

Сервисные запросы



МТС

Ты знаешь, что можешь!

(место для грифа конфиденциальности)
Публичное акционерное общество
«Мобильные ТелеСистемы»,
г. Москва, ул. Марксистская, д.4

Общие правила создания сервисных запросов :

д.4

Любое обращение клиента в ЦКС должно регистрироваться в Siebel посредством

создания СЗ. Сервисный запрос должен корректно составляться непосредственно в

процессе диалога. Регистрировать СЗ необходимо после того, как полностью понятна

суть обращения клиента (то есть ближе к концу диалога с клиентом).



МТС

Ты знаешь, что можешь!

На 1 обращение клиента вне зависимости от количества вопросов/переводов составляется только 1 СЗ, кроме:

- обращений по вопросу контент-номеров, создается только 1 СЗ, иные тематики не фиксируются.

Обратите внимание, если клиент называет несколько контент-номеров, то фиксируем каждое в отдельном СЗ.

- обращение по вопросу контент-номеров и корректировке/компенсации (оформление сз для смежного подразделения) - создается 2 СЗ: 1 СЗ по контент номерам + 1 СЗ для корректировки/компенсации;

- обращения по удалению услуги Goodok **только в рамках смены тарифного плана, если на выбранном ТП предполагается автоматическое подключение услуги**: создается СЗ согласно основным правилам создания СЗ в Siebel;

- обращения, когда **СЗ привязывается к МИ и требуется создать претензию в ГОП**;

- При создании **заявок на проведение компенсации/корректировки** необходимо составлять 2 сервисных запроса:

1-й запрос: с соответствующей тематикой и типом обращения клиента

2-й запрос: с типом «Заявка», непосредственно для проведения компенсации/корректировки. Это касается любых корректировок и компенсаций, не зависимо от того, как они проводятся в on-line (сотрудниками ЦКС) или off-line (посредством заявок в ГОСЗ).



МТС

Ты знаешь, что можешь!

Принципы формирования сервисного запроса



СЗ регистрируется по тому номеру, по которому клиент уточняет информацию.

При создании СЗ необходимо определить и выбрать следующие параметры: «Тему», далее «Тип», затем «Подтему».

Обязателен выбор «Продукта» (услуги, тарифного плана, маркетинговой акции) для следующих «Тем»:

- «Услуги»;
- «Тарифные планы»;
- «Маркетинг.акции/CRM-кампании».

Признак претен:	№ Сервисного запроса	Тема	Тип	Подтема	Услуги и ТП
>	<input type="checkbox"/>	1-31726184663	Баланс и начисления	Консультация	Уведомление о задолженности
	<input type="checkbox"/>	1-31726184616	Услуги	Жалоба	Не работает услуга
	<input type="checkbox"/>	1-31726184609	Платежи и метод расчетов	Консультация	Уточнение поступления платежа
	<input type="checkbox"/>	1-31726184602	Услуги	Консультация	Настройки

Признак претен:	№ Сервисного запроса	Тема	Тип	Подтема	Услуги и ТП
>	<input type="checkbox"/>	1-31726184663	Баланс и начисления	Консультация	Уведомление о задолженности
	<input type="checkbox"/>	1-31726184616	Услуги	Жалоба	Не работает услуга
	<input type="checkbox"/>	1-31726184609	Платежи и метод расчетов	Консультация	Уточнение поступления платежа
	<input type="checkbox"/>	1-31726184602	Услуги	Консультация	Настройки

Признак претен:	№ Сервисного запроса	Тема	Тип	Подтема	Услуги и ТП
>	<input type="checkbox"/>	1-31726184663	Баланс и начисления	Консультация	Уведомление о задолженности
	<input type="checkbox"/>	1-31726184616	Услуги	Жалоба	Не работает услуга
	<input type="checkbox"/>	1-31726184609	Платежи и метод расчетов	Консультация	Уточнение поступления платежа
	<input type="checkbox"/>	1-31726184602	Услуги	Консультация	Настройки

Приоритет сервисных запросов:



При создании СЗ необходимо руководствоваться следующей приоритетностью типов СЗ:

Жалоба (наивысший приоритет над остальными типами СЗ):

- явное недовольство клиента, связанное с качеством/полнотой предоставления сервиса со стороны Компании. Должна быть обоснованной (необоснованные - не регистрируем) по работе сервисов/услуг либо ситуация, вызвавшая недовольство, не может решена в ходе разговора (*пример: сбой в работе сервисов, качество обслуживания в ЦКС*).
- Жалоба также отмечается в случае, если требуется геокодировать СЗ.
- Если для решения проблемы клиента проводится переподключение услуги в АСР, то это не Жалоба, а Заявка. Но если при этом СЗ геокодируется, то Жалоба.



Приоритет сервисных запросов:



Заявка (средняя приоритетность)

- предоставление клиенту сервиса в ЦКС, для оказания необходимо произвести действия в АСР или необходим запрос в другие подразделения (*пример: подключить услугу, изменить номер телефона и т. п.*)



Приоритет сервисных запросов:



Консультация (низкая приоритетность)- предоставление и разъяснение информации (без регистрации заявок и жалоб) *Пример: обращение клиента по проблеме входящей/исходящей связи, по факту выясняется, что на номере отрицательный баланс, номер заблокирован, списания корректны.*

То есть, если в процессе диалога у клиента несколько вопросов на одну тему, но при этом подходящие под разные типы СЗ, то необходимо создать один сервисный запрос, выбирая тип в зависимости от приоритетности.



Следует помнить:



-Если клиента интересует несколько номеров, то СЗ создается на том номере, где тип обращения в приоритете. Если тип обращения равнозначный, СЗ создается на любом номере.

-Если у клиента в процессе разговора несколько консультационных вопросов (тип «Консультация»), то необходимо создать один СЗ, выделив основную подтему.

-Основополагающим при выборе тематики обращения в Siebel является вопрос клиента, а не действие в АСР, которые вызваны технической необходимостью.

-Сервисный Запрос создается по тому номеру, о котором идет речь с Клиентом.

-Если сотрудник совершает попытку перезвонить клиенту, но дозвон не состоялся, то необходимо оставить комментарий о совершенной попытке. Если дозвон состоялся, также необходимо оставить комментарий.



Когда работа с Сервисным запросом закончена, то необходимо в поле статус СЗ из выпадающего списка выбрать тип **Закрыт** по окончанию диалога.
Если СЗ переведен в статус «закрыт» вновь открыть его и что-либо отредактировать возможно только в течение 5 минут после закрытия.

**МТС**

Ты знаешь, что можешь!

Спасибо!



МТС

Ты знаешь, что можешь!