



# 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 interface. At the top, there's a header with the MTS logo, 'Личный кабинет', and a dropdown for 'Сайты MTC'. On the left is a sidebar menu with options: 'Мой MTC', 'Расходы', 'Услуги', 'Тариф', 'Поддержка', and 'Настройки'. The main content area has a 'Перейти на старую версию' link at the top. Below it is a green box with a checkmark and the text 'Паспортные данные' and 'Данные подтверждены. Вы можете продолжить пользоваться услугами связи в обычном режиме.' The central part displays 'Мой баланс' with the value '-716,92 руб.' and a note 'данные на сегодня 15:23'. To the right is a 'Пополнить:' section with a text input field containing '500' and a 'Подключить автоплатеж' button. Below the balance is a warning: 'Ваш баланс меньше нуля, рекомендуем пополнить'. On the right side, there's a 'Сервисы MTC' grid with icons for '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'. At the bottom, there's a 'Пакеты услуг' section with three circular progress indicators: 'Подключите пакеты минут для экономии расходов', '22,27 Гб из 30' (Internet-VIP), and 'Подключите пакеты SMS для экономии расходов'. The footer contains icons and labels for 'Контроль интернета', 'Общий пакет', 'Свой круг', and 'Отправка SMS с сайта'.

Мой MTC

Расходы

Услуги

Тариф

Поддержка

Настройки

Перейти на старую версию

Паспортные данные

Данные подтверждены. Вы можете продолжить пользоваться услугами связи в обычном режиме.

Мой баланс

данные на сегодня 15:23

-716,92 руб.

Пополнить:

500

Подключить автоплатеж

Обещанный платеж

Ваш баланс меньше нуля, рекомендуем пополнить

Сервисы MTC

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

Общий пакет

Пакеты услуг

По тарифу

Подключите пакеты минут для экономии расходов

22,27 Гб из 30

Интернет-VIP до 11.06.2019

По тарифу

Подключите пакеты SMS для экономии расходов

Контроль интернета

Общий пакет

Свой круг

Отправка SMS с сайта

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

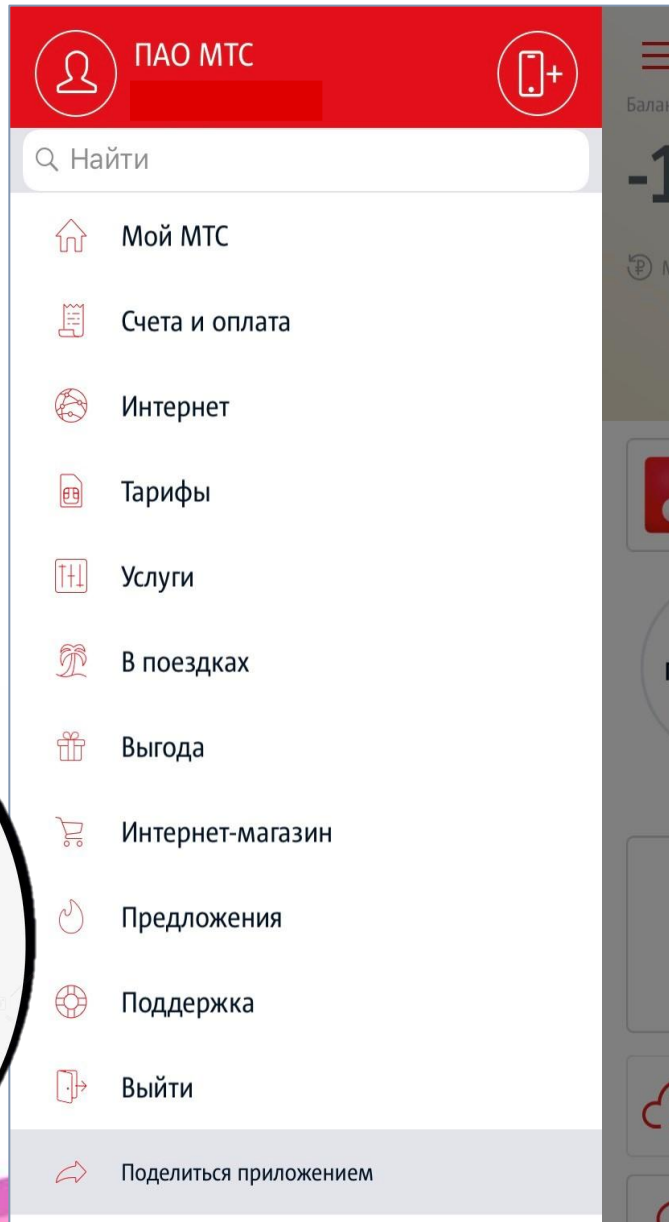
## В приложении «Мой МТС» клиент может:

**ПОПОЛНИТЬ СЧЕТ**

**изменить тариф**

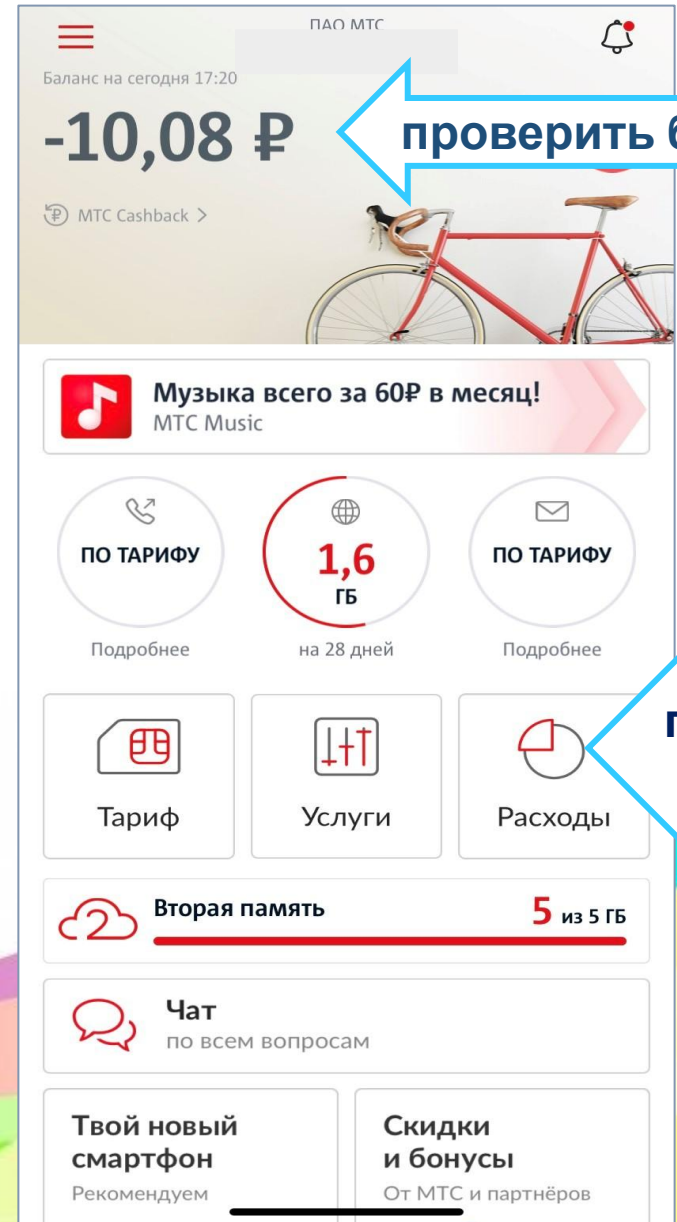
откл./подкл. услуги

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



**проверить баланс**

**проверять  
списания**





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

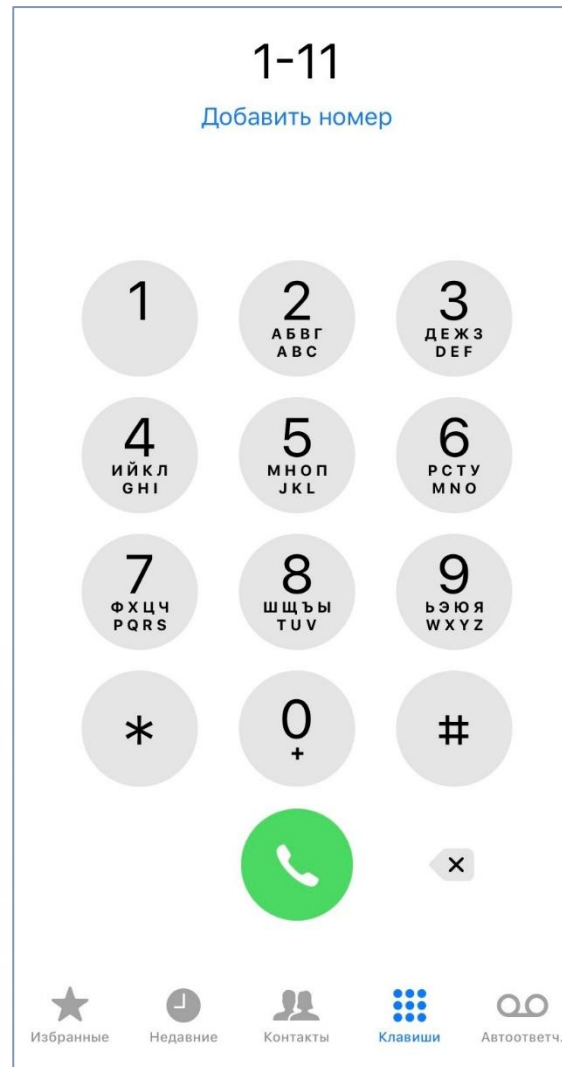
узнать тариф

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!

