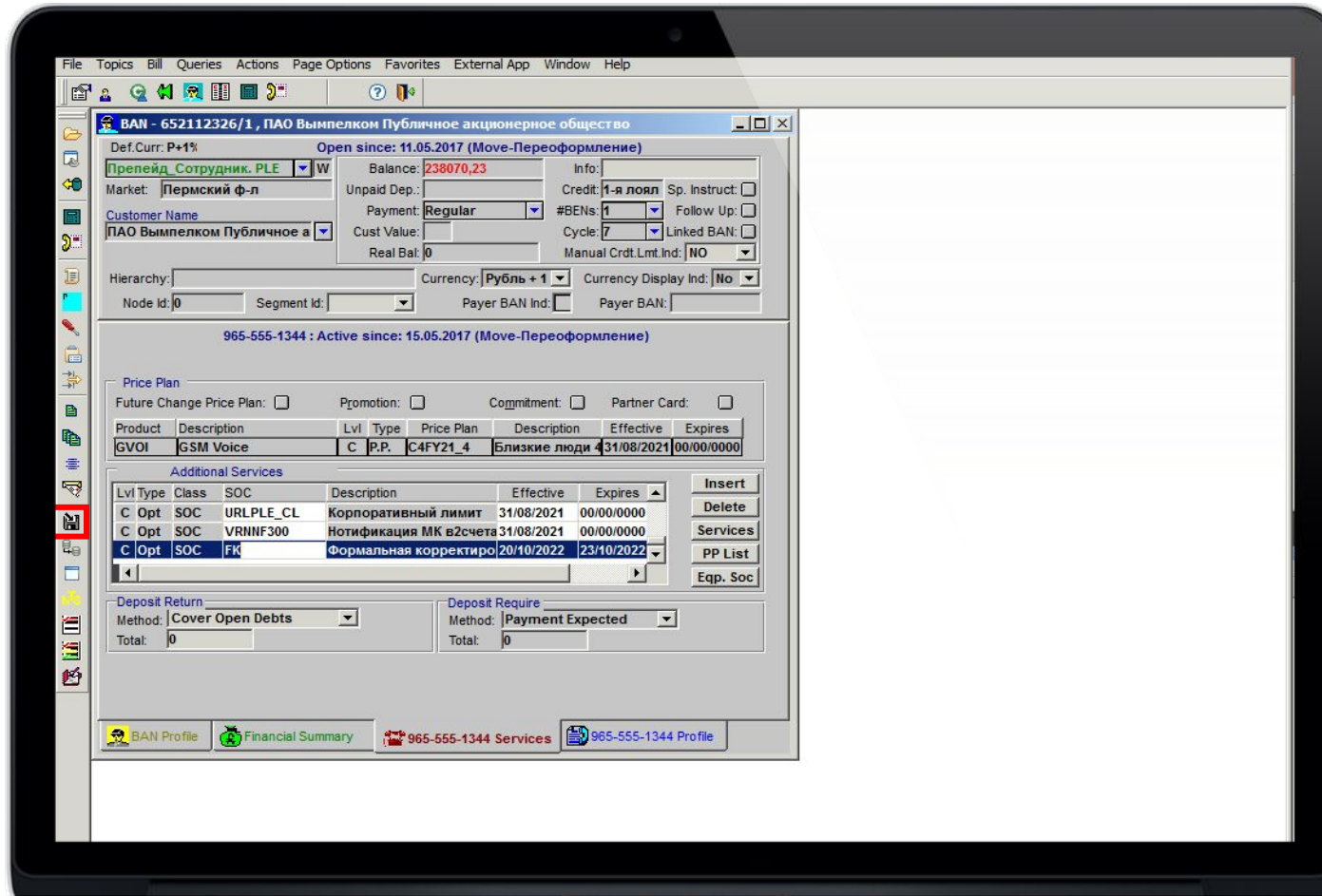
Вместо красного крестика появляется зеленая галочка. Здесь так же нажимаем кнопку «ОК».



ДАЛЕЕ



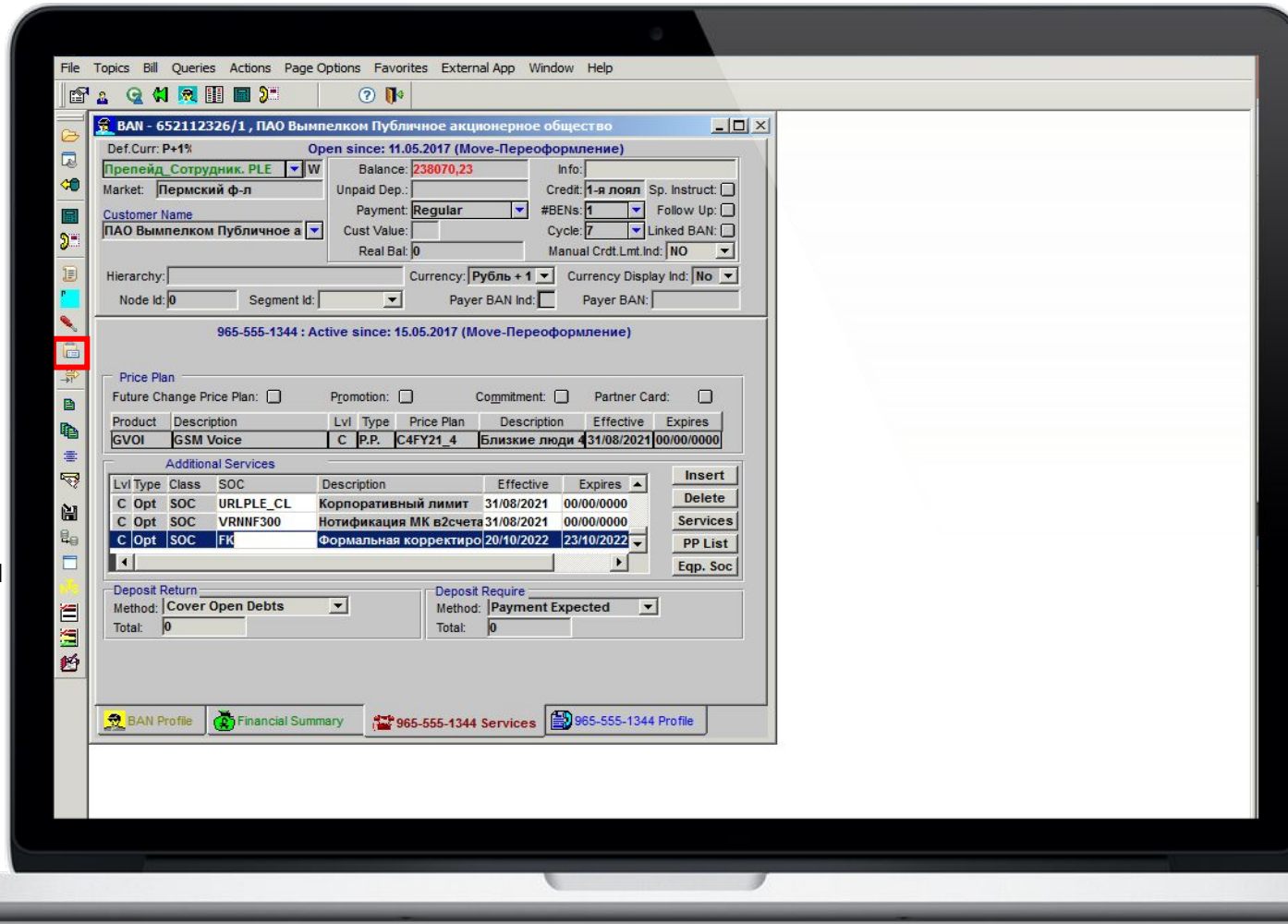
# Формальная корректировка



Ну и финальный шаг, нажимаем кнопку «Save». После этого деньги клиенту начислятся автоматически.

ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги»

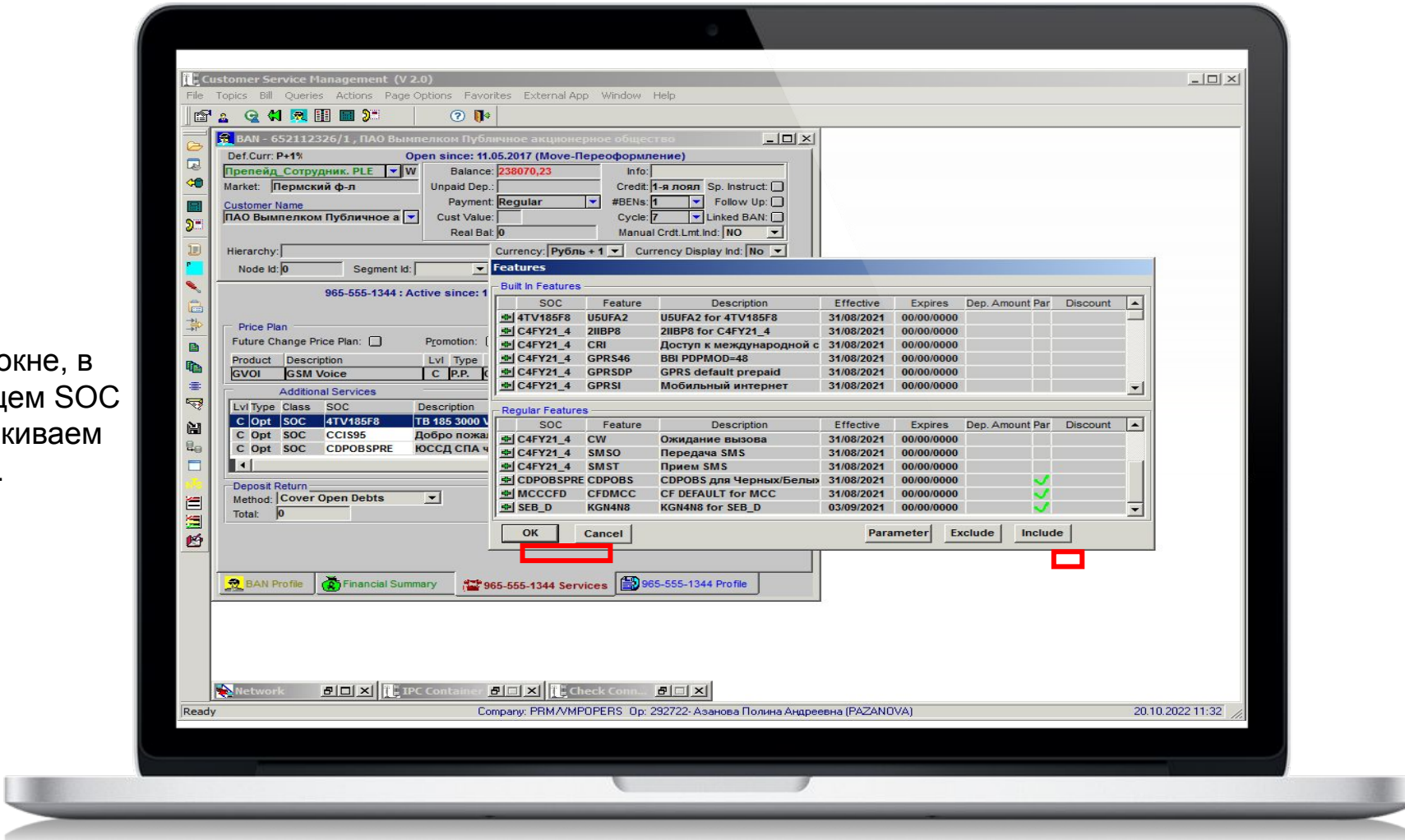


Для того чтобы посмотреть сколько номеров подключено у клиента по данной услуге, необходимо зайти во «Features» (под красной отверткой).

ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги»

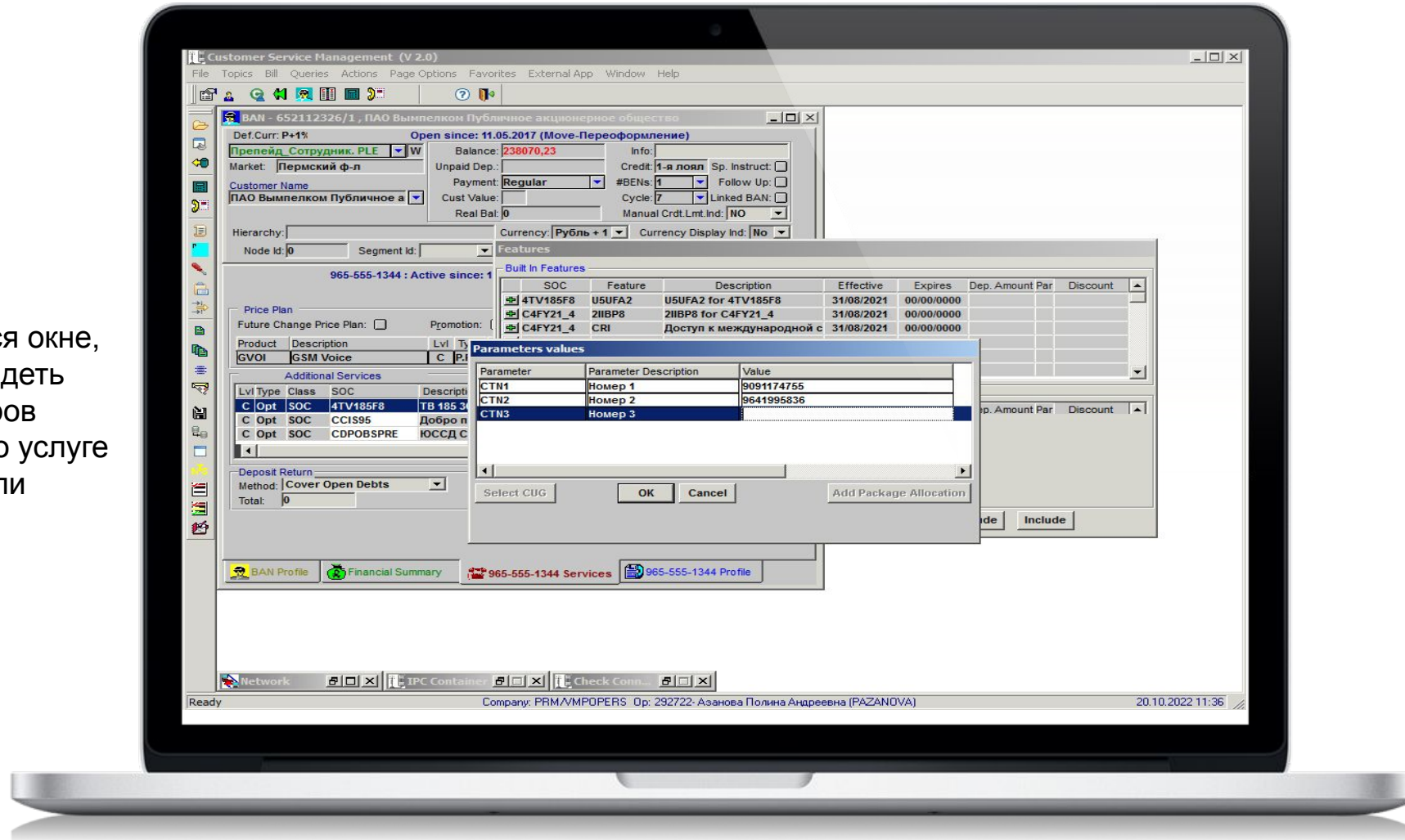
В появившемся окне, в нижней части ищем SOC «SEB» и расцелкиваем зеленую галочку.



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги»

В появившемся окне, мы можем увидеть сколько номеров подключено по услуге «Дели Все/Дели Гиги».

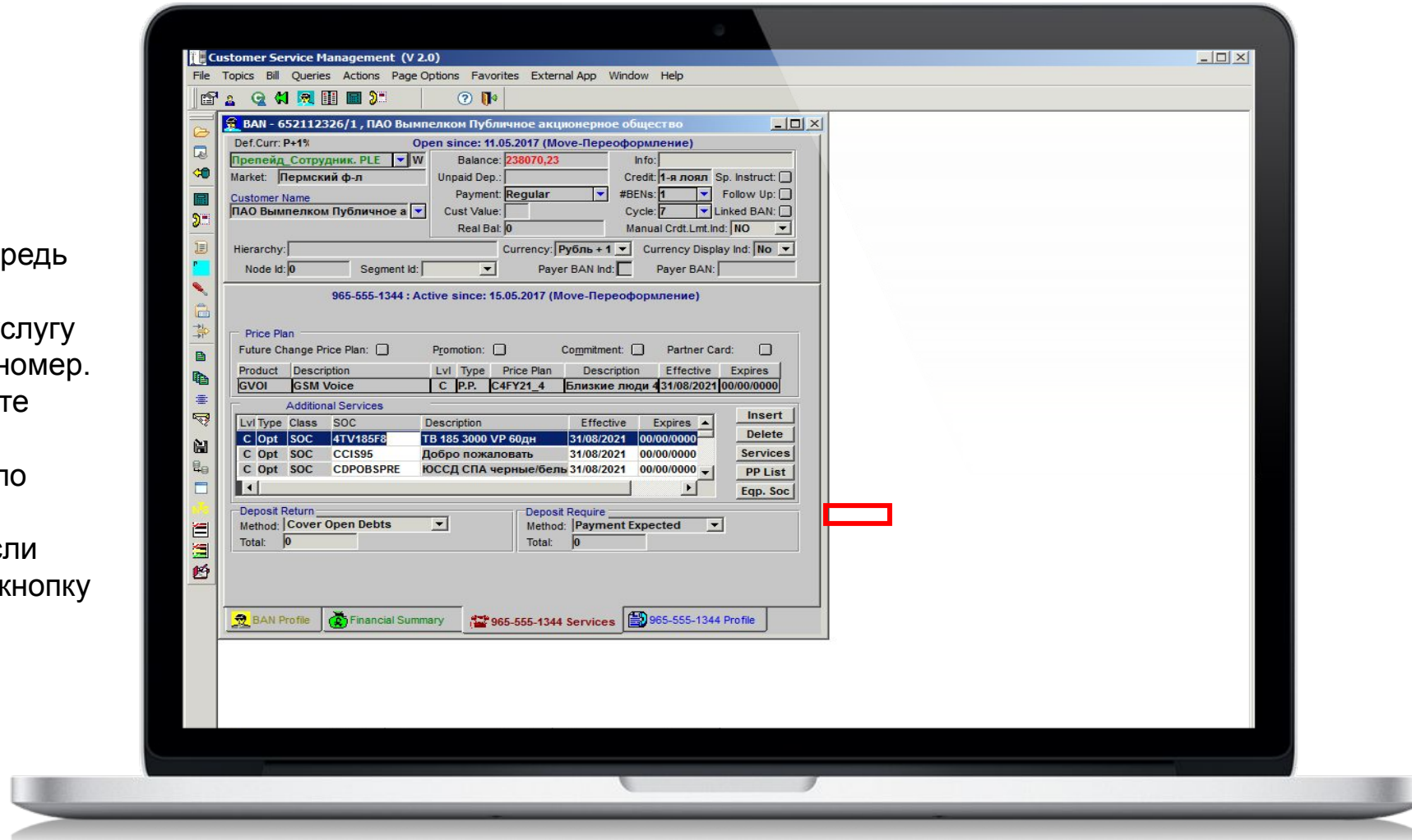


ДАЛЕЕ



# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

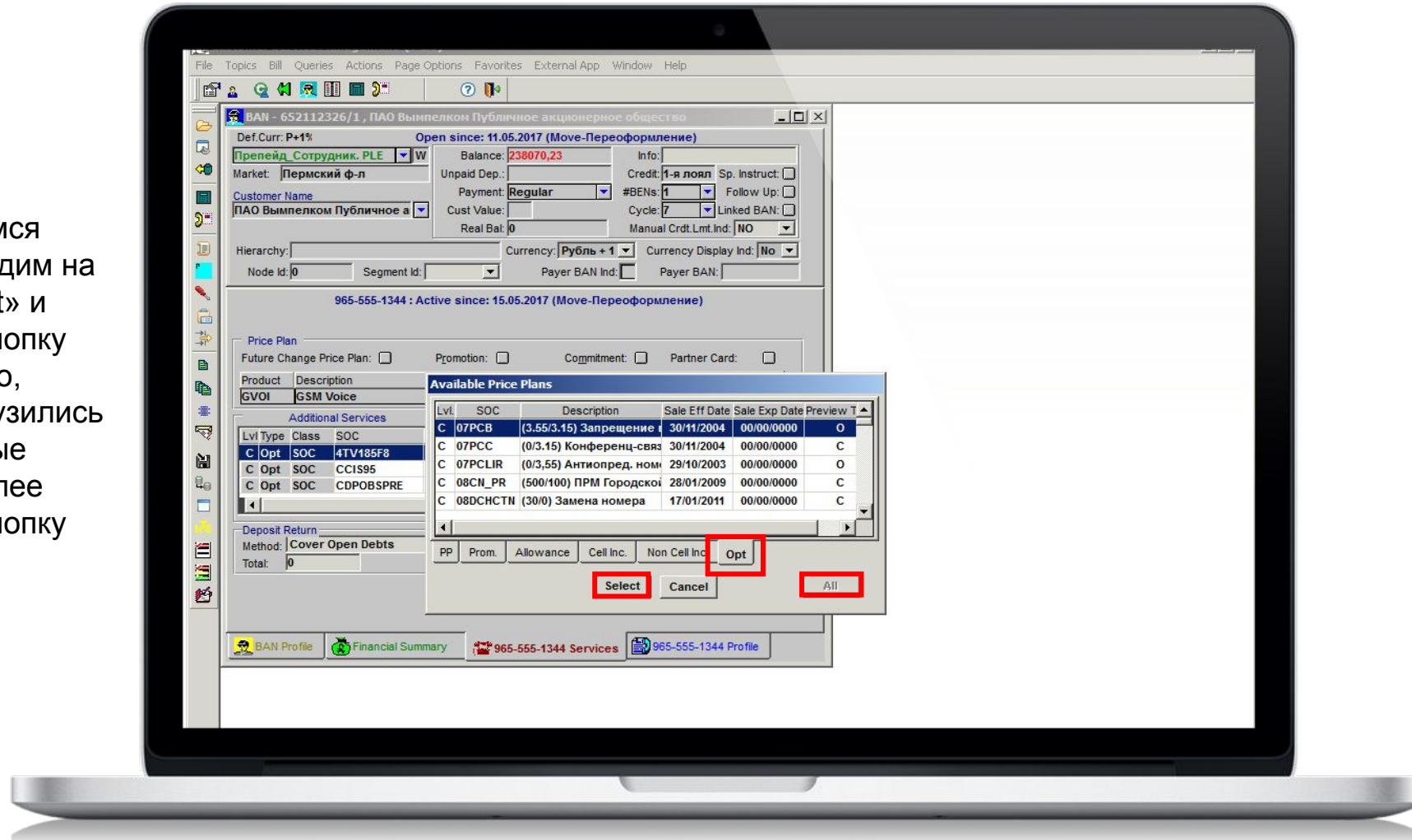
В первую очередь необходимо подключить услугу на основной номер. Если вы знаете SOC, то подключаем по обычному алгоритму, если нет, то через кнопку «PP List».



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

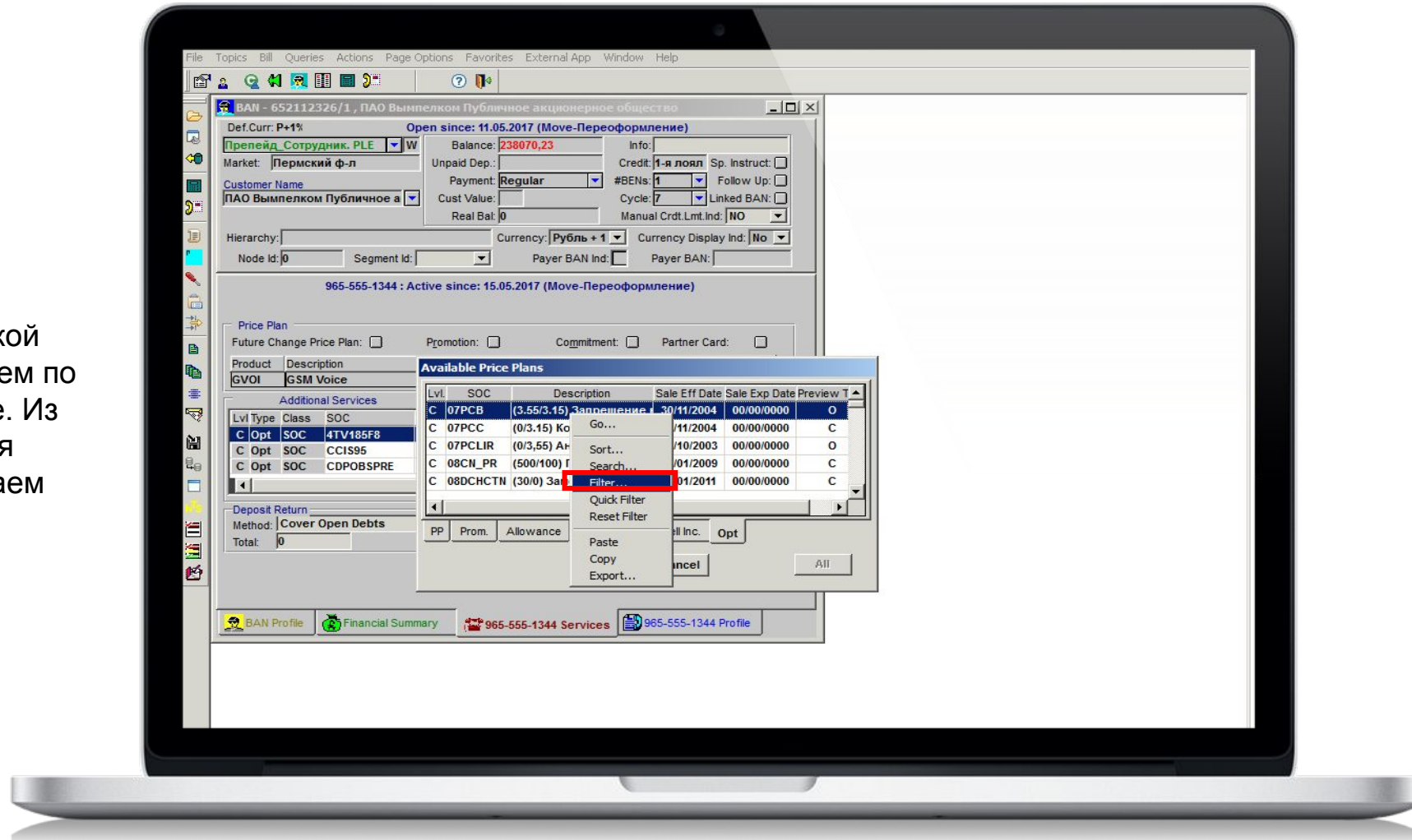
В появившемся окне, переходим на вкладку «Opt» и нажимаем кнопку «All» для того, чтобы подгрузились все доступные услуги. И далее нажимаем кнопку «Select».



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

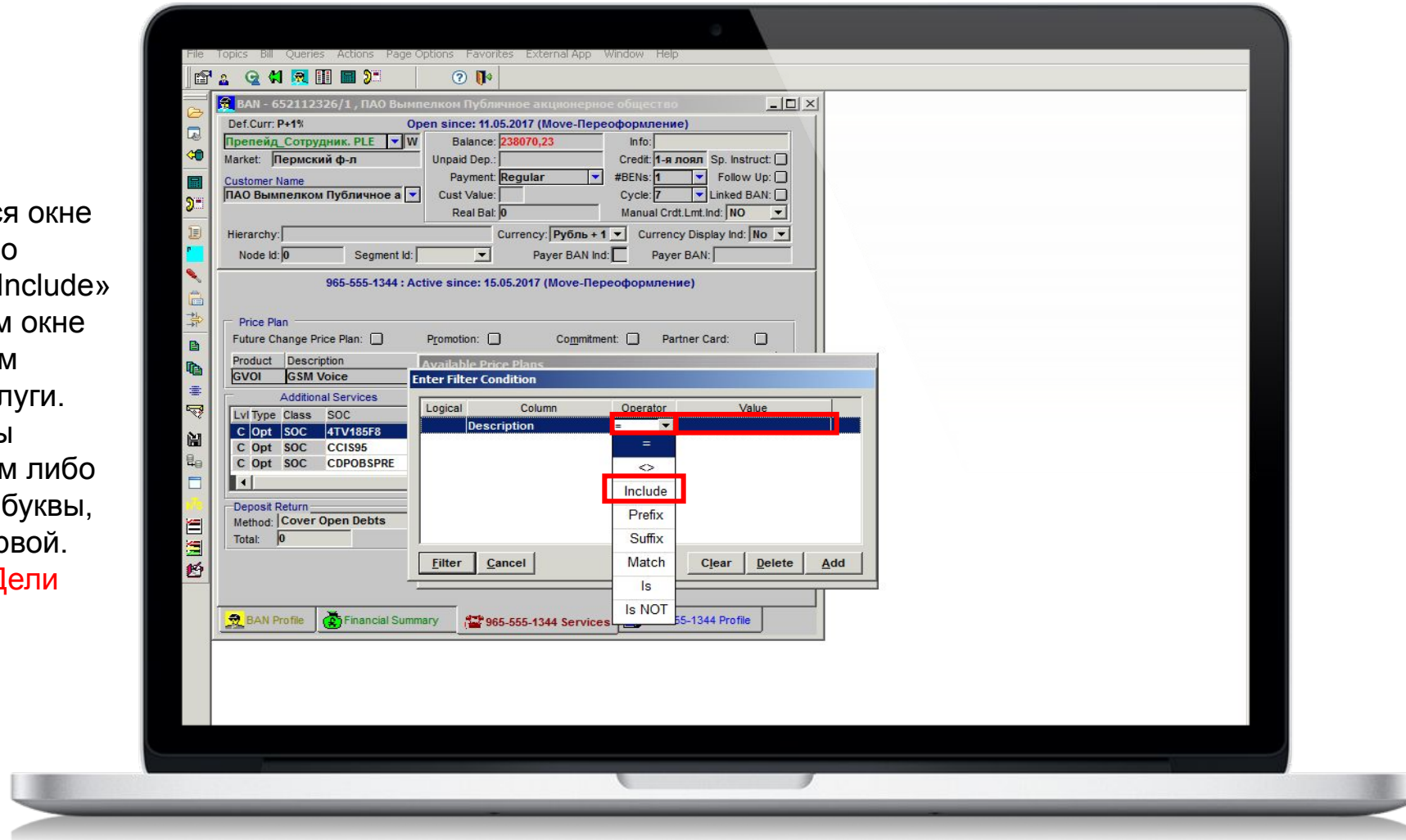
Правой кнопкой мыши щелкаем по любой услуге. Из появившегося меню выбираем «Filter».



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

Далее в появившемся окне вместо равно выбираем «Include» и в соседнем окне прописываем название услуги. Название мы прописываем либо с заглавной буквы, либо без первой.  
**Например: Дели или ели.**

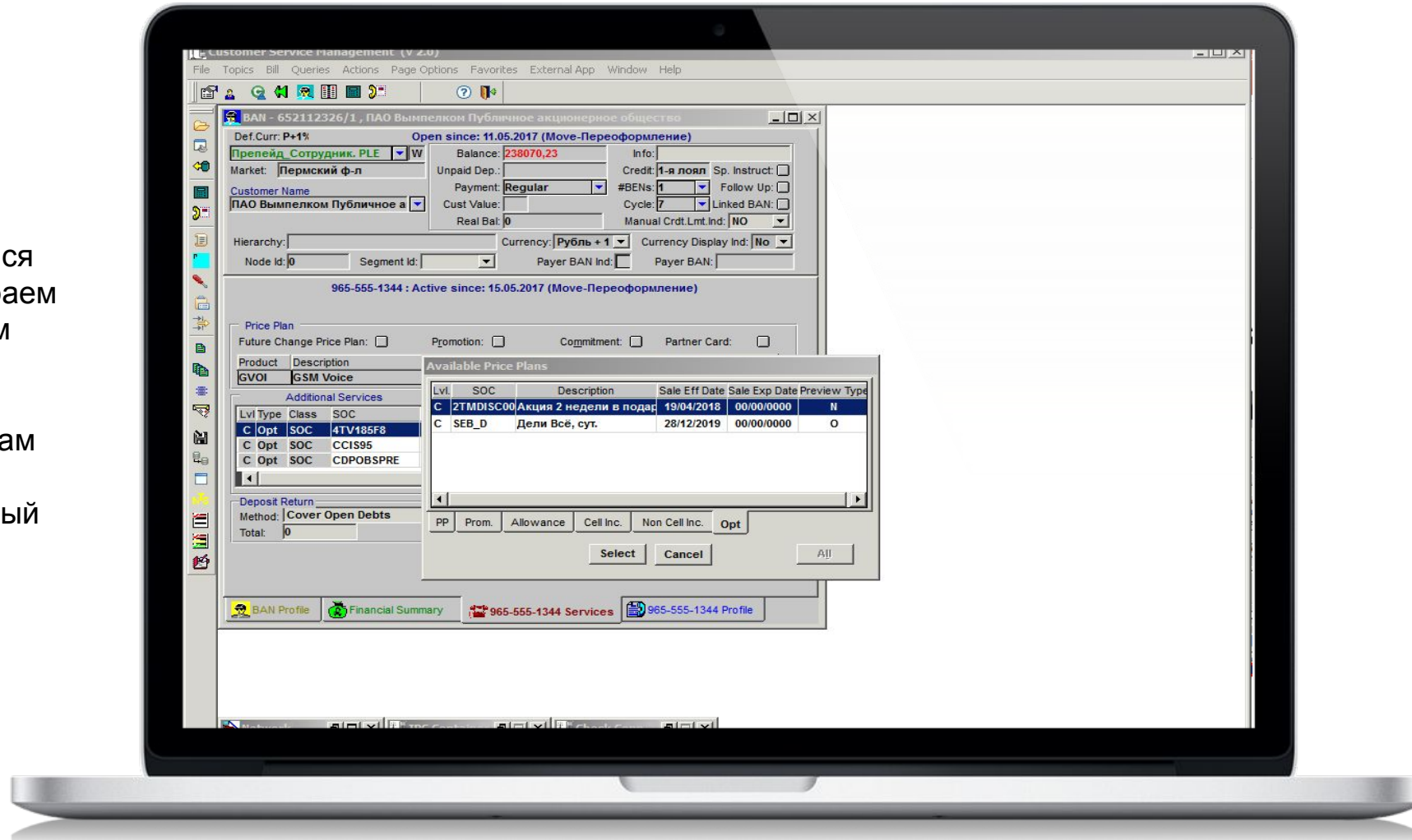


ДАЛЕЕ



# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

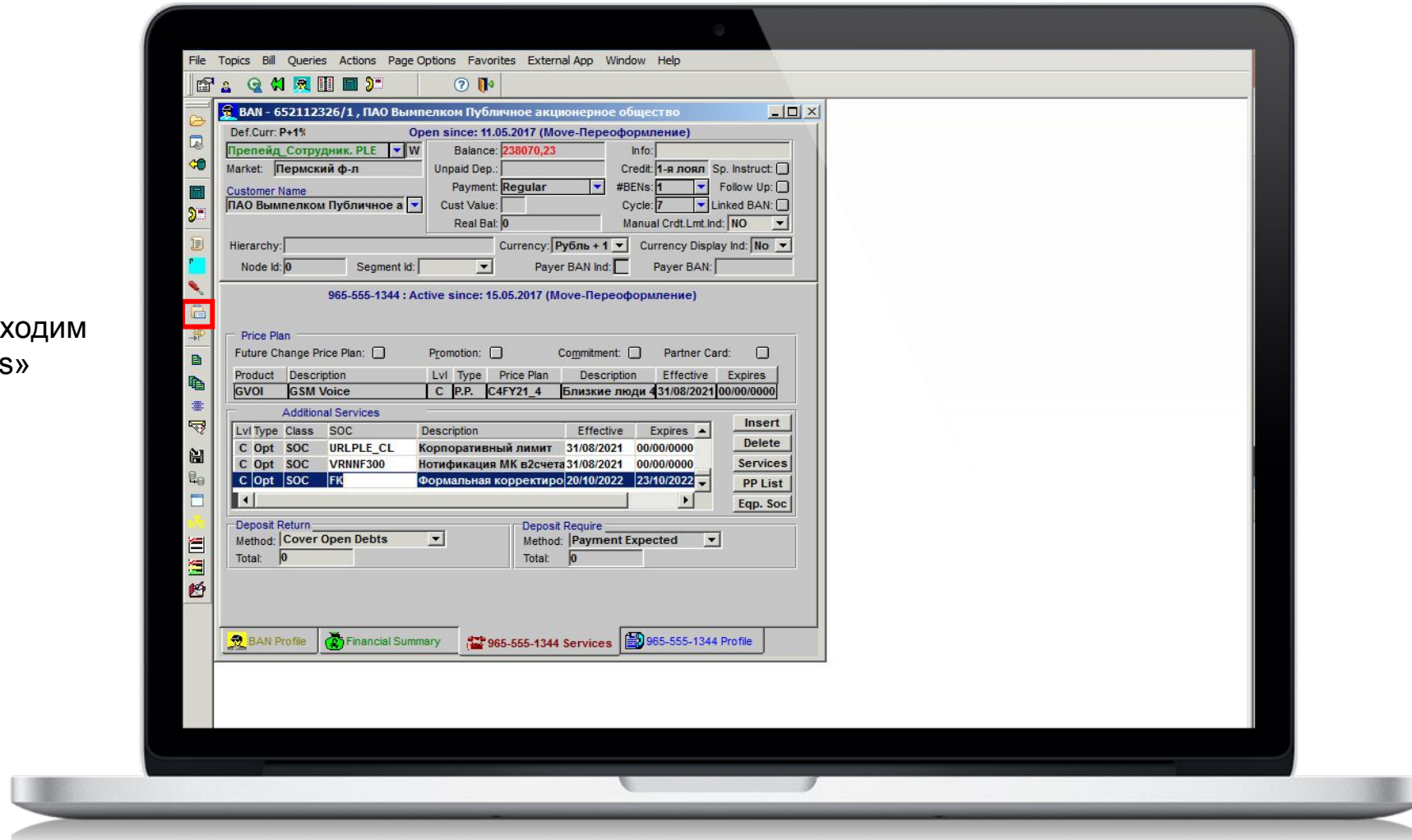
Далее в появившемся окне выбираем нужную нам услугу и нажимаем «Select». Нам необходим SOC, который содержит «SEB».



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

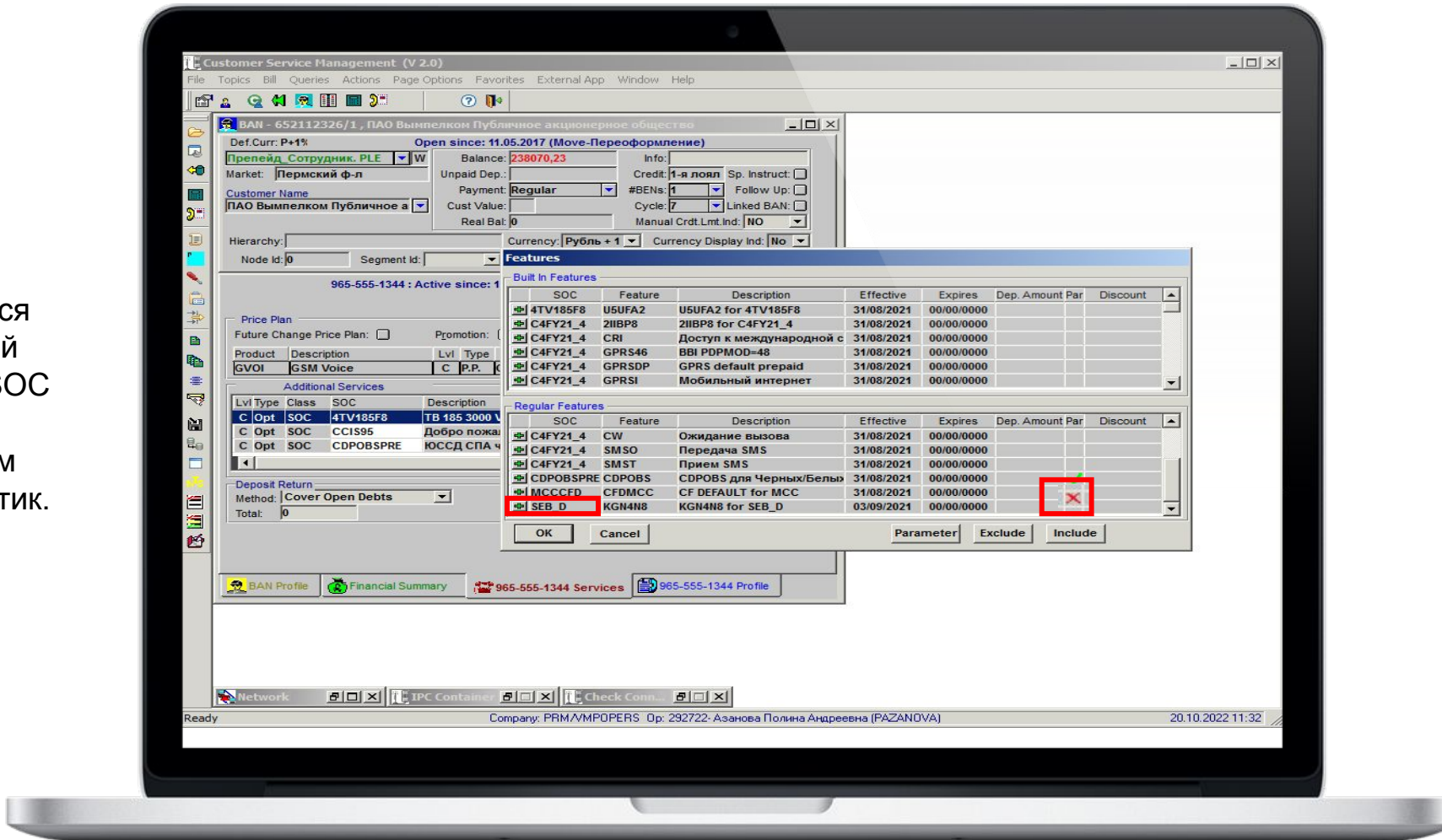
Далее переходим  
во «Features»



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

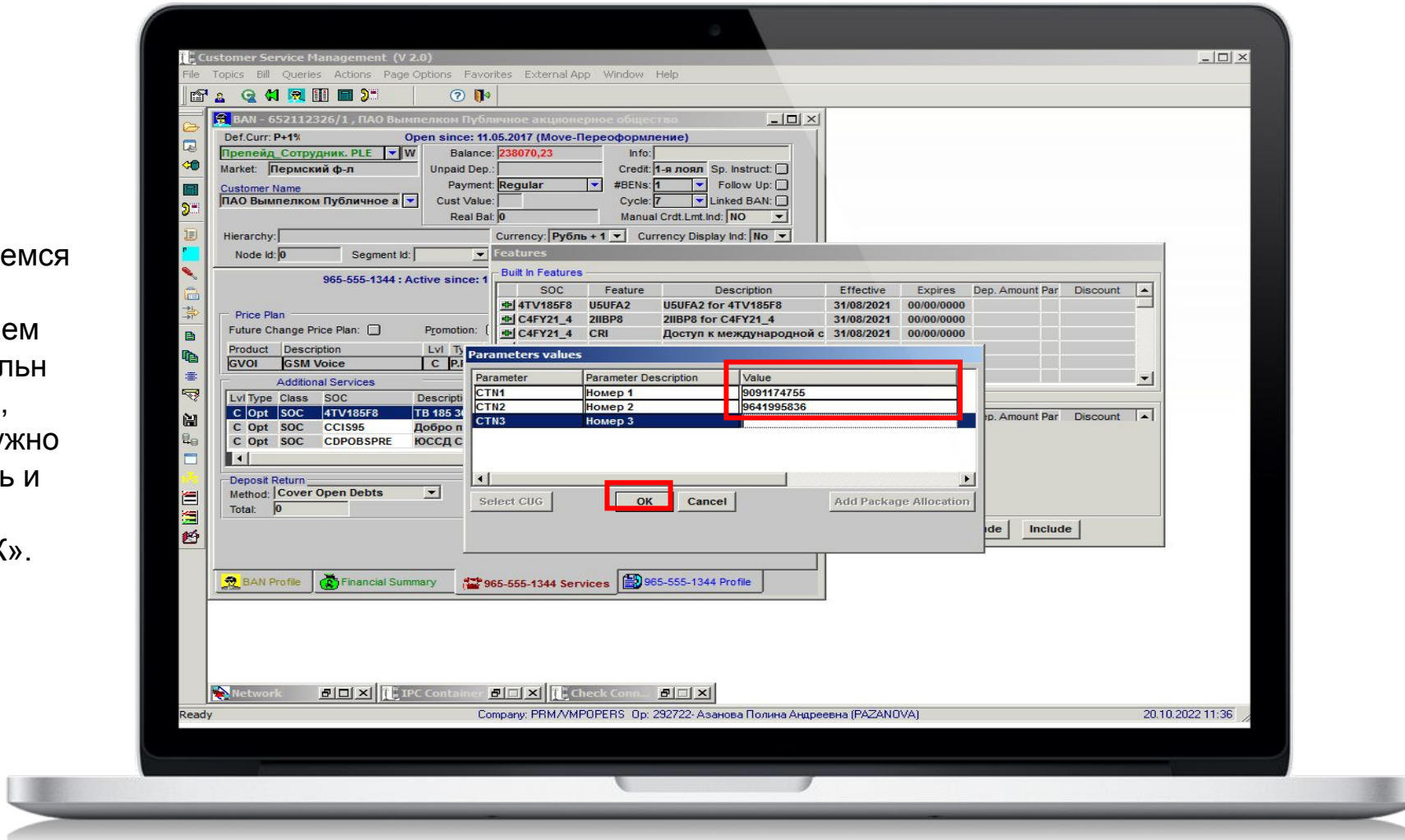
В появившемся окне, в нижней части ищем SOC «SEB» и расцелкиваем красный крестик.



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

В появившемся окне прописываем дополнительные номера, которые нужно подключить и нажимаем кнопку «ОК».

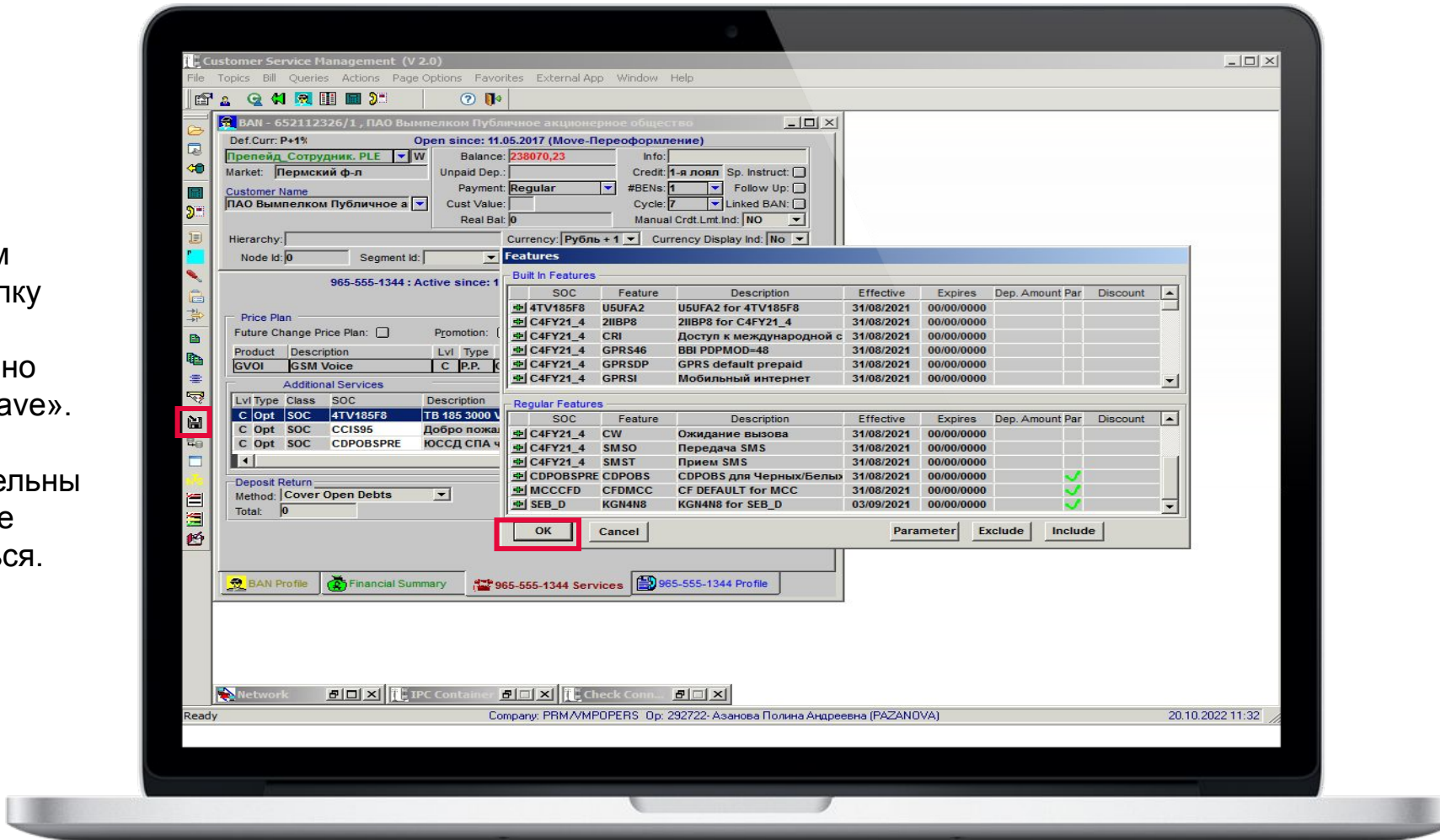


ДАЛЕЕ



# Услуга «Дели Всё/Дели Гиги». Как подключить?

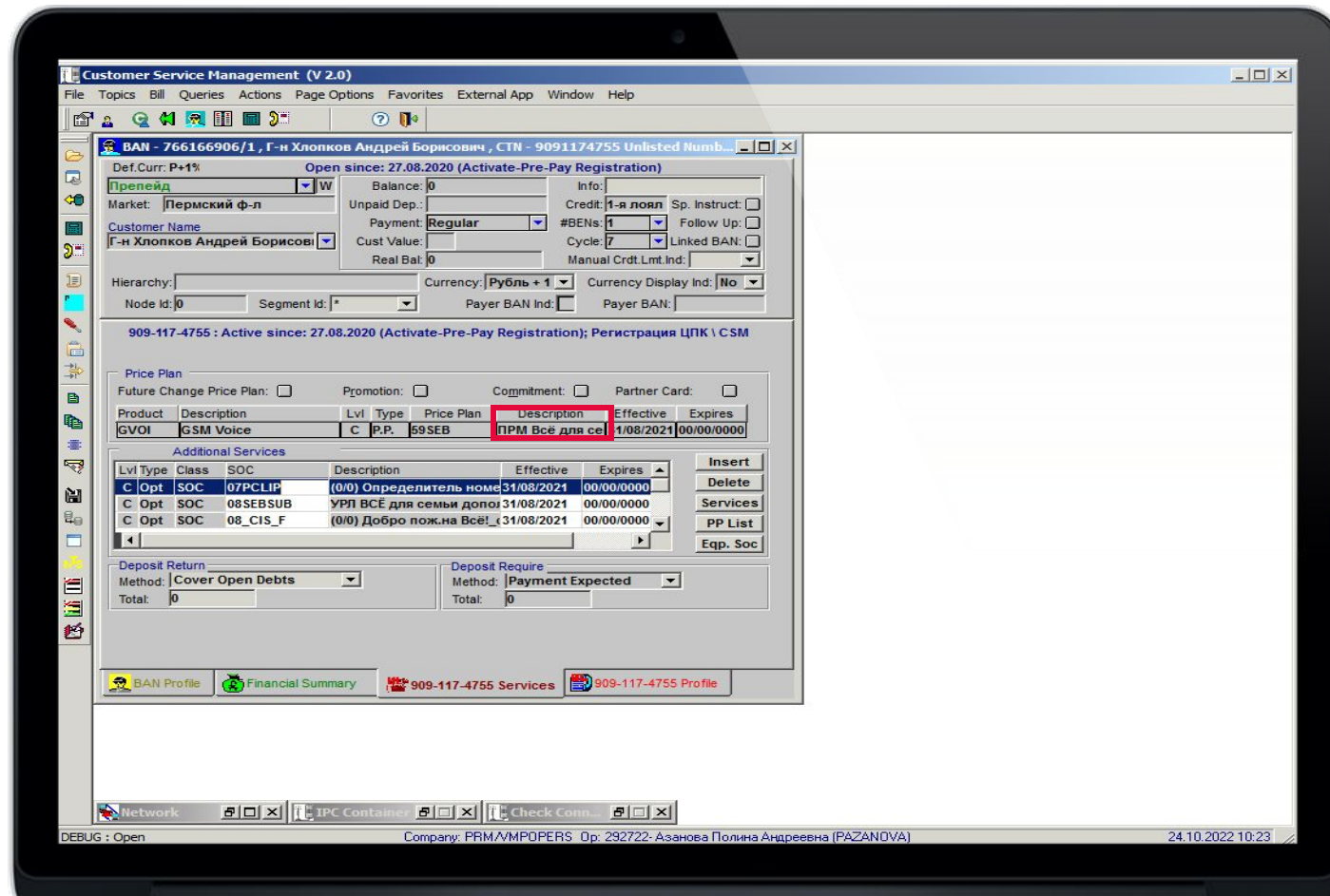
Нажимаем снова кнопку «OK». И обязательно кнопку «Save». Иначе дополнительные номер не сохранятся.



ДАЛЕЕ

# Услуга «Дели Все/Дели Гиги». Как подключить?

Далее мы переходим к работе с дополнительным номером. Первое, что необходимо сделать это сменить тарифный план на «Всё для семьи». Далее подключаем услугу «Дели Всё» и во Features прописываем основной номер, к которому подключаем дополнительный номер. (Механика смены тарифного плана/подключение услуги/пропись номера во Features были описаны выше).



ДАЛЕЕ

# До новых встреч!

Уверены, что данный урок тебе поможет достичь  
максимальных результатов в работе!

С уважением,

Команда отдела по развитию персонала

Служба по управлению жизненным циклом

сотрудника

**Перейти в  
тренажер**