

Работа с абонентами по услуге IPTV

После открытия лицевого счёта, зайти в «перечень услуг» и посмотреть из какой области обращается абонент.

Есть

Проверить в «Базе знаний» наличие массовых аварий

Нет

!!! В тексте аварии посмотреть создавать или не создавать задание. а затем читать текст аварии.

Перейти на вкладку «Контактное лицо» и посмотреть наличие открытых заявок.

Есть

Есть недавняя заявка, но закрытая.

Открыть двойным щелчком и посмотреть две вкладки.

Двойным щелчком открыть заявку и проверить две вкладки синего цвета.

«История»

В этой вкладке находится информация, в какой очереди находится задание или может уже взято специалистом на выполнение.

«Заметки»

В этой вкладке может находиться важный комментарий оператора, специалиста или монтажера.

!!!! ОПЕРАТОР, ПОМНИ НЕ ВСЕ КОМЕНТАРИИ МОЖНО ПЕРЕДАВАТЬ АБОНЕНТУ.

Нет заявок

!!! Обязательно проверить баланс (для авансовой системы расчётов) или наличие блокировок (для кредитной системы расчётов)

«Опишите неисправность более подробно»

«История»

В большинстве случаев специалисты оставляют важную информацию при закрытии заявки. Двойным щелчком открыть строку со словом **«закрыто»**.

«Внешние системы»

Если заявка технического содержания, то важная информация будет именно в этой вкладке. **«Почему закрыта заявка?!»** написано здесь.

Если в заявке активная вкладка «Внешние системы», то она передана в ЦБР, тогда услугу можно открыть по номеру телефона (ADSL) или по номеру п/п (FTTx) в техногрде

Если там есть открытая заявка «DSL-прочее», можно абоненту объявить дату и время выхода специалистов на проверку линии.

!!!!!!!

СПЕЦИАЛИСТОВ ДОМА НЕ ЖДАТЬ, ЕСЛИ ПОНАДОБИТЬСЯ, ТО ВАМ ПОЗВОНЯТ.

Неисправности IPTV

Важно!!! При переводе звонка на специалистов, нужно чтобы абонент был дома и рядом с включенным оборудованием.

Не показывает один канал

Попросите прочитать сообщение с экрана полностью.

«Что именно Вы видите на экране при выборе канала?»

Обычно на экране бывают сообщения о том, что он не входит в пакет абонента или там будет время начала трансляции канала (например XXL и Ночной клуб не круглосуточные каналы).

При финансовых блокировках выходит «Канал заблокирован».

!!!! В окне «Введите ПИН-КОД» нужно вводить 0000.

Если требуется или абонент настаивает на разговоре со специалистом, то можно **перевести звонок**.

Изображение рассыпается на квадраты или постоянно прерывается (возможно отстаёт звук от изображения)

Уточнить включен ли ПК абонента и не включены ли там программы для скачивания файлов (Torrent). Если программ нет или ПК выключен, то нужно **перевести звонок** на специалистов.

«Потребуется проверять настройки оборудования, для этого понадобится включенный ПК»

Замерла или застыла картинка (Зависло изображение)

Попробовать переключить на другой канал и вернуться обратно.

Если не помогло или приставка не реагирует на пульт, рекомендовать перезагрузить только ТВ приставку.

!!!! Но если в «активных сессиях» видно **ДВЕ** или больше строки **ALIVE**, то перезагружать надо **модем/роутер + приставка**.

Не мигает

Нужно проверить контакт батареек или **если нужно**, то заменить.

Мигает

Пульт работает. Пульт надо направлять на ПРИСТАВКУ и проверить правильно ли выбран канал ВИДЕО ВХОДА на вашем телевизоре (AV/TV или HDMI1) *

см. лист 3

Не работает пульт

«Нажмите пожалуйста на любую кнопку на пульте **ОТ ПРИСТАВКИ**. При нажатии должен мигать красный светодиод вверху пульта»

НЕ работает интернет, НО ТВ работает.

Обычная работа по настройке интернет соединения.

!!!! Если решите пересоздать учётную запись PPPoE на модеме/роутере, то **обратите внимание на то, что BRIDGE для телевидения УДАЛЯТЬ НЕЛЬЗЯ**.

Для этого правильно называйте абоненту строку для удаления в таблице соединений модема.

РАБОТАЕТ интернет, а телевидение НЕ РАБОТАЕТ или у абонента только IPTV и не работает.

Задать вопрос: «**ЧТО ВЫ ВИДИТЕ НА ЭКРАНЕ ТЕЛЕВИЗОРА?**»

НЕ РАБОТАЕТ интернет и IPTV.

Проверить наличие авторизации, «логи сессии»

Авторизация отсутствует.

Если **перезагрузка** не помогает, то можно перевести звонок на специалиста для **полной настройки** модема или роутера, **ТОЛЬКО** после того как будет известно, что **ДСЛ горит** постоянно (ADSL/VDSL) или **есть выход в интернет** при кабеле подключенном в ПК (FTTX).

Соответственно абонент должен быть дома, возле включенного ПК.

Авторизация есть.

Сначала настроить выход в интернет, потому что наличие авторизации говорит о правильной настройке модема или роутера, а потом абоненту задать вопрос: «**ЧТО ВЫ ВИДИТЕ НА ЭКРАНЕ ТЕЛЕВИЗОРА?**»

Продолжение на листе 3

«Что вы видите на экране телевизора?»

Чёрный экран на всех каналах

Нажмите на Синюю клавишу МЕНЮ, оно появилось?

Появилось

Предварительно **уточнить** находится ли абонент дома и **перевести звонок** на специалистов.

Не появилось

Возможно не правильно выбран канал **ВИДЕОВХОДА***
Если правильно, то приставка зависла, её нужно перезагрузить.

**«Сервер не найден»
или
«Нет IP адреса»**

«Скажите, пожалуйста, вы **недавно** перезагружали свой модем (или роутер)?»

ДА

«Скажите, пожалуйста, ТВ приставку Вы включили в розетку после того как модем (роутер) загрузился или одновременно с ним?»

Приставка была включена одновременно с модеме (роутером)

Если в «активных сессиях» всё в порядке, то рекомендовать перезагрузить ТОЛЬКО ТВ приставку.

Нет

Посмотреть «Активные сессии», если там всё в порядке, то Предварительно **уточнить** находится ли абонент дома и **перевести звонок** на специалистов.

Приставка была включена после загрузки модеме (роутером)

Предварительно **уточнить** находится ли абонент дома и **перевести звонок** на специалистов.

ВНИМАНИЕ: Фраза для перевода звонка.
«Я сейчас соединю Вас со специалистами по обслуживанию телевидения. Вместе с Вами проверят настройки оборудования, для этого понадобится включенный ПК.
Ожидайте ответа оператора»

Стоит заставка «Ростелеком» больше положенного времени загрузки, например 20 минут и больше.

Предварительно **уточнить** находится ли абонент дома и **перевести звонок** на специалистов.

Нет сигнала

«Это сообщение выводит на экран Ваш телевизор. **Проверьте, пожалуйста, включена приставка, подключена она к телевизору и правильно ли выбран канал ВИДЕО ВХОДА** на вашем телевизоре*»

***** - канал **ВИДЕО ВХОДА** на вашем телевизоре выбирается кнопками AV / TV или HDMI1 или кнопка SOURCE (INPUT) на пульте от телевизора. Канал зависит от кабеля, который соединяет приставку с телевизором. Если кабель HDMI (черный кабель с плоским разъёмом), тогда и канал должен быть HDMI 1, HDMI 2. Если кабель RCA (три тюльпана – красный, белый, желтый), то канал должен называться AV1, AV2.