



# Система самообслуживания «Сервис Гид»

.....

## ТВОЙ ЛИЧНЫЙ ПОМОЩНИК

# Что такое Сервис Гид?

Сервис Гид — удобный личный помощник абонента, который позволяет ему самостоятельно управлять своими номерами.

Услуга Сервис Гид является фокусным предложением и обязательна для информирования КАЖДОГО КЛИЕНТА!

Сервис Гид — это то, что многие процедуры клиенты будут делать самостоятельно, и у нас будет больше времени на обслуживание.



# Что позволяет Сервис Гид?

- \* баланс и расход денежных средств за текущий месяц
- \* кол-во оставшихся минут, СМС и МБ
- \* бонусные баллы

- \* смену ПП
- \* заказывать детализацию
- \* добровольную блокировку
- \* активацию бонусных

5. Заказ  
sms – сообщения с информацией об услугах, тарифах, опциях и другую справочную информацию



# Уровни доступа:

3 основных (подключаются по умолчанию):

Только по номеру

Позволяет просматривать информацию по номеру, но НЕ позволяет совершать никаких действий

Управление услугами

Абонента:

Позволяет просматривать информацию и совершать действия по своему номеру

Счет

Позволяет просматривать информацию и совершать действия по всем номерам на данном лицевом счете

2 специальных защитных уровня (подключаются по желанию):

Управление услугами  
Абонента  
Специальное:

Управление услугами  
Счета  
Специальное:

Функции те же, что и у основных, НО: Всегда, через любой канал, требуется **ПАРОЛЬ!!!**

# Уровни доступа:

- При подключении 1-го Абонентского номера на лицевой счет подключается уровень доступа «Сервис-Гид – Управление услугами счета».

- При добавлении нового (2-го, 3-го и т.д.) Абонентского номера на уже существующий Лицевой счет автоматически подключается уровень доступа «Сервис-Гид – Управление

**Уровни доступа абонент может изменять по желанию**

**Для корпоративных клиентов устанавливает уровень доступа «Только Просмотр» – изменить уровень доступа самостоятельно такие абоненты не могут**



# Уровни доступа:

Я уже взрослая,  
и мой уровень  
доступа –  
«Управление  
Услугами  
Абонента» – я  
сама могу  
подключать и  
отключать услуги  
и опции...

Управление  
услугами  
Абонента

Только  
просмотр

Вся моя семья пользуется  
Сервис Гид:  
Для себя я подключил  
Уровень Доступа  
«Управление Счетом  
Специальное» – мне важно,  
чтобы моя информация  
была защищена

Я еще маленький,  
поэтому у меня уровень  
доступа Сервис Гид –  
«Только просмотр». Я  
могу только смотреть, но  
не могу подключать  
никаких услуг...



# Как воспользоваться?

Голосовое  
Управление  
0505

USSD запросы  
\*105#

SMS на номер 000105  
+ код активации  
(информация на сайте  
и в Базе Знаний)

Мобильные  
приложения в  
телефоне

WEB:  
[dvsg.megaфон.ru](http://dvsg.megaфон.ru)

Приложение «В  
контакте»:  
<http://vkontakte.ru/dvmegaфон>



# Как воспользоваться?

Голосовое  
Управление  
**0505**

USSD запросы



Наберите номер **0505** и следуйте подсказкам системы.

Набрав номер, вы услышите приветствие системы и названия разделов основного меню.

С телефонов «МегаФон ДВ» в зоне действия «МегаФон ДВ и ВС» звонок бесплатный.

Наберите на телефоне бесплатный запрос **\*105#**.

Для перехода по меню:

- 1) запомните номер нужного пункта и нажмите «Ответить»
- 2) наберите номер нужного пункта и нажмите «ОК».

Вы можете также воспользоваться короткими командами вида **\*105\*ABC#** (они указываются в листовках и на сайте компании в описании услуг и тарифов).

**USSD-меню доступно вам при любом балансе!**  
**Переходы по USSD-меню бесплатны!**



# Как воспользоваться?

SMS на номер 000105

Мобильные  
приложения для  
телефона



Отправьте пустое SMS-сообщение на номер **000105ABC**, где **ABC** – это **конкретный пункт меню**.

В ответ поступит SMS-сообщение, в тексте которого будет представлено меню системы самообслуживания «Сервис-Гид». Управление происходит путем ответа на это sms с номером нужного пункта в тексте сообщения.

Воспользоваться этим сервисом можно также через **мобильные версии «Сервис-Гид» (платформы Android, Apple iOS, Symbian и др.)**.

Они открываются через браузеры мобильных устройств по ссылке.

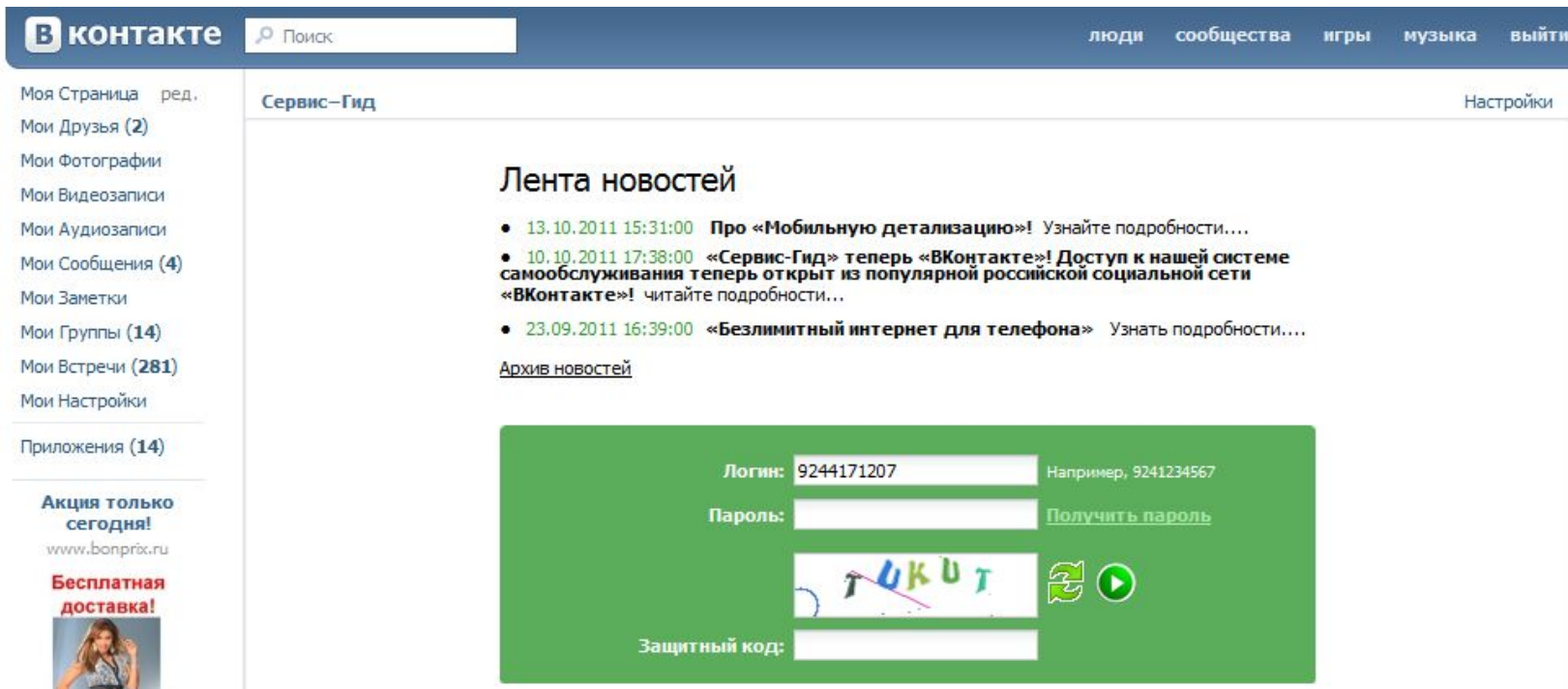
При первом входе в «Сервис-Гид» система предложит сохранить иконку сервиса на рабочем столе.

Таким образом, приложение всегда будет доступно одним кликом.

# Как воспользоваться?

Через  
приложение «В  
контакте»

«Сервис-Гид» «ВКонтакте» дает возможность получать полную информацию, связанную с обслуживанием номера, находясь в своем профиле социальной сети, не обращаясь в контактный центр и не переходя на сайт оператора.



**В** контакте

люди сообщества игры музыка выйти

Моя Страница ред.  
Мои Друзья (2)  
Мои Фотографии  
Мои Видеозаписи  
Мои Аудиозаписи  
Мои Сообщения (4)  
Мои Заметки  
Мои Группы (14)  
Мои Встречи (281)  
Мои Настройки

Приложения (14)

Акция только сегодня!  
www.bonprix.ru  
Бесплатная доставка!

Сервис-Гид Настройки



### Лента новостей

- 13.10.2011 15:31:00 **Про «Мобильную детализацию»!** Узнайте подробности....
- 10.10.2011 17:38:00 **«Сервис-Гид» теперь «ВКонтакте»!** Доступ к нашей системе самообслуживания теперь открыт из популярной российской социальной сети «ВКонтакте»! читайте подробности...
- 23.09.2011 16:39:00 **«Безлимитный интернет для телефона»** Узнать подробности....

[Архив новостей](#)

Логин:  Например, 9241234567

Пароль:  [Получить пароль](#)

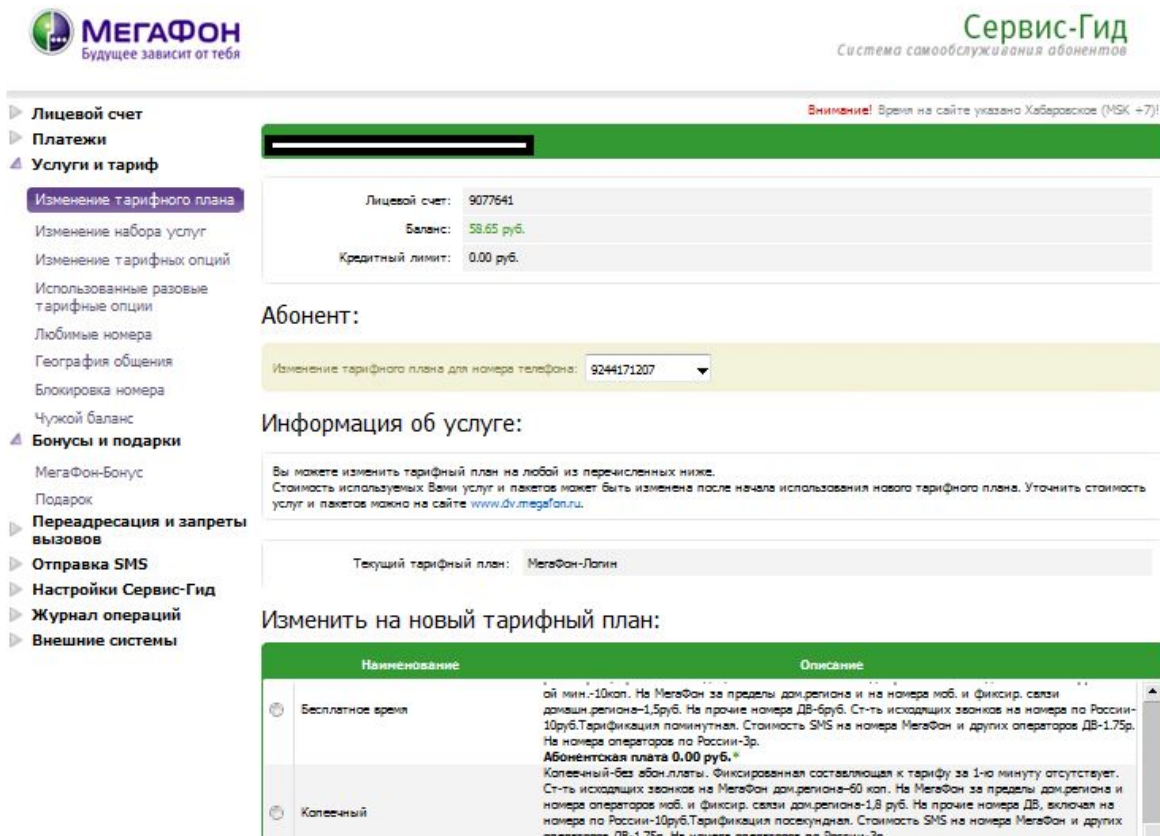
 

Защитный код:

# Как воспользоваться?

Через  
интерн  
ет  
портал:

Если у тебя под рукой компьютер – очень легко и удобно управлять своим номером, почти как в SBMS 😊



**МЕГАФОН**  
Будущее зависит от тебя

Сервис-Гид  
Система самообслуживания абонентов

**Внимание!** Время на сайте указано Хабаровское (MSK +7)!!

- ▶ Лицевой счет
- ▶ Платежи
- ▶ Услуги и тариф
- ▶ Бонусы и подарки
- ▶ Переадресация и запреты вызовов
- ▶ Отправка SMS
- ▶ Настройки Сервис-Гид
- ▶ Журнал операций
- ▶ Внешние системы

Изменение тарифного плана

Лицевой счет: 9077641  
Баланс: 58.65 руб.  
Кредитный лимит: 0.00 руб.

Абонент:

Изменение тарифного плана для номера телефона: 9244171207 ▼

Информация об услуге:

Вы можете изменить тарифный план на любой из перечисленных ниже. Стоимость используемых Вами услуг и пакетов может быть изменена после начала использования нового тарифного плана. Уточнить стоимость услуг и пакетов можно на сайте [www.dv.megafon.ru](http://www.dv.megafon.ru).

Текущий тарифный план: МегаФон-Лайн

Изменить на новый тарифный план:

| Наименование     | Описание  |
|------------------|---|
| Бесплатное время | 10 мин. -10 коп. На МегаФон за пределы дин.региона и на номера моб. и фиксир. связи до ин.региона-1,5руб. На прочие номера ДВ-6руб. Ст-ть исходящих звонков на номера по России-10руб.Тарификация по минутам. Стоимость SMS на номера МегаФон и других операторов ДВ-1,75р. На номера операторов по России-3р. Абонентская плата 0.00 руб.*   |
| Копеечный        | Копеечный-без абон.плат. Фиксированная составляющая к тарифу за 1-ю минуту отсутствует. Ст-ть исходящих звонков на МегаФон дин.региона-60 коп. На МегаФон за пределы дин.региона и номера операторов моб. и фиксир. связи дин.региона-1,8 руб. На прочие номера ДВ, включая на номера по России-10руб.Тарификация по секундам. Стоимость SMS на номера МегаФон и других операторов ДВ-1,75р. На номера операторов по России-3р. |

# Возможности Сервис Гид:



| Воспользовавшись любым способом, вы сможете:                                 | Голос                   | SMS*                    | USSD                    | интернет                |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Получить информацию об абонентском номере                                    | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Проверить остаток минут, SMS MMS, интернет-трафика                           | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Убедиться в правильном поступлении платежей                                  | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Изменить набор услуг, пакетов, опций   | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Изменить ТП  | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Активировать и проверить остаток вознаграждений по программе "Мегафон Бонус" | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Активировать ЕКО   | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Настроить телефон для пользования услугами GPRS и MMS                        | да                      | да                      | да                      | да                      |
| Заказать разовую детализацию   | да, последние 5 вызовов | да, последние 5 вызовов | да, последние 5 вызовов | да, последние 5 вызовов |

\* для каждой команды свои номера (информация в листовках и в БЗ)

# Возможности Сервис Гид:

Я люблю писать SMS и использую этот канал для доступа в Сервис Гид

Я – активный пользователь соц. сетей и пользуюсь СГ через приложение в Контакте – и не надо стоять в очереди в Салонах Связи

Лучше сто раз услышать! Я управляю своим номером через голосовое меню 0505

У меня смартфон и я установила себе приложение Сервис Гид!

Мне очень удобно использовать СГ через WEB – у меня всегда с собой ноутбук и я люблю управлять своим номером самостоятельно

Я пользуюсь СГ через USSD запросы – я использую всего несколько функций и без труда запомнил нужные команды



# Пароль в Сервис Гид:

Пароль в Сервис Гид должен быть от 6 до 26 символов, которые не должны быть одинаковыми и повторяющимися

## Установить пароль в первый раз возможно:

- Через **web** на главной странице входа
- По телефону **02308** раздел 2
- Через голосовое меню **0505** раздел 8 подраздел 3
- **SMS** с текстом **PWD** на номер **600**



Если абонент забыл пароль:  
**\*105\*01#** и сам назначает новый пароль

Или

**\*105\*2#** - автоматически генерируется новый пароль

При троекратном неверном введении пароля, пароль блокируется.

Для разблокировки:

**\*105\*00#**



# Как предложить клиенту:



## При продаже контракта

- ✓ «Вы всегда сможете узнать о состоянии своего номера и управлять ТП и набором дополнительных услуг самостоятельно посредством Сервис-Гид. На листовке есть полная информация».
- ✓ «Сейчас ваш номер подключен на самый выгодный для вас ТП. Со временем если ваши потребности в общении изменятся, вы всегда сможете подобрать для себя оптимальный ТП и набор услуг при звонке на номер **0505**. **А также мы всегда будем рады видеть вас вновь!**»

## При подключении услуги

- ✓ «Сейчас услугу я вам подключил/а, в дальнейшем вы можете подключать и отключать у слуги самостоятельно через Сервис-Гид. Для этого наберите **\*105#** »
- ✓ «Опция Internet вам подключена. Знаете ли вы, что вы можете самостоятельно управлять своим номером через приложение Сервис-Гид в Internet. Вы можете заходить в него как с компьютера, так и с телефона».

# Как предложить клиенту:



## При покупке/выборе телефона:

- ✓ «У этого телефона большой сенсорный экран, это обеспечивает удобство при использовании Internet. Также вы можете установить приложение «Сервис-Гид» для управления своим номером, и будете просто и быстро узнавать баланс, управлять услугами или изменять ТП, использование приложения будет бесплатным».
- ✓ «У этого телефона очень удобный интерфейс, и пользоваться им будет легко и приятно – также, как использовать Сервис-Гид для управления номером в Мегафон».
- ✓ «Вам, как пользователю социальных сетей, будет интересно, что появилось новое приложение Сервис-Гид «ВКонтакте». Оно дает возможность получать полную информацию, связанную с обслуживанием номера, находясь в своем профиле социальной сети, не обращаясь в контактный центр и не переходя на сайт оператора.

## При пополнении баланса:

- ✓ «Вы всегда сможете получить любую информацию о своем номере при звонке на номер **0505. Звонко бесплатный**».
- ✓ «В МегаФон постоянно появляются новые возможности (услуги, ТП) для вас. Узнать обо всех новинках вы можете по бесплатному номеру **0505**».



Как предложить клиенту:



**Твои варианты?**

Дополнительную  
информацию  
ты найдешь  
в Базе Знаний:  
Услуги – Обслуживание  
и помощь-  
Сервис Гид



Проверь

как ты  
усвоил  
материал,  
ответив на

- Какие существуют уровни доступа в Сервис Гид?
- Чем отличаются основные уровни доступа от специальных?
- Какие действия Абонент может совершать через Сервис Гид?
- Через какие каналы можно воспользоваться Сервис Гид?
- Как назначить пароль при первом входе в систему?
- Что делать, чтобы сменить пароль?
- Как можно предложить Сервис Гид клиентам во время продажи и обслуживания?



Проверь

как ты  
усвоил  
материал,  
ответив на

## Теперь посложнее:

- Можно ли через Сервис Гид установить/снять блокировку?
- Пароль для Сервис Гид через WEB и USSD одинаков?
- Из скольких символов должен состоять пароль в Сервис Гид?
- Какие абоненты могут подключить услугу Сервис Гид?
- Как можно отключить Сервис Гид?



Проверь

как ты  
усвоил  
материал,  
ответив на

## Для самых-самых умных:

- Тарифицируется ли услуга Сервис Гид в роуминге?
- При каком балансе можно заказать детализацию через Сервис Гид?
- Можно ли произвести разъединение лицевого счетов через Сервис Гид?
- Можно ли поменять тарифный план текущей датой через Сервис Гид?



**Браво!**



**Браво!**



**Браво!**



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**