

**Первичная диагностика и опрос Клиента сотрудником КЦ, для локализации и конкретизации неисправности**

Для того, чтобы решить проблему Клиента по неисправности той или иной услуги, которую предоставляем ему Оператор связи, Сотрудник КЦ (СКЦ) должно провести первичный опрос Клиента, чтобы более точно передать информацию в ЦУС/технический отдел, системным администраторам. От СКЦ требуется провести первичную диагностику.

Как правило, Клиент (не технический представитель компании, не системный администратор) при обращении в КЦ говорит, что у него «...не работает Интернет» и более ничего. Именно поэтому СКЦ необходимо проанализировать его проблему, определить масштаб проблемы, работоспособность услуги (полная или частичная), провести первичную перезагрузку оборудования (роутер), проверить коммутацию и индикацию оборудования. Диагностика неработоспособности той или иной услуги отличается немногим. Подробнее.

| Услуга     | Вопрос СКЦ/порядок действий                                                             | Комментарий                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ВОК</b> | Номер договора/название Клиента                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Адреса, по которым отсутствует линк/сигнал/связь (обязательно между 2-мя адресами)      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Как долго отсутствует услуга/приблизительное время отсутствия услуги                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Номер заявки со стороны Клиента/Оператора                                               | Как правило у нашего Клиента – другого оператора связи всегда есть номер ТТ (TrableTicket), заявки                                                                                                                                                                               |
|            | Контактное лицо/контактный номер Телефона                                               | Номер телефона, с кем можно будет провести дополнительную диагностику, либо подтвердит восстановление работоспособность услуги.                                                                                                                                                  |
| <b>КПД</b> | Номер договора/название Клиента/номер бланка Заказа                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Адреса, по которым отсутствует линк/сигнал/связь                                        | При предоставлении услуги КПД другому оператору связи (н/р – Эр-Телеком Холдинг) в одном из ТЦ, СКЦ спрашивает только один адрес неисправности. В этом случае мы предоставляем Оператору – «последнюю милю», а далее они предоставляют своему Клиенту услугу интернет/телефонию. |
|            | Номер Влана (VLAN)                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Как долго отсутствует услуга/приблизительное время отсутствия услуги                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|            | Контактное лицо/контактный номер Телефона                                               | Номер телефона, с кем можно будет провести дополнительную диагностику, либо подтвердит восстановление работоспособность услуги.                                                                                                                                                  |
|            | Контактное лицо/контактный номер своего конечного Клиента на усмотрение нашего Клиента. | Мы предоставляем Оператору – «последнюю милю», а далее они предоставляют своему Клиенту услугу интернет/телефонию, вот этого «конечного Клиента» и нужны контакты. При необходимости Выезда на адрес,                                                                            |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | наш саппорт (Выездной с/а) будет связываться на месте для проверки работоспособности услуги.                               |
|                                      | Перезагружали ли оборудование (конечное оборудование)<br>Перезагружал ли оборудование (конечный Клиент)                                                                                                                                                                          |                                                                                                                            |
|                                      | Номер заявки со стороны Клиента/Оператора                                                                                                                                                                                                                                        | Как правило у нашего Клиента – другого оператора связи всегда есть номер ТТ (TrableTicket), заявки                         |
| <b>Телефония<br/>Виртуальная-АТС</b> | Номер договора/название Клиента                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |
|                                      | Адрес подключения услуги                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                            |
|                                      | Номер телефона, который не работает, внутренние номера (при наличии)                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                            |
|                                      | Проверка свича с нашей стороны                                                                                                                                                                                                                                                   | Проверка делается СКЦ он-лайн.                                                                                             |
|                                      | Проводили ли проверку звонков входящих и исходящих<br>Подробнее: Звонили ли себе сами на не работающий телефонный номер для проверки входящих звонков<br>Подробнее: набирали ли какие-то номера для проверки исходящих звонков.<br>Какие номера набирали? (мобильные, городские) |                                                                                                                            |
|                                      | Какие сигналы/фразы слышит Клиент при входящих и исходящих звонках                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                            |
|                                      | Какие сигналы/фразы слышит Клиент при поднятии трубки                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                            |
|                                      | Перезагружали оборудование (телефонный шлюз и роутер)                                                                                                                                                                                                                            | Как правило услуга Телефонии предоставляется совместно с нашим Интернетом, именно поэтому перезагрузка роутера необходима. |
|                                      | Проверяли ли Вы коммутацию оборудования.                                                                                                                                                                                                                                         | Необходимо проверить все кабели приходящие в Телефонный шлюз или роутер.                                                   |
| <b>Интернет</b>                      | Номер договора/название Клиента                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |
|                                      | Адрес подключения услуги                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                            |

### Порядок проверки Клиента по услуге Интернет.

#### 1. Наличие активной сессии у Клиента

- ✓ модуль PPPoE, вкладка Логи, проверяем текущую или предыдущую даты;

- ✓ проверка активного соединения в Отчете, необходимо смотреть на последнюю дату и время выхода.
- ✓ Проверить доступность оборудования. Команда windows+L cmd. Ping xx.xx.x.x

2. Наличие положительного/отрицательного исходящего остатка, проверка Лимита

По Физическим лицам (ФЛ) Лимит должен быть равен =0 или отрицательным на время доверительного платежа (3 дня). В связи с тем, что расчеты по ФЛ ведутся только в программе Биллинг (начисления и платежи сразу выставляются и заносятся здесь), то и отключение ведет Биллинг автоматически при недостаточном количестве денежных средств (ДС).

Доверительный платеж (ДП) – это определенный промежуток времени (3 дня), в течении которого Клиент может пользоваться услугой без предварительной оплаты. При звонке в ТП СТП предоставляет Клиенту ДП. В это время Клиент вносит платеж и ДС зачисляются ему на лицевой счет (л/сч). После истечения 3 дней ДП при достаточном количестве/не достаточном количестве ДС на л/сч, биллинг либо продолжает оказывать услугу, либо приостанавливает ее.

Лимит выставляется в размере суммы АП, либо равный остатку задолженности.

В свою очередь по Юридическим лицам (ЮЛ) в каждом Договоре по умолчанию (в начале занесения Договора) проставляется Лимит = сумме Абонентской плате, с отрицательным значением без даты окончания. Биллинг начисляет АП за текущий месяц 1-го числа каждого (текущего) месяца, т.е. вперед, в связи с чем мы не даем биллингу отключить ЮЛ в течении текущего месяца.

Заранее нужно проговорить, что основная программа по расчетам ЮЛ – это ЛАПА, именно там проходит начисление АП, занесение платежей, отключение, приостановки, перерасчеты и др. по Клиентам. *Биллинг лишь дублирует его.*

Исходя из вышесказанного, мы говорим, что отключение ЮЛ биллингом, в связи с отрицательным балансом – это лишь не учтенный момент при проведении манипуляций с Клиентом в Лапе (Доверительный платеж Лапы, поправка начислений в Лапе, перенос платежа между Договорами в Лапе и пр.)

цел овер

277МЕ/С [ ООО "АВАЛОН" ]

Параметры договора

Объекты договора 0/0

Иерархия договоров

Статус активен

Лимит -1500.00

Режим кредит

Лицо Юридическое

Баланс (июнь 2020)

Входящий остаток -3000.00

Приход 0.00

Наработка 1500.00

Расход 0.00

Исходящий остаток -4500.00

Тарифные планы

10

Модули

PPPOE

Абонплаты

Группы

Юрлица

Web

Пароль статистики

Управление лимитом

Рассылки

Скрипт поведения

Доп. действия

Примечания 0

Группа параметров

Юр лица

| Параметр                          | Значение                  |
|-----------------------------------|---------------------------|
| примечание                        |                           |
| Адрес фактический                 | Нижегород, Ванева, д. 199 |
| Точка подключения 1               |                           |
| Точка подключения 2               |                           |
| Точка подключения 3               |                           |
| Точка подключения 4               |                           |
| Точка подключения 5               |                           |
| Точка подключения 6               |                           |
| Точка подключения 7               |                           |
| Точка подключения 8               |                           |
| Метраж ВОК                        |                           |
| E-Mail контактного лица           |                           |
| контактное лицо                   |                           |
| VLANID                            | 800                       |
| Port                              | 5                         |
| IP_SW                             | 10.8.3.146                |
| IP                                | -                         |
| Число сетевых адресов по договору | -                         |
| Скорость подключения к интернету  | 10Мб/с                    |
| task для акта                     |                           |
| Gw для акта                       |                           |
| IP для акта                       |                           |
| Port_tel                          |                           |
| IP_SW2                            |                           |

(рис. 1) Пример отрицательного исходящего остатка ЮЛ,

при котором услуга не оказывается в связи с отрицательным балансом.

#### Решение вопроса:

- ✓ В Биллинге можно предоставить ЮЛ доверительный платеж на определенное количество дней, до момента выяснения ситуации по расчетам (например, на выходные дни).
- ✓ Необходимо выяснить по какой причине образовался отрицательный баланс, посмотрев в Лапу. Сделать корректировку платежей или начислений в Биллинге, чтобы было полное совпадение с Лапой.
- ✓ Запрос у Клиента платежного поручения/чек об оплате услуг на электронную почту для проверки платежей.

3. Техническая диагностика неисправности при полном отсутствии Интернета или прерывании услуги: [диагностика неисправности, схема.pdf](#)  
[индикация ONT-устройства.jpg](#)
4. Техническая диагностика при снижении скорости:
  - ✓ Перезагрузка Роутера
  - ✓ Проверка наличия подключенной Тарифной опции (ТО)
  - ✓ Проверка Свитча
  - ✓ Проверка Коммутации
  - ✓ Проверка Тарифной опции/тарифного плана

Тарифная опция «3 Гига в подарок». При снижении скорости Клиент, может обратиться в Техническую поддержку и Оператор Контактного центра может бесплатно добавить Клиенту 3 Гб, сделав некоторые манипуляции в Программе Биллинг. Тарифная опция как будто «накладывается» сверху ТП Клиента, и с момента подключения опции, Клиенту присваивается ТП – 10Мб/с/3Гб/1Мб/с, независимо от его текущего ТП, параметры опции остаются до конца

месяца, если Клиент не изменит ТП по Дополнительному соглашению. Однако Клиенты могут на Безлимитный ТП самостоятельно через ЛК добавить себе данную тарифную опцию, после чего клиенту кажется, что интернета совсем нет или скорость снижена максимально.

В данном случае решением вопроса будет удаление данной ТО через ссылку [https://noc.eratelecom.net/noc/index.php?task=not\\_auth](https://noc.eratelecom.net/noc/index.php?task=not_auth)

- ✓ Измерение скорости и запись параметров проверки в заявке. Проверка скорости предлагается Клиенту на сайте: <https://www.speedtest.net/ru> и записываются 3 параметра: Ping, скачать и загрузить.

5. Создание заявки

6. Ведение заявки и информирование Клиента о ходе решения проблемы.

Срок отработки заявки со стороны сотрудников ЦУС (сисадмины) 40-60 минут, в зависимости от времени суток. Вечернее удаленное дежурство ЦУС до 22:00. В случае отсутствия ответа от ЦУС, Оператор КЦ отзванивается дежурному ЦУС и информирует об истечении времени диагностики с его стороны. Однако по истечении 40-60 минут, оператор КЦ информирует Клиента о необходимости продления диагностики.

*\*Добрый день! Ваша заявка находится на доработке у технических специалистов, потребовалось чуть больше времени для анализа/диагностики проблемы. Как только будет информация, вам сообщим.*

Если сотрудник ЦУС выполнил диагностику своевременно и сообщил какую-либо информацию по проблеме Клиента, сотрудник КЦ незамедлительно сообщает информацию по заявке Клиенту (делает отзвон). В случае отсутствия ответа со стороны Клиента, сотрудник КЦ продолжает дозвон каждые полчаса/час, каждый раз прописывая это в Заявке.

(!) Если после диагностики выясняется, что со стороны Оператора отсутствуют проблемы, сотрудник КЦ сообщает об этом Клиенту и уточняет, если ли у них системный администратор, который может проверить ЗО Клиента. Если выясняется, что такого специалиста у них нет, то с комментариями возвращает заявку в ЦУС для назначения выезда саппорта.

Когда проблема решена, сотрудник КЦ в течении часа отзванивается по Клиенту (-ам) в Заявке и закрывает ее с комментариями-подтверждением о работоспособности услуги Клиентом.