

Объединение с RiNet (ООО "Кроникс Плюс")



- ▶ Компания RiNet является отдельным юридическим лицом ООО «Кроникс плюс». Всё продвижение и обслуживание услуг под брендом RiNet.
- ▶ Сайт компании: rinet.ru/
- ▶ Номер компании RiNet: + 7(495) 981-45-71 (это прямой номер в КЦ ЭРТХ, с отдельным IVR и выходом в выделенную СГ)
- ▶ Актуальные тарифы компании RiNet аналогичны тарифам компании "Дом.ru", также их можно найти на сайте <https://rinet.ru/> и в базе знаний Москвы в разделе «Тарифы»
- ▶ **Компания предоставляет такие услуги как:**
- ▶ **От Rinet:**
- ▶ Интернет
- ▶ Телефония
- ▶ **От Дом.ру:**
- ▶ ЦКТВ (Movix IPTV)
- ▶ Видеонаблюдение
- ▶ Домофония
- ▶ **Агентское IPTV (не доступно для подключения):**
- ▶ 24 часа TV (ООО «24 TV»)
- ▶ Смотрешка (ООО «Лайф стрим»)

- ▶ При обращении Клиента Ринет (ООО "Кроникс Плюс")
- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс (У Клиента услуга Домофония или видеонаблюдение)** - консультируем согласно БП ЭРТХ.
- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс (Клиент желает доподключить к текущему договору новые услуги)** - консультируем [согласно БП ЭРТХ](#)
- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс, обращение по любым операциям с договором - (смена ТП ИНТ, и прочее)** - консультируем согласно БП ЭРТХ.
- ▶ **Договора нет в АРМ Москва Кроникс, но является Клиентом Ринет (в биллинге Ринет)** - проинформируем, что для проведения консультации звонок будет переведен на горячую линию компании Ринет, и переводите звонок по номеру **214 (ФЛ), 211 (ЮЛ)**
- ▶ **Потенциальный Клиент (у клиента нет договора с нами, хочет стать нашим клиентом)** - действуем согласно [БП по работе с потенциальными Клиентами](#)

- 
- ▶ При обращении клиента используем приветствие компании «RiNet». Только если клиент сам упомянул либо спросил про дом.ру используем РМ из БЗ и информируем о присоединении к компании партнеру в АО «Эр-Телеком Холдинг».

Особенности оплаты

- ▶ Если у Клиента на приложении в списке услуг установлен **«Запрет оказания услуги Оператором»** - это означает приостановление договора без даты окончания приостановления. Сумма к оплате рассчитывается некорректно. Учитывается лишь стоимость аренды без самой АП за услуги.
- ▶ Данный признак проставляется во время финансовой блокировки либо приостановления договора.
- ▶ В "Операциях с договором" - "Приостановление договора" не указан факт наличия приостановления, если оно было сделано до миграции. При обращении Клиента, утверждающего, что он приостанавливал договор - информируем про систему начислений. ДС не списываются при неиспользовании услуг, списания идут лишь за аренду оборудования. В этом случае размер абонентской платы необходимо смотреть в БЗ исходя из названия ТП Клиента во вкладке "Тарифные планы" и учитывая размер скидок из вкладки "Свойства договора"
- ▶ Снятие услуги «Запрет оказания услуги Оператором» производится по инструкции ниже

Инфо **Приложения** | Обращения | Оборудование | ИКТВ | Заявки | Подключение | Опера
 Ограничение по балансу | Спецпредложения | Программа лояльности | Лог | Подписки к
 MVNO | Основные продажи | MNP | Платежи | Карты Тинькофф | Домофония

Приложение	Терминальные ресурсы	Операция
1(ЛИМОНАД (архивный тариф) (КЛ)) Сеть Кредолинк	Проведение сессии Показать сессии за период Маска: 255.255.255.0 <small>(1234.567.89.0123)</small>	Статистика Услуги Инциденты Лог ошибок

Для закрытия ставим "точку" напротив данного закрытия, посл этого нажимаем на кнопку "Закрыть услугу".

Дата с 01.02.2019 по 01.03.2019 Показать

Активен с	Активен по	Цена	Валюта	Услуга	Кол-во	Тип услуги	Адрес точки	№ ТЭО	Исполнитель
<input checked="" type="radio"/>	01.02.2019	0,00 (стоимость активна в текущий момент)	Рубль	Домашний интернет - Запрет оказания услуги Оператором	1	схема оплаты			
<input type="radio"/>	01.02.2019	01.01.2100	Рубль	Домашний интернет - Скидка на услугу Абонентская плата за реальный IP адрес [Реальный IP за 0р (КЛ) (58129)]	1	схема оплаты			
<input type="radio"/>	01.02.2019	100,00 (стоимость активна в текущий момент)	Рубль	Домашний интернет - Абонентская плата за реальный IP адрес	1	схема оплаты			

Выйдет следующее диалоговое окно для закрытия, выбираем сегодняшнюю дату (ставится автоматически) и нажимаем "Далее".

Закрыть услугу

Дата закрытия 08.02.2019

В следующем окне нажимаем "ОК" и "запрет оказания услуги" будет закрыт.

Закрыть услугу

Услуга Домашний интернет - Запрет оказания услуги Оператором будет закрыта датой 08.02.2019

После этого запрет оказания услуги будет закрыт текущей датой, доступ к услугам восстановится после активации ТП в ЛК.

Дата с 01.02.2019 по 01.03.2019 Показать

Активен с	Активен по	Цена	Валюта	Услуга	Кол-во	Тип услуги	Адрес точки	№ ТЭО	Исполнитель
<input checked="" type="radio"/>	01.02.2019	08.02.2019	0,00 (стоимость активна в текущий момент)	Домашний интернет - Запрет оказания услуги Оператором	1	схема оплаты			
<input type="radio"/>	01.02.2019	01.01.2100	Рубль	Домашний интернет - Скидка на услугу Абонентская плата за реальный IP адрес [Реальный IP за 0р (КЛ) (58129)]	1	схема оплаты			
<input type="radio"/>	01.02.2019	100,00 (стоимость активна в текущий момент)	Рубль	Домашний интернет - Абонентская плата за реальный IP адрес	1	схема оплаты			

После этого необходимо активировать ТП в Личном кабинете.



▶ **Важные особенности диагностики**

- ▶ Функционал ОЦП выполняет локальная техническая поддержка контакт - центра Ринет по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.
- ▶ По мигрированным абонентам, которые не прошли технологическую миграцию (в свойствах договора активен признак "Ядро ИНТ Кроникс Плюс") перепривязка по mac-адресу, если Клиент сменил оборудование уже после миграции, осуществляется через тех. поддержку Ринет, перевод по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.
- ▶ Подключение внешнего IP адреса по ВСЕМ Клиентам осуществляется только через круглосуточную локальную техническую поддержку контакт - центра Ринет по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.
- ▶ Координация подключений и сервисных заявок в Субарм Кроникс происходит через FSM.



- ▶ Клиенты с закрывшейся РА "Привилегированный абонент 1 рубль"
- ▶ При обращении абонента по закрывшейся РА "Привилегированный абонент 1 рубль".
- ▶ Используем речевой модуль: "Иван Иванович, у Вас закончилась РА Привилегированный абонент, сейчас Вам предоставляю бесплатный обещанный платеж на 5 дней и направлю Ваше обращение в отдел согласования. В течение 5 дней с вами свяжутся для того, чтобы обговорить с Вами условия будущих взаимоотношений."
- ▶ Активируем бесплатное ограничение по балансу на 5 дней.
- ▶ Информацию передаем в виде письма на рассылку Клиентской группы moskva_rassylka_klientskaia_gruppa@ertelecom.ru, Румянцева Надежда Ивановна и Кабанов Сергей Юрьевич.
- ▶ В письме необходимо указать № договора, ИО, номер телефона клиента.
- ▶ Вопросы по ЕКЦ с микрооператорами, необходимо адресовать на рассылку: "Штат_Менеджер развития и автомат б-п серв облс_НМ&АСРиПКЦ_УК" (shtat_menedzher_razvitiia_i_avtomat_b-p_serv_obsl_nM&Asripkrc_uk@ertelecom.ru).
- ▶ При возникновении сложностей в обслуживании, писать на рассылку Москва_рассылка_Клиентская_группа

Объединение «RiNet» и «Дальняя связь»



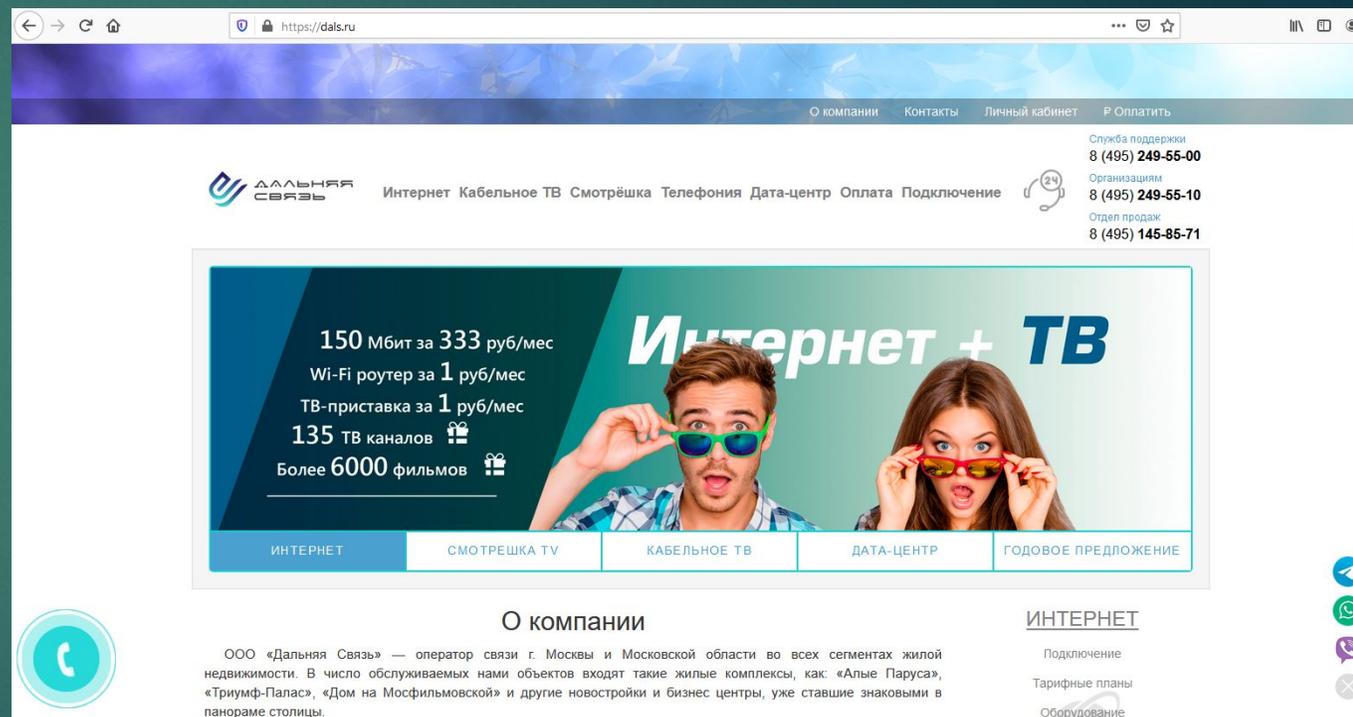
ООО «Дальняя Связь» сайт dals.ru, dssv.ru.

Оператор связи г. Москвы и Московской области (Химки, Пушкино, Мытищи, Сходня, Солнечногорский район)

В числе актива жилые элитные комплексы : «Алые Паруса», «Воробьевы горы», «Триум palace», «Дом на Мосфильмовской».

Актив имеет партнерские отношения с компанией «Донстрой».

Включает в себя интернет , ТВ (Смотрешка и 24 часа ТВ)



The screenshot displays the website dals.ru with a prominent promotional banner for 'Интернет + ТВ'. The banner features a man and a woman wearing colorful sunglasses. The offer details are as follows:

- 150 Мбит за 333 руб/мес
- Wi-Fi роутер за 1 руб/мес
- ТВ-приставка за 1 руб/мес
- 135 ТВ каналов
- Более 6000 фильмов

The website header includes navigation links: 'О компании', 'Контакты', 'Личный кабинет', and 'Р Оплатить'. Contact information is provided in the top right corner:

- Служба поддержки: 8 (495) 249-55-00
- Организациям: 8 (495) 249-55-10
- Отдел продаж: 8 (495) 145-85-71

Below the banner, there are five tabs: 'ИНТЕРНЕТ', 'СМОТРЕШКА TV', 'КАБЕЛЬНОЕ ТВ', 'ДАТА-ЦЕНТР', and 'ГODOVое ПРЕДЛОЖЕНИЕ'. The 'О компании' section is partially visible, stating that the company is an operator of communication services in Moscow and the Moscow region, serving various residential complexes. The 'ИНТЕРНЕТ' section lists services like 'Подключение', 'Тарифные планы', and 'Оборудование'.

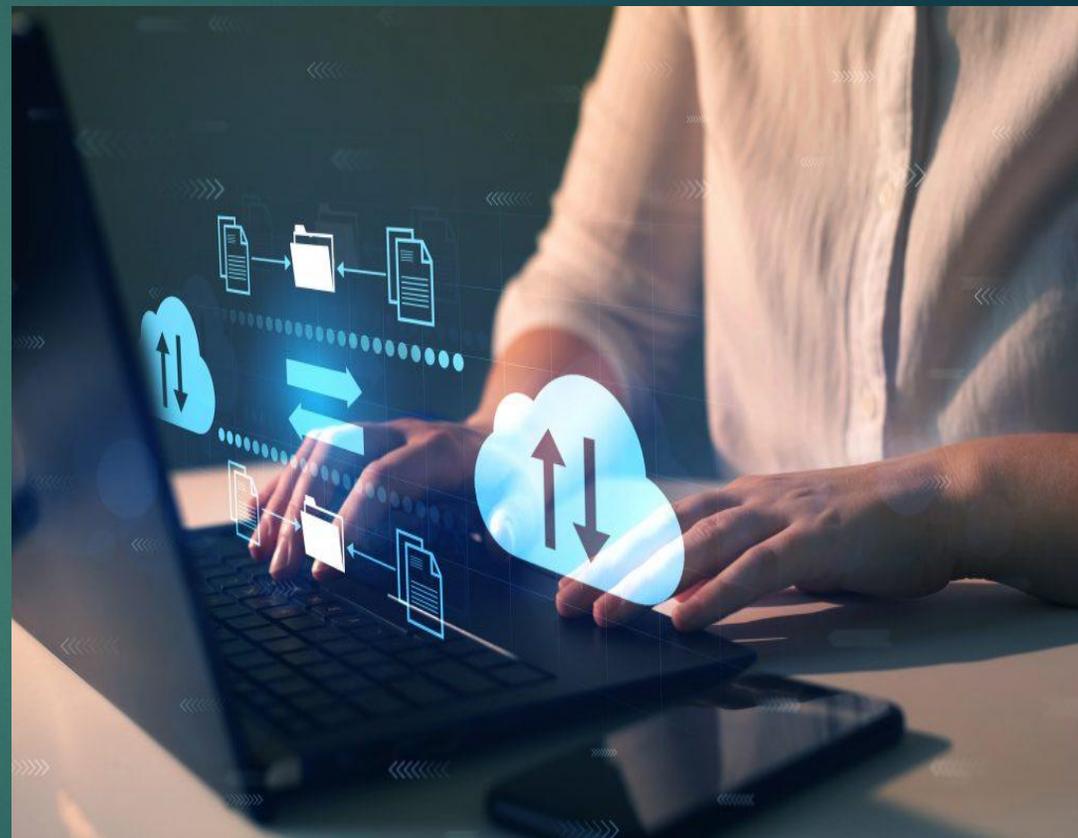
Отличительные черты

- ▶ 1) Комплексные предложения отличаются моно договорами, к примеру, у клиента ДС КП Инт+ТВ – значит у клиента 2 моно договора, один на ТВ и другой на интернет.
- ▶ 2) У клиентов Авансовая система оплаты для интернета.
- ▶ Кабельное ТВ и телефония постоплатная система (кредитная).
- ▶ Кабельное ТВ блокируется при ДЗ более 2 мес (аналогично с телефонией).



Как будет проходить миграция?

- ▶ Для клиента с КП 3 услуги , которые дробятся на моно договоры – в биллинге Кроникс Плюс будет представлен, как КП в последующем , но изначально будут моно-договоры в биллинге.
- ▶ Биллинг актива мигрирует в биллинг Кроникс Плюс, не в биллинг ЭРТХ.
- ▶ Клиенты актива платят достаточно высокую АП , при удержании клиента максимально разрешенный 1 шаг вниз. Критически важно не потерять доходность услуги Интернет.
- ▶ Вся информация находится в БЗ Москвы – объединение с другими компаниями – объединения с Дальняя Связь (Станция)



Особенности поиска договора клиента

- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс (У Клиента услуга Домофония или видеонаблюдение)** - консультируем согласно БП ЭРТХ.
- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс (Клиент желает доподключить к текущему договору новые услуги)** - консультируем согласно [БП ЭРТХ](#).
- ▶ **Договор есть в АРМ Москва Кроникс, обращение по любым операциям с договором (смена ТП ИНТ, и прочее)** - консультируем согласно БП ЭРТХ.
- ▶ **Договора нет в АРМ Москва Кроникс, но является Клиентом Дальняя Связь (еще не мигрировал, находится в биллинге Дальняя связь)** - информируем, что для проведения консультации звонок будет переведен на горячую линию компании Дальняя Связь, и переводите по номеру **263**
- ▶ **Потенциальный Клиент (у клиента нет договора с нами, хочет стать нашим клиентом)** - действуем согласно [БП по работе с потенциальными Клиентами](#).



Важные особенности

- ▶ База Клиентов актива "Дальняя Связь" мигрировала в СубАРМ Кроникс Плюс актива Ринет
- ▶ Во всех входящих и исходящих коммуникациях используем приветствие с названием компании "RiNeT"
- ▶ Ранее Клиенты пользовались ЛК <https://lk.dals.ru/login> или <https://lk.dssv.ru/login>, сейчас мигрантам доступен только ЛК через сайт Ринет <https://rinet.ru/>. Не мигранты по прежнему пользуются старыми личными кабинетами.
- ▶ Не упоминаем про компанию Дом.ру, для абонентов проговариваем бренд компании Rinet. По вопросам связанным с миграцией используем речевые модули с вкладки "[Речевые модули](#)"
- ▶ Функционал ОЦТП выполняет локальная техническая поддержка контакт - центра Ринет по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.
- ▶ По мигрированным абонентам, которые не прошли технологическую миграцию (в свойствах договора активен признак "Ядро ИНТ Станция") перепривязка по mac-адресу, если Клиент сменил оборудование уже после миграции, осуществляется через тех.поддержку Ринет, перевод по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.
- ▶ Подключение внешнего IP адреса по Клиентам не прошедшим технологическую миграцию (в свойствах договора активен признак "Ядро ИНТ Станция") осуществляется только через круглосуточную локальную техническую поддержку контакт - центра Ринет по номеру 224, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов. Клиентам технологически мигрированным (в свойствах договора ЗАКРЫТ признак "Ядро ИНТ Станция") все операции с айпи адресом можно проводить самостоятельно.
- ▶ Оплата через все системы происходит по наименованию компании "RiNet Кроникс Плюс"



Важно

Проверить сессию на логически мигрированном договоре нет возможности до технологической миграции (в свойствах договора активен признак "Ядро ИНТ Станция"), при обращении Клиента уточняем целостность кабеля по квартире, просим перезагрузить оборудование, если услуга не заработала перевод по номеру 224 на тех.поддержку Ринет, при переводе регистрируем обращение "ТП Мпа-Входящая связь". Специалисты НЦК регистрируют обращение на "ТП Мпа-Исходящая связь", по обращению с клиентом свяжутся в течение 24 часов.



- ▶ **У логически мигрированных Клиентов блокировка по ДЗ снимается в течение 7-10 минут после оплаты**
- ▶ У логически мигрированных Клиентов на договоре открыт флаг "Сеть Станция".
- ▶ Если у Клиента нет доступа к услугам, уточни, как давно он пополнил счет. Если менее 10 минут назад, рекомендуем подождать и проверить доступ позднее.
- ▶ Если прошло 10 минут и доступ не появился, то переводим Клиента на ГСК в рабочее время и регистрируем обращение на НСК-Входящая связь "Претензии-Некорректно закрыт доступ"



При миграции у Клиентов появляется возможность пользоваться ЛК через сайт Ринет (вход через верхний правый угол) <https://rinet.ru/> и добавляется возможность заходить в ЛК на сайте msk.dom.ru. Клиентов самостоятельно на сайт Дом.ру не отправляем, информируем о данной возможности только по запросу.

Страница для быстрого входа в ЛК Ринет: msk.rinet.ru (подобен личному кабинету Domru), авторизация проходит по следующим данным:

Вход осуществляется только по новому 12-ти значному номеру договора абонента.

Первые цифры 7712/7713.

Пароль от договора остаётся прежний

Логин или Договор Мобильный

771200122001 |

●●●●●●●● ●

Войти

[Забыли логин или пароль?](#)

Логин или Договор Мобильный

771300007330

●●●●●●●● ●

Войти

[Забыли логин или пароль?](#)



- ▶ **Номера для перевода:**
- ▶ 263 - Первая линия КЦ Дальняя Связь ФЛ
- ▶ 224 - Вторая линия ТП КЦ Ринет
- ▶ 495 - НУА/ГСК ЭРТХ (для Клиентов мигрантов Ринет. Выделенная линия)
- ▶ 200 - СГ Ринет КЦ ЭРТХ первая линия

От Дальняя Связь (ДС-СВЯЗЬ)	От Дом.ру
Интернет Телефония КТВ	Видеонаблюдение Домофония ЦКТВ (Movix IPTV) Агентское IPTV (не доступно для подключения): Смотрешка (ООО «Лайф стрим»)

Спасибо за внимание.
Успехов в работе! Бобёр заряжен
НА ОТКЛИК.

