Зміст

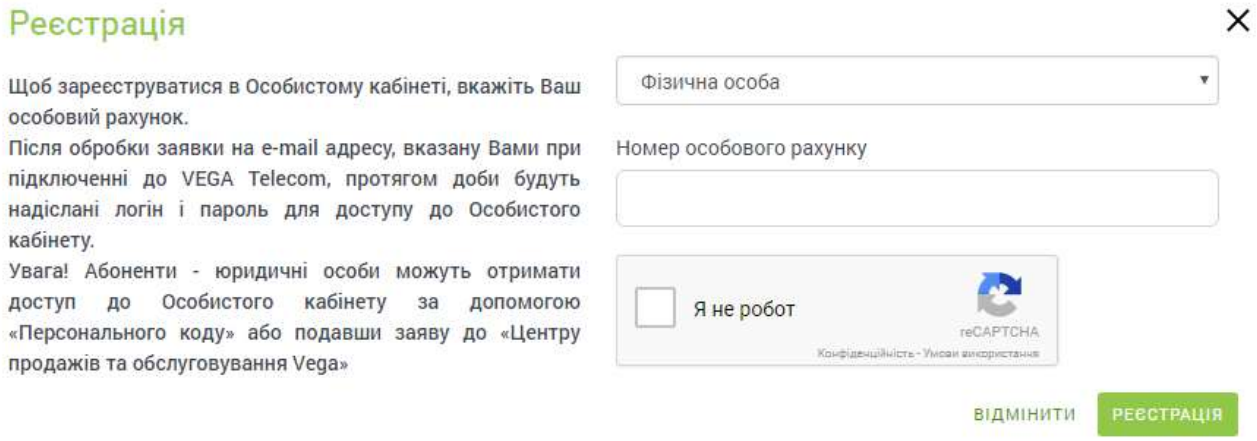
1. Вхід до Особистого кабінету (ОК). 2
1.1. Реєстрація. 2
1.2. Відновлення паролю 3
1.3. Авторизація 4
1.4. Вибір мови інтерфейсу. 5
2. Основна інформація. 5
2.1. Зміна контактних даних 6
2.2. Отримання документів на e-mail 7
2.3. Блок сповіщень 7
3. Профіль. 8
3.1. Додавання та видалення особового рахунку 9
4. Фінансова інформація 9
4.1. Способи поповнення рахунку. 10
4.2. Vega SMS-баланс. 11
4.3. Персональний код 12
5. Обслуговування 12
5.1. Сповіщення 12
5.2. Інструкції 13
5.3. Історія 13
5.4. Шаблони заяв 14
6. Акції 14
7. Послуги 15
7.1. Послуга «Суперконект» 15
7.1.1. Інформація про послугу 15
7.1.2. Керування послугою 15
7.1.3. Пакети додаткових послуг 17
7.2. Послуга «Інтернет» 18
7.2.1. Замовлення послуги 18
7.2.2. Інформація про послугу 19
7.2.3. Керування послугою. 19
7.2.4. Пакети додаткових послуг 21
7.3. Послуга «Інтерактивне ТБ» 22
7.3.1. Замовлення послуги. 22
7.3.2. Активація послуги 24
7.3.3. Керування послугою 25
7.3.4. Пакети додаткових послуг 26

7.4. Послуга «Обладнання» (оренда/користування, розстрочка) 26
7.5. Формування запиту на зміну напрямків дзвінків для телефонії через ОК. 27
7.5.1. Фізичні особи для VoIP сервісів. 28
7.5.2. Фізичні особи для аналогової телефонії. 29
7.5.3. Юридичні особи для VoIP та аналогової телефонії. 31
8. Технічна підтримка.....32
8.1. Оформлення запиту до технічної підтримки.....32
8.2. Результат обробки звернень. 35

1. Вхід до Особистого кабінету (ОК).

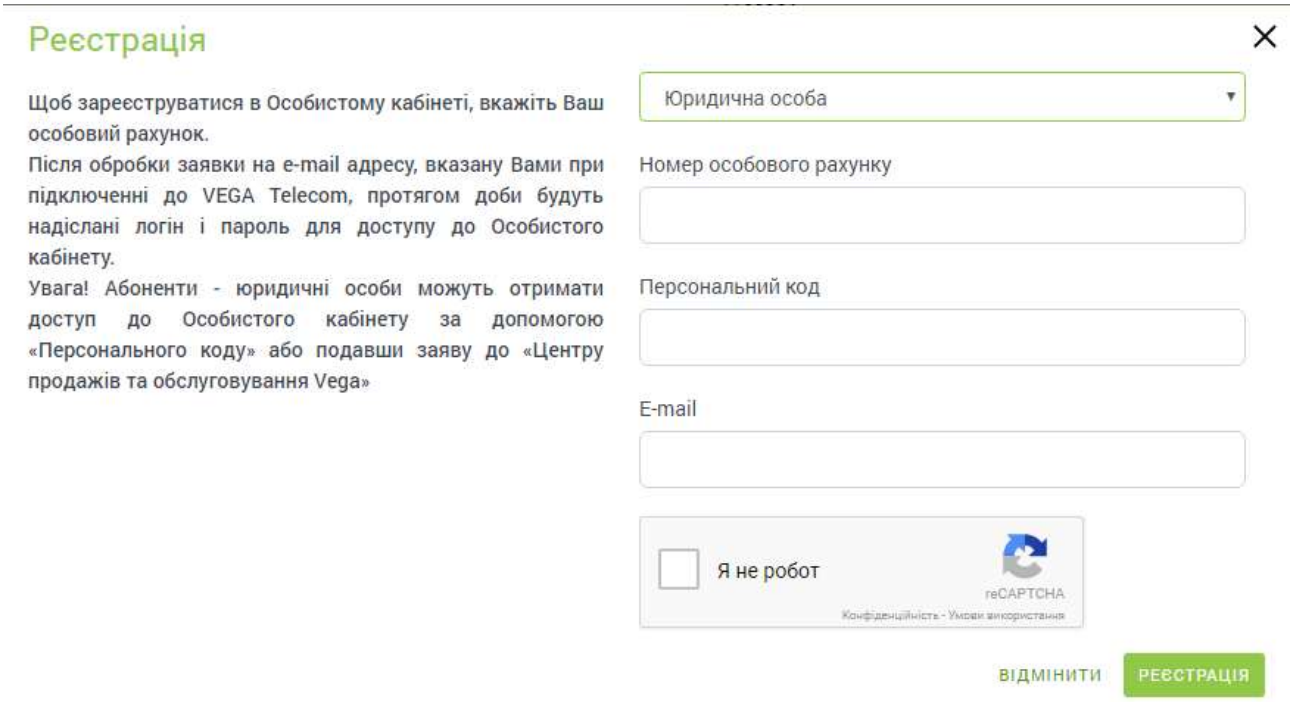
1.1. Реєстрація.

Для реєстрації в ОК фізичній особі необхідно вказати номер особового рахунку, пройти перевірку конфіденційності та натиснути кнопку «Реєстрація».



Далі на контактний e-mail, який було вказано під час підключення, прийде лист з посиланням для активації, а також з логіном і паролем для входу до ОК. Радимо змінити пароль після першого входу до ОК.

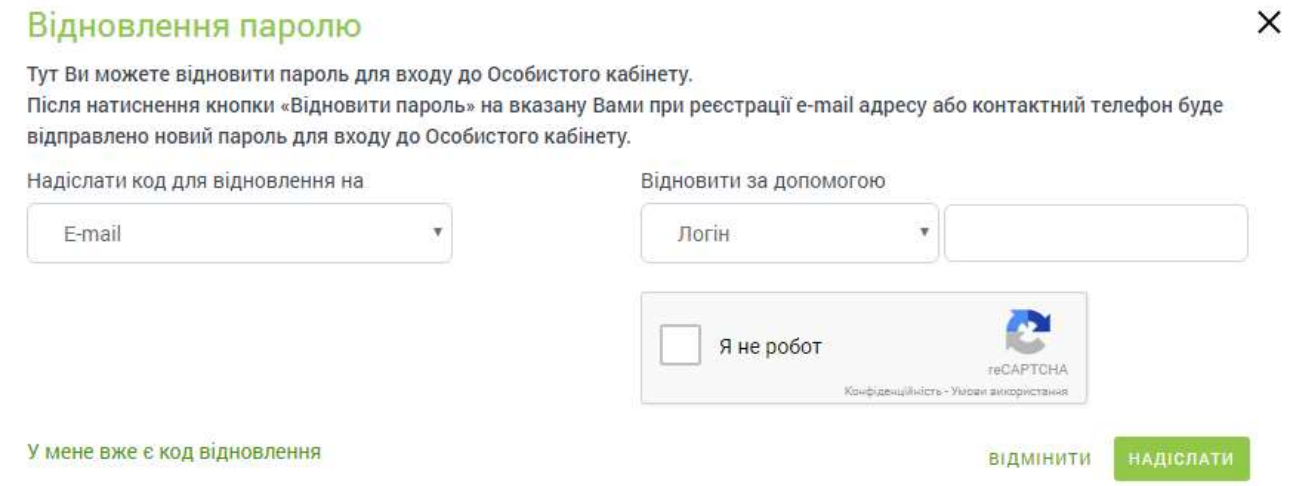
Для реєстрації в ОК юридичній особі необхідно вказати номер особового рахунку, персональний код (вказаний у договорі), e-mail, на який буде відправлено листа з умовами активації, пройти перевірку конфіденційності та натиснути кнопку «Реєстрація».



Далі на e-mail прийде лист з посиланням для активації, а також з логіном і паролем для входу до ОК. Радимо змінити пароль після першого входу до ОК.

1.2. Відновлення паролю

Якщо Ви забули свій пароль, то можливо відновити його через e-mail або контактний номер, які вказані на особовому рахунку.

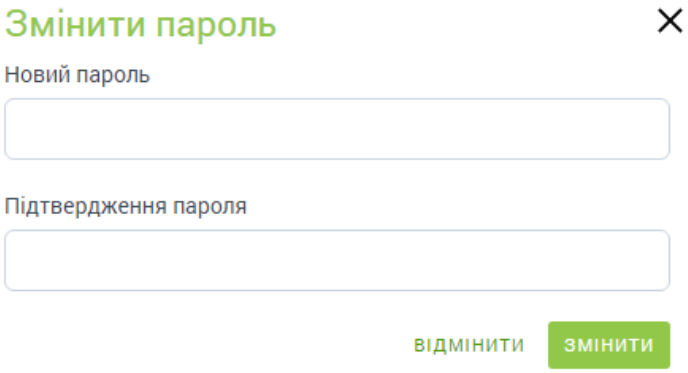


1) Через e-mail
   Необхідно вибрати тип ідентифікатора, який Ви пам’ятаєте: Логін, № особового рахунку або контактний e-mail, пройти перевірку конфіденційності та натиснути кнопку «Надіслати».

   На e-mail надійде лист у форматі:

   Для відновлення пароля перейдіть за цим посиланням.
   Дані код і посилання дійсні 24 години

   При переході за посиланням буде доступна форма для введення нового паролю. Для підтвердження нового паролю необхідно натиснути кнопку «Змінити».

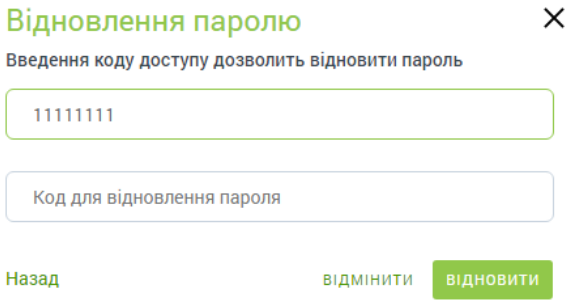


2) За допомогою SMS

Необхідно вибрати тип ідентифікатора, який Ви пам'ятаєте: Логін, № особового рахунку або контактний e-mail, пройти перевірку конфіденційності та натиснути кнопку «Надіслати».

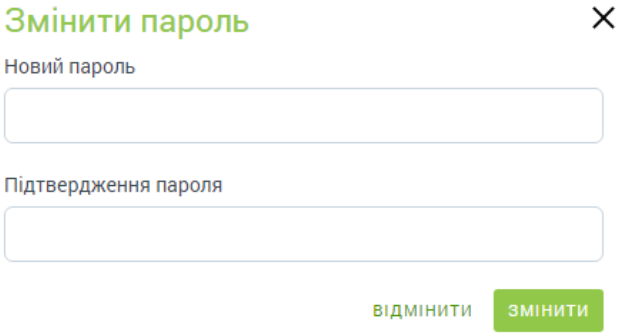
На контактний номер телефону надійде SMS у форматі: *Login: 11111111, Code: 3S5HA9*

Після підтвердження відправки коду автоматично відкриється сторінка вводу коду відновлення.



Якщо SMS прийшла із затримкою, то для вводу коду можна скористатись посиланням «У мене вже є код відновлення» на сторінці відновлення паролю.

Далі необхідно ввести код з SMS та натиснути кнопку «Відновити». Відкриється форма зміни паролю, де необхідно ввести новий пароль і натиснути кнопку «Змінити».

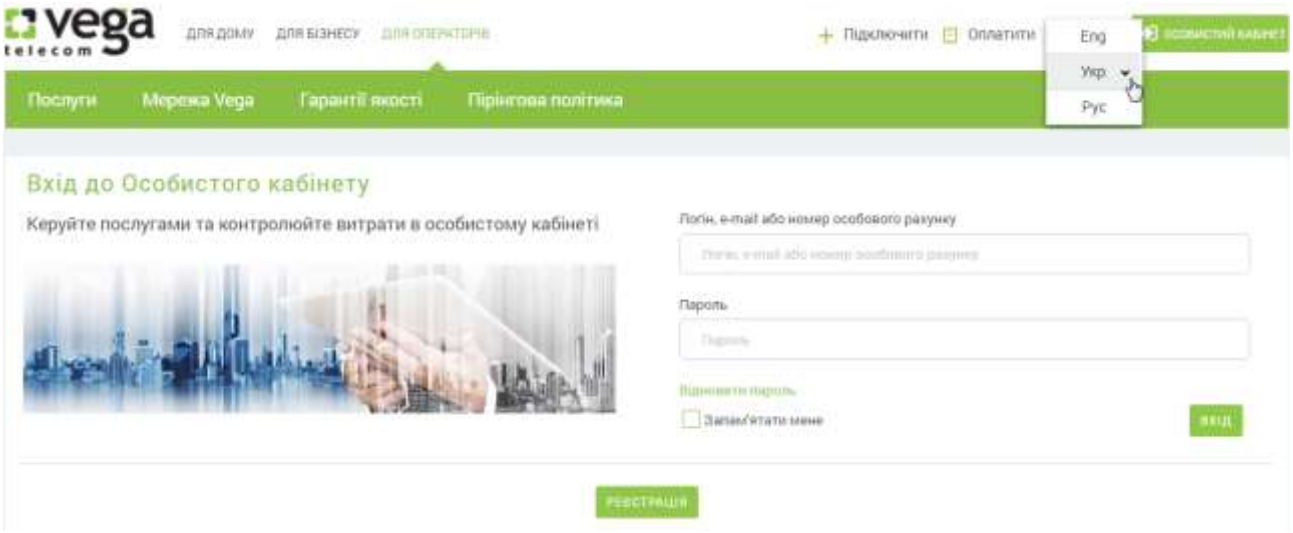


1.3. Авторизація

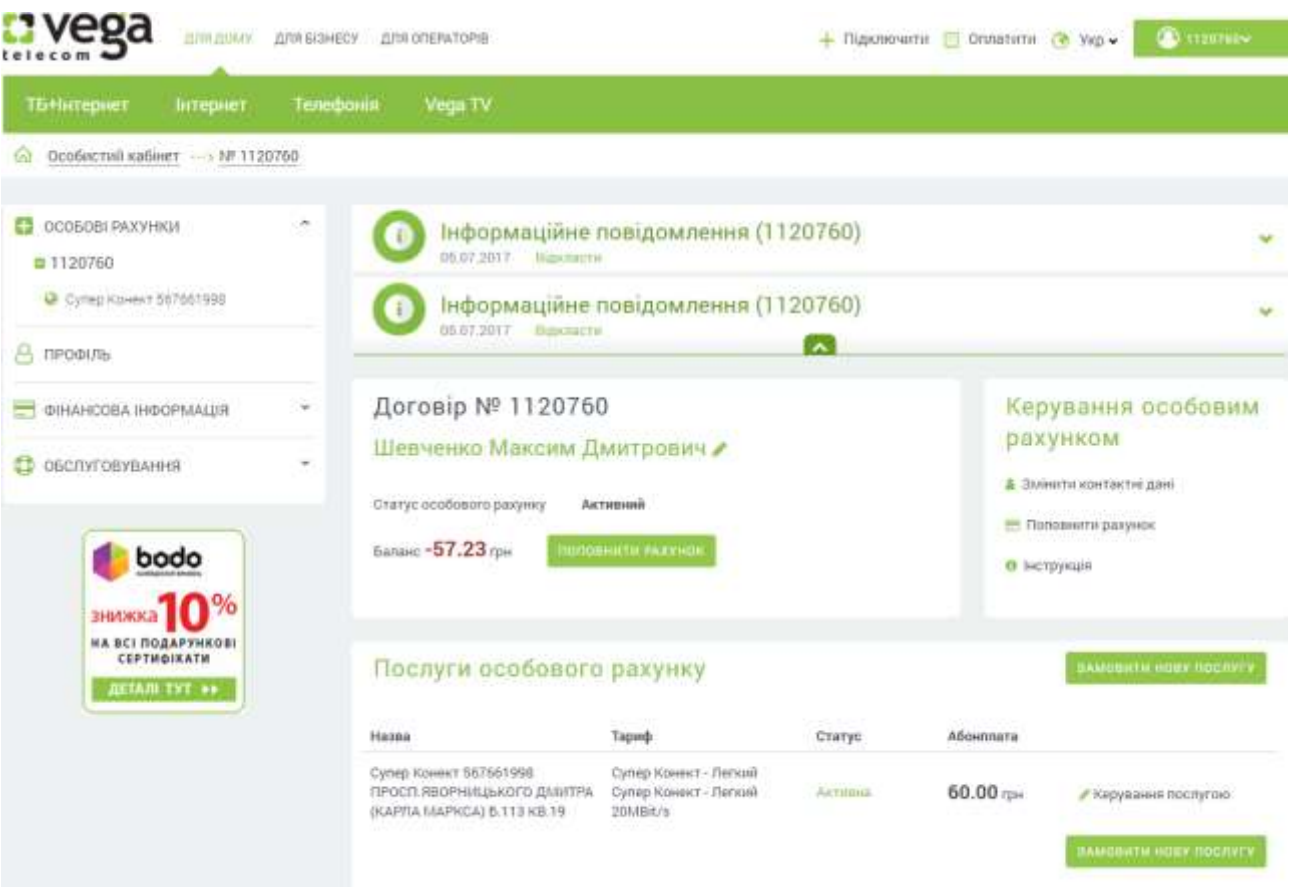
Авторизація може проходити за одним з трьох ідентифікаторів (система визначає автоматично): логін, особовий рахунок або контактний e-mail аккаунту в ОК. Після заповнення полів необхідно натиснути кнопку «Вхід».

1.4. Вибір мови інтерфейсу.

Для зручності доступні 3 мови інтерфейсу: українська, російська та англійська.



2. Основна інформація.



Після успішної авторизації буде доступно:

- У меню зліва перелік особових рахунків та послуг; розділи Профіль, Фінансова інформація та Обслуговування.
- Блок сповіщень.
- Основна інформація з вибраного особового рахунку та можливості для керування.
- Перелік послуг з вибраного особового рахунку з можливістю сортування та пошуком (на випадок, якщо у абонента багато послуг);
- Банери: акційні пропозиції, партнерські акційні пропозиції в рамках Програми лояльності.

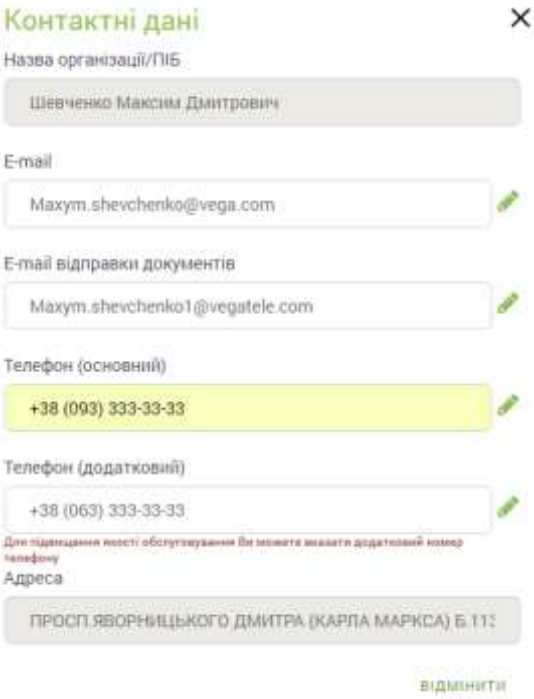
2.1. Зміна контактних даних

Для зміни контактних даних необхідно перейти за посиланням «Змінити контактні дані». Редагувати можна наступні дані:

- Контактний e-mail;
- E-mail відправки документів;
- Основний та додатковий контактний номер.

Для зміни e-mail необхідно ввести нову адресу та натиснути , після цього на нову адресу буде відправлено листа з посиланням для підтвердження. Також паралельно на стару адресу буде надіслано листа з інформуванням про зміну контактного e-mail і посиланням, при переході за яким абонент має можливість відмінити зміну e-mail.

Для зміни номеру необхідно вказати новий номер та натиснути , після цього на новий номер буде відправлено SMS з кодом підтвердження, який необхідно буде ввести у формі зміни контактних даних та натиснути кнопку «Підтвердити».

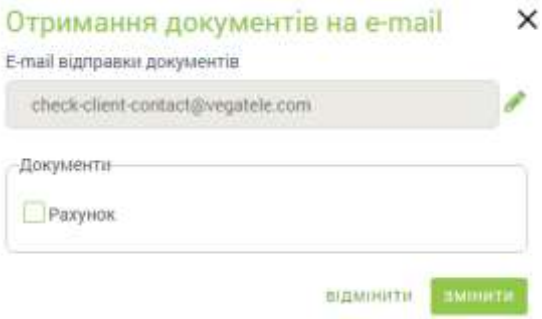


2.2. Отримання документів на e-mail

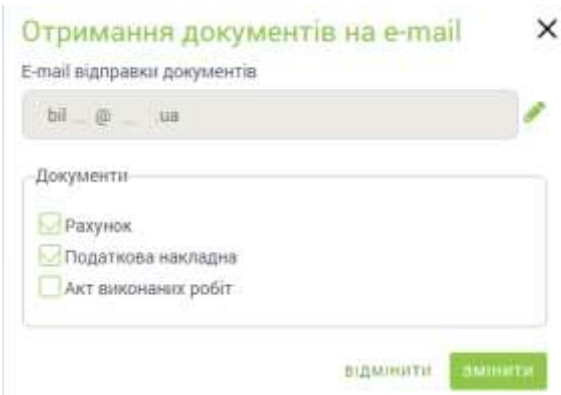
Абонент має можливість самостійно управляти отриманням рахунків на e-mail. Для цього у розділі «Змінити контактні дані» необхідно вказати «E-mail відправки документів» та підтвердити його.

Далі перейти за посиланням «Отримання документів на e-mail», вибрати необхідні документи та натиснути кнопку «Змінити»:

Для фізичних осіб

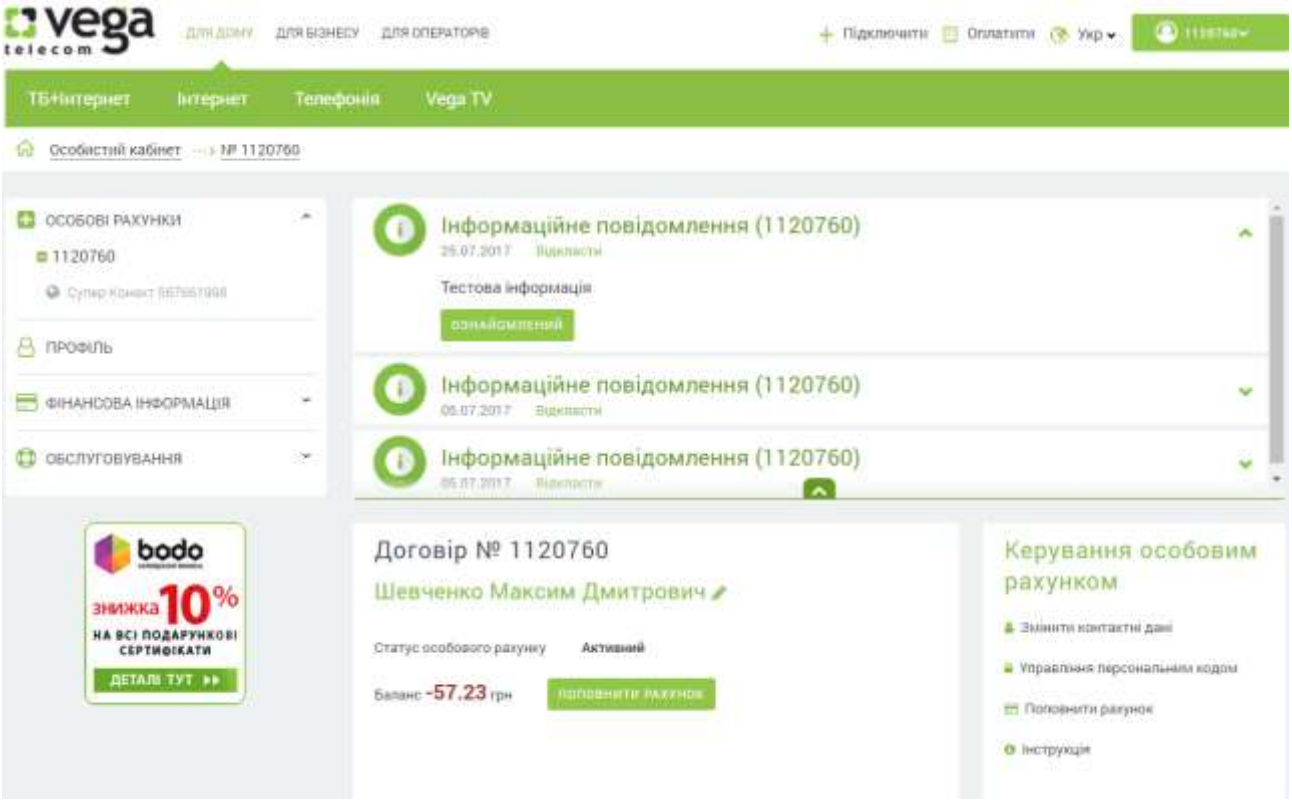


Для юридичних осіб



2.3. Блок сповіщень

На всіх сторінках відображається блок сповіщень. Для ознайомлення необхідно розкрити повідомлення, натиснувши ❤, далі натиснути кнопку «Ознайомлений», після чого повідомлення закриється і не буде відображатись.

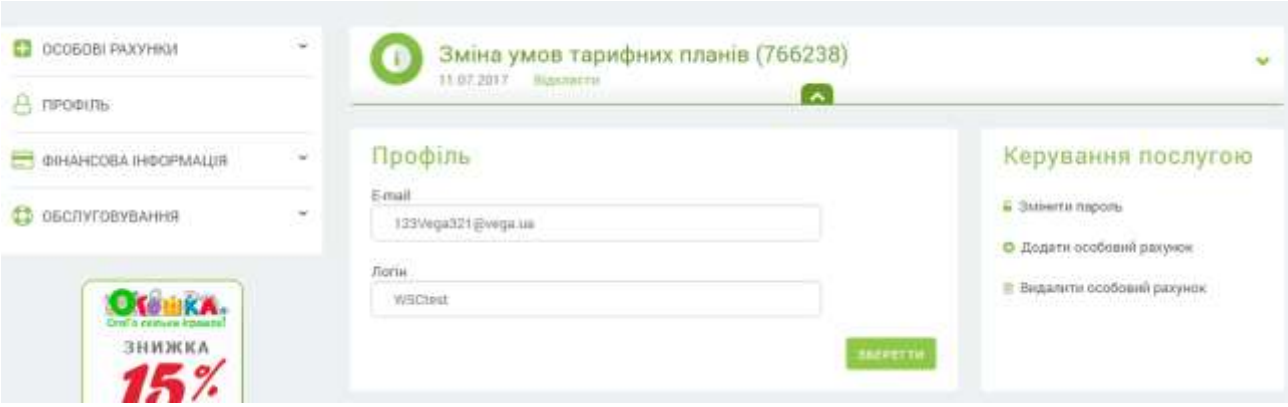


Для перегляду всіх сповіщень необхідно перейти до розділу Обслуговування – Сповіщення.

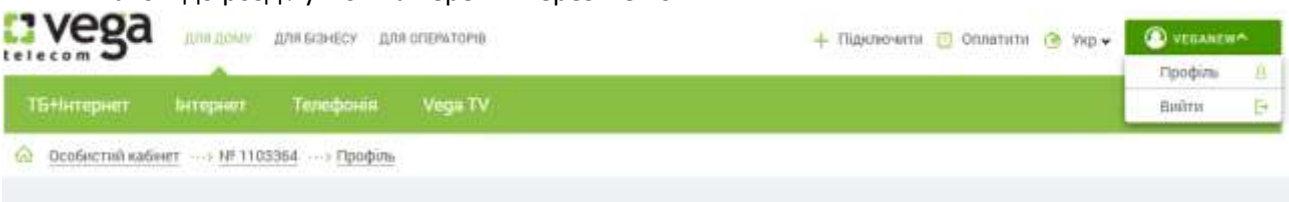
3. Профіль.

У розділі «Профіль» доступна можливість:

- змінити e-mail, який використовується для можливості відновлення пароля або в якості ідентифікатора під час авторизації;
- змінити логін та пароль для входу до ОК;
- додати та видалити особовий рахунок.



Також до розділу можна перейти через меню.

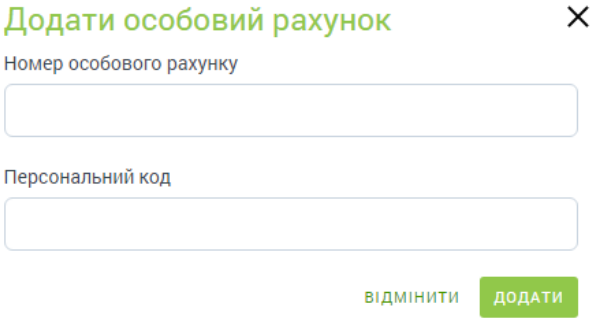


3.1. Додавання та видалення особового рахунку

Якщо у абонента є підключені послуги Vega на іншому особовому рахунку, то для зручності контролю є можливість додати всі особові рахунки до одного аккаунту ОК.

Для додавання необхідно, щоб всі особові рахунки були зареєстровані на ПІБ абонента, а також необхідно знати персональний код особового рахунку, який додається.

У розділі «Профіль» необхідно перейти за посиланням «Додати особовий рахунок». Далі необхідно ввести особовий рахунок, персональний код та натиснути кнопку «Додати».



Після додавання новий особовий рахунок буде доступний у загальному переліку.

Для видалення необхідно перейти за посиланням «Видалити особовий рахунок», вказати особовий рахунок та натиснути кнопку «Видалити».

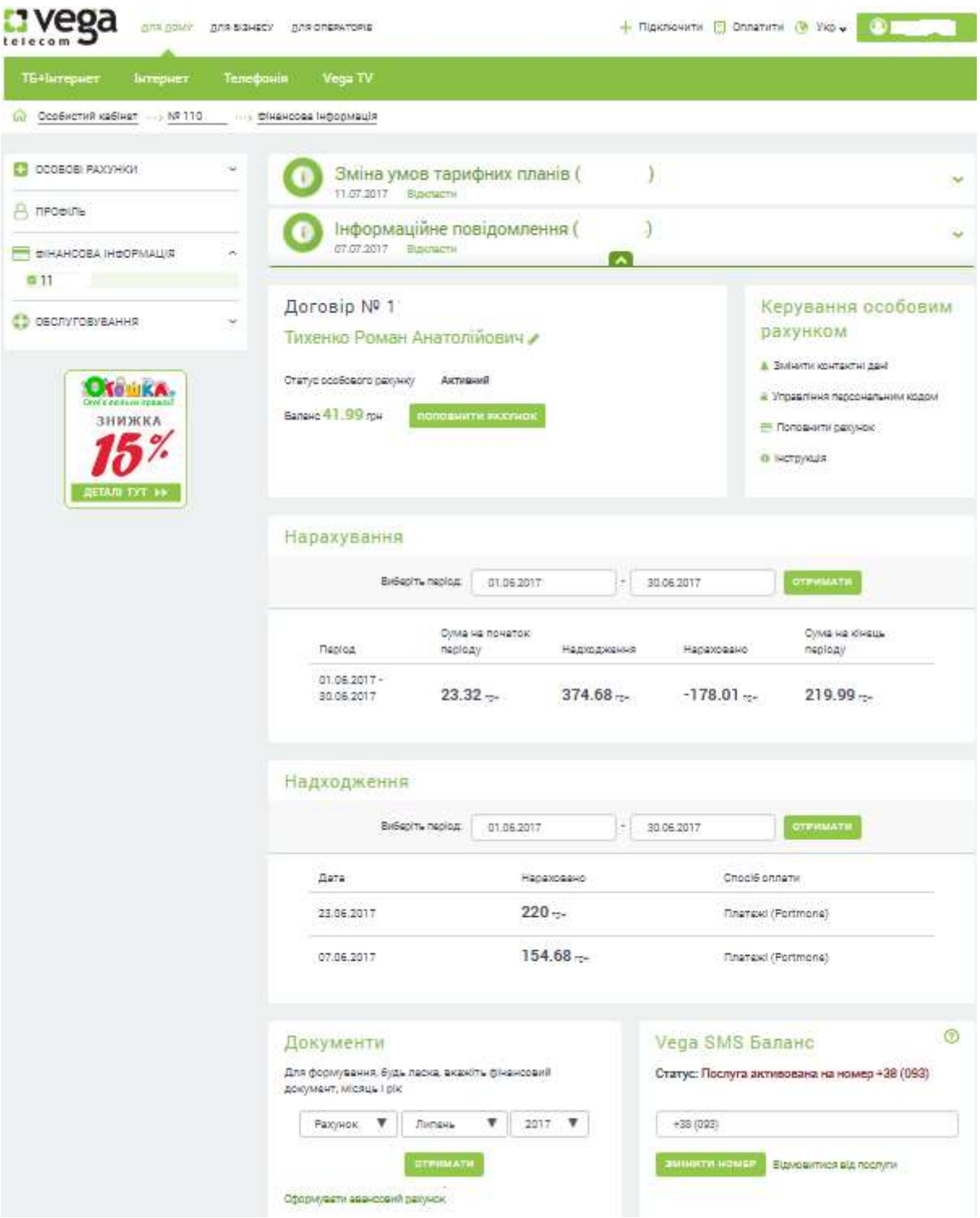
4. Фінансова інформація

Для перегляду фінансової інформації необхідно перейти до розділу «Фінансова інформація».

У розділі доступна інформація про:

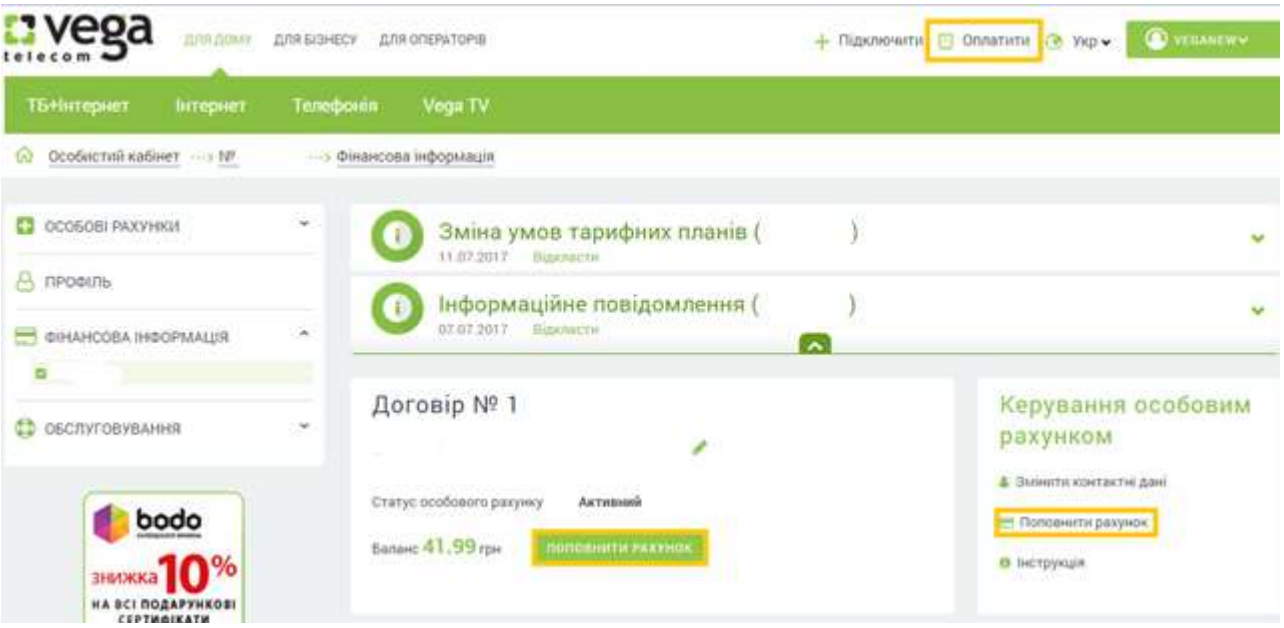
- поточний баланс;
- способи поповнення рахунку;
- історію нарахувань;
- історію поповнень;
- документи за попередні розрахункові періоди;
- статус послуги «Vega SMS Баланс».

Також є можливість сформувати авансовий рахунок.



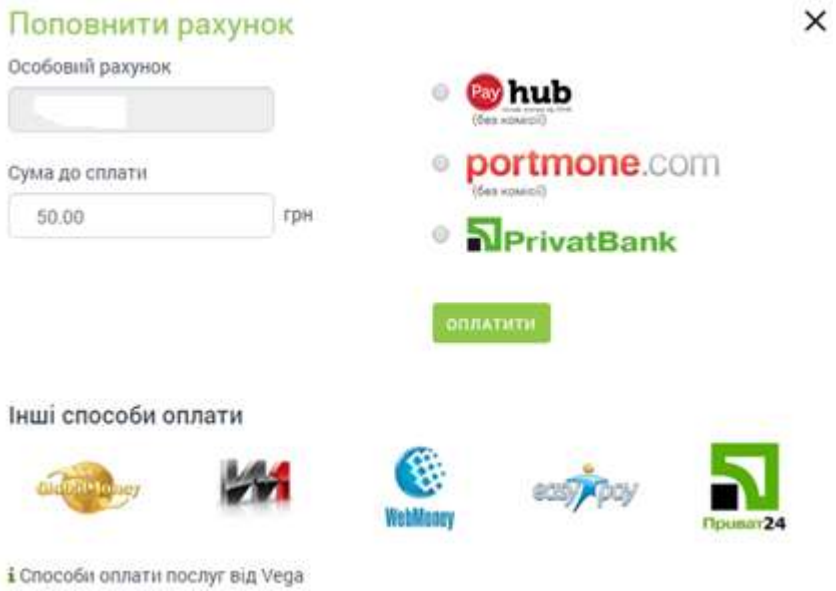
4.1. Способи поповнення рахунку.

Перехід до сторінки оплати можливий декількома способами.



На сторінці оплати доступні:

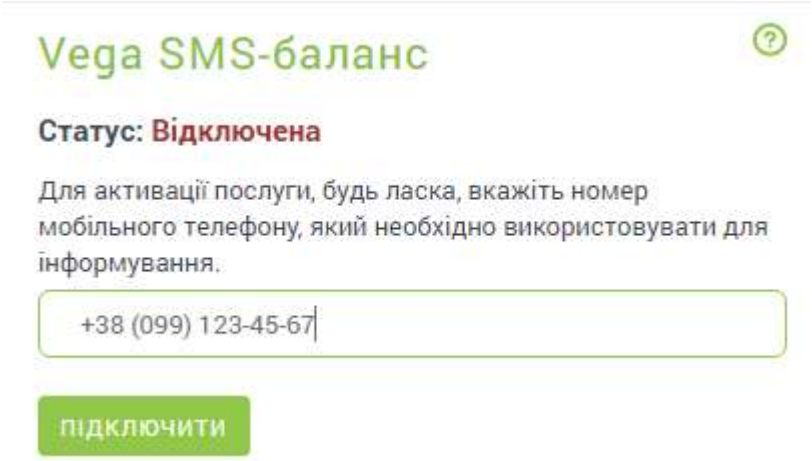
- сума до сплати, яка враховує надходження у поточному періоді. Абонент може змінювати суму;
- способи швидкої оплати (перелік платіжних систем може змінюватись), з використанням яких до платіжної системи буде передаватись особовий рахунок та сума до сплати;
- інші способи оплати онлайн, де потрібна додаткова ідентифікація;
- всі доступні способи оплати послуг Vega (банки, термінали, платіжні системи і ін.).



Для швидкої оплати необхідно вибрати одну з платіжних систем та натиснути кнопку «Оплатити». Далі Вас буде переведено до адаптованої сторінки платіжної системи, де Вам необхідно вказати реквізити платіжної картки та провести оплату.

4.2. Vega SMS-баланс.

Для замовлення послуги необхідно вказати контактний номер (для зручності в поле підтягується основний контактний номер телефону) та натиснути кнопку «Підключити».

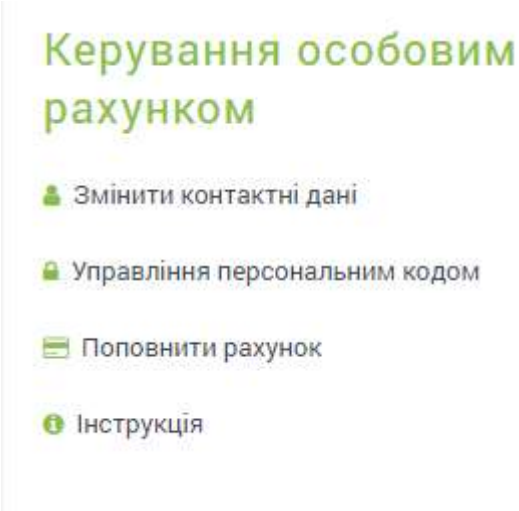


Далі на номер буде відправлено SMS з кодом підтвердження. Необхідно ввести код та натиснути кнопку «Підтвердити». Відобразиться повідомлення про активацію послуги.

Для зміни номера необхідно ввести новий номер телефону та натиснути кнопку «Змінити». Після підтвердження новий номер буде використовуватися як основний контактний номер.

4.3. Персональний код

Користувачі ОК можуть самостійно зареєструвати «Персональний код» (ПК) без відвідування ЦПО (Центр продажу та обслуговування). Для реєстрації ПК на головній сторінці у розділі «Керування особовим рахунком» необхідно вибрати «Управління персональним кодом».



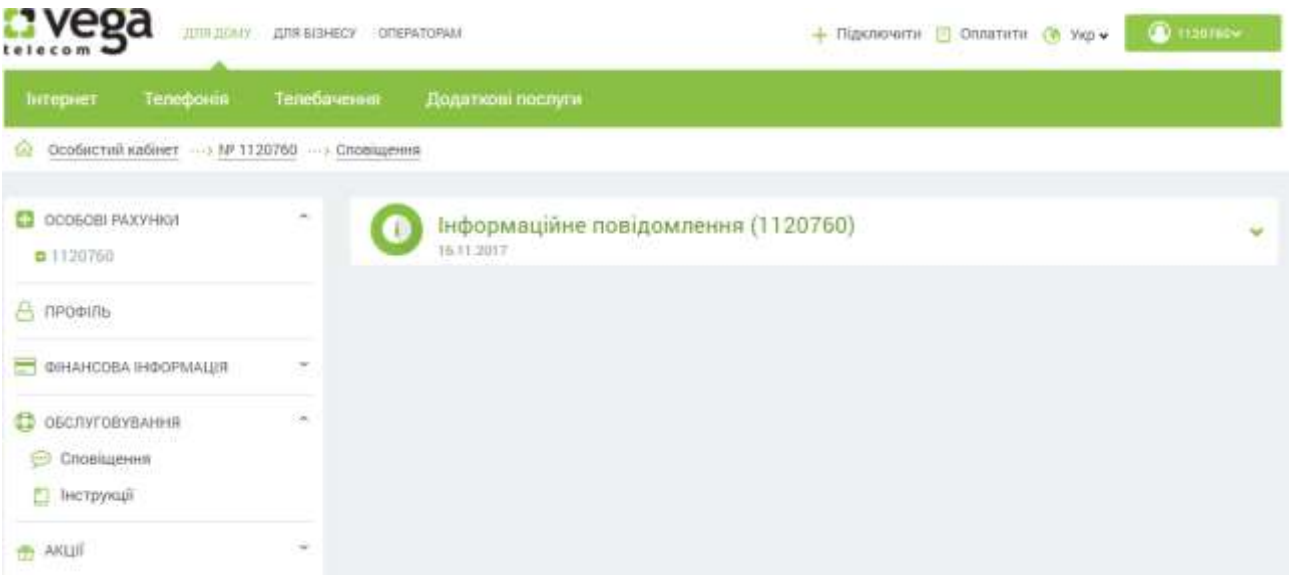
На наступній сторінці можна ознайомитись із можливостями послуги та зареєструвати ПК, який складається з 8 цифр, наприклад: дата народження 27041982, та натиснути кнопку «Замовити».

Для зміни ПК необхідно вибрати «Управління персональним кодом». Після переходу відкриється форма вводу нового ПК. Для підтвердження необхідно натиснути кнопку «Змінити».

5. Обслуговування

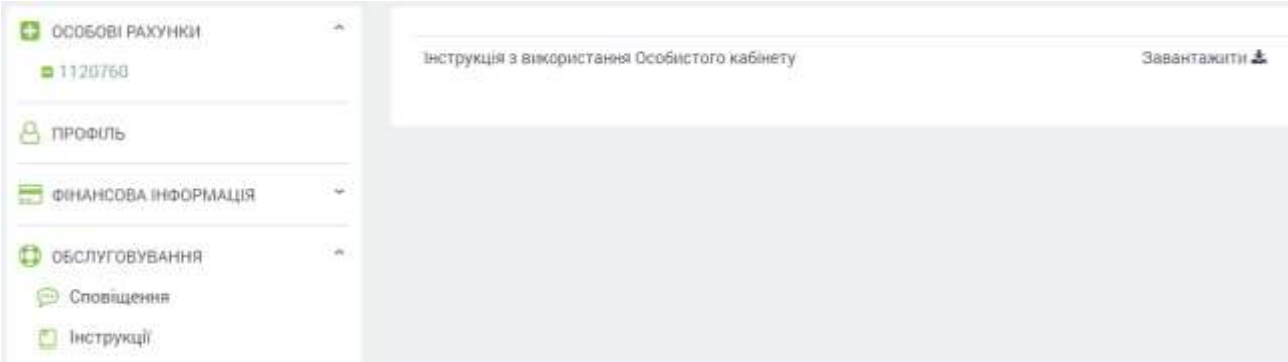
5.1. Сповіщення

У розділі «Обслуговування» доступний перегляд історії сповіщень. Прочитані сповіщення позначені сірим кольором.



5.2. Інструкції

У підрозділі «Інструкції» розміщуються допоміжні матеріали по користуванню ОК, налаштування клієнтського обладнання.

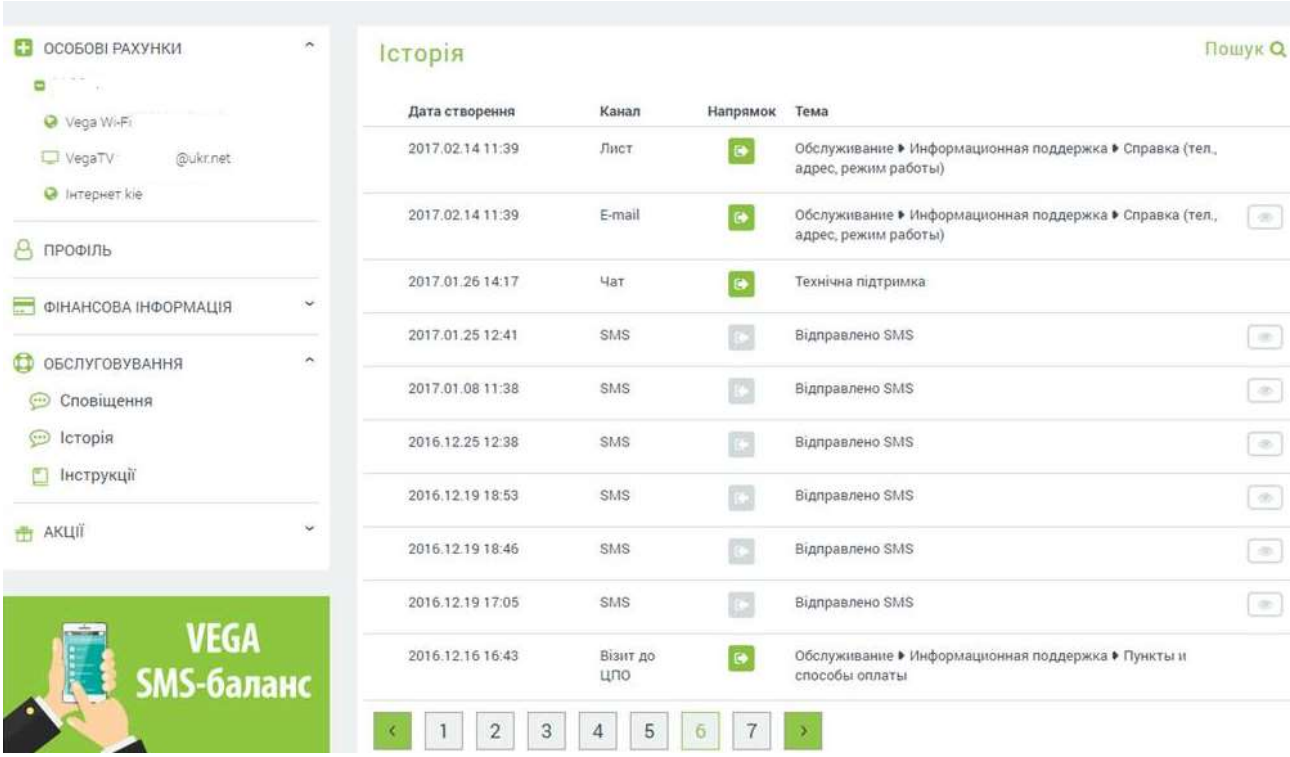


Для перегляду документу необхідно натиснути кнопку «Завантажити».

5.3. Історія

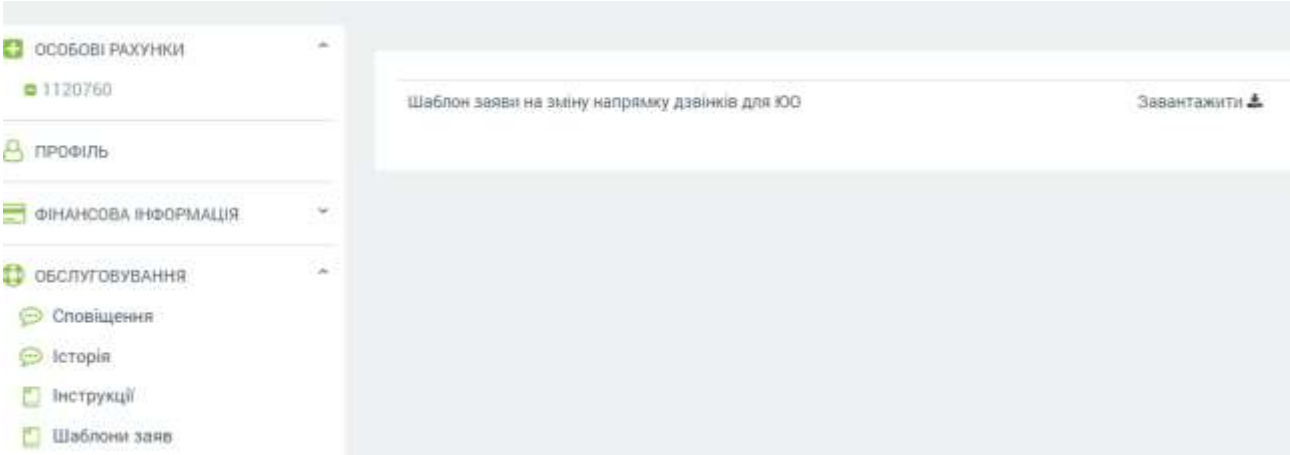
У підрозділі «Історія» відображається історія вхідної та вихідної комунікації абонента з оператором: візит до ЦПО, звернення до Контакт-центру, вхідні SMS, E-mail, спілкування через Чат.

При натисненні кнопки відображається зміст звернення.



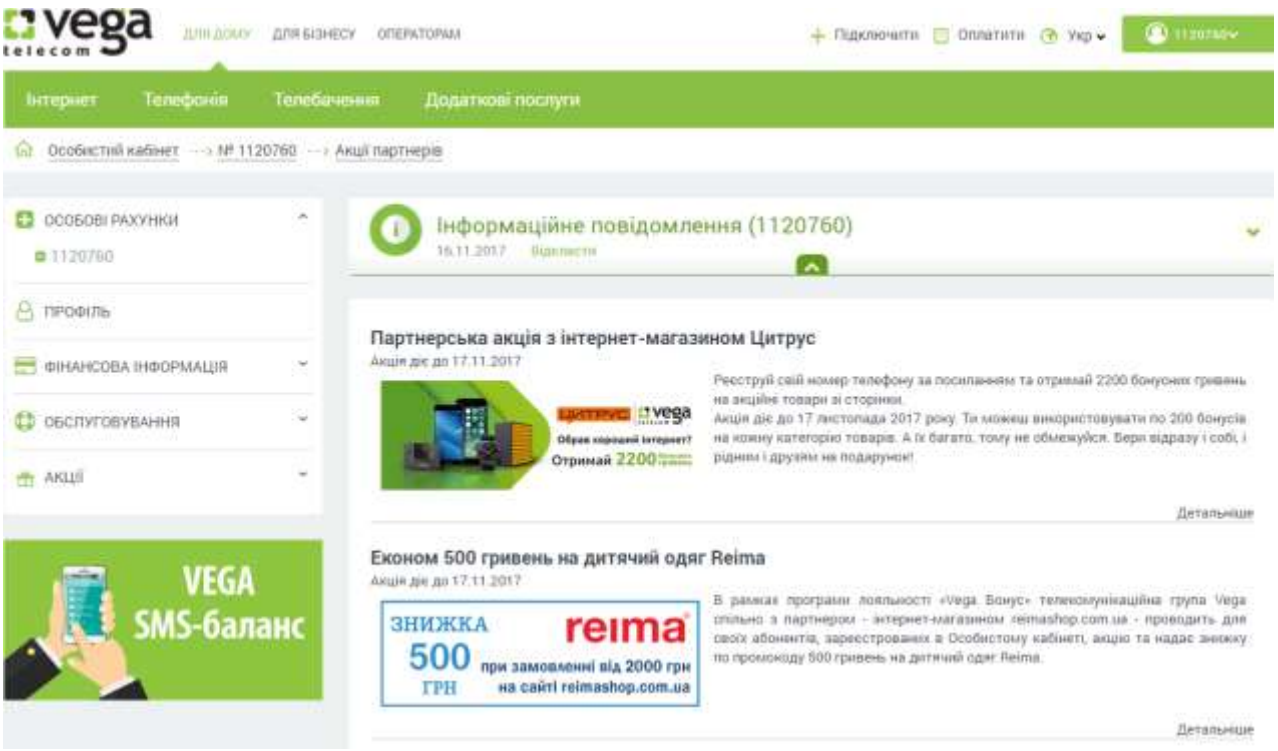
5.4. Шаблони заяв

У підрозділі доступні шаблони заяв з питань обслуговування. При потребі необхідно завантажити шаблон, роздрукувати, заповнити і передати до ЦПО або надіслати оригінал або електронну копію у випадку online-обслуговування.



6. Акції

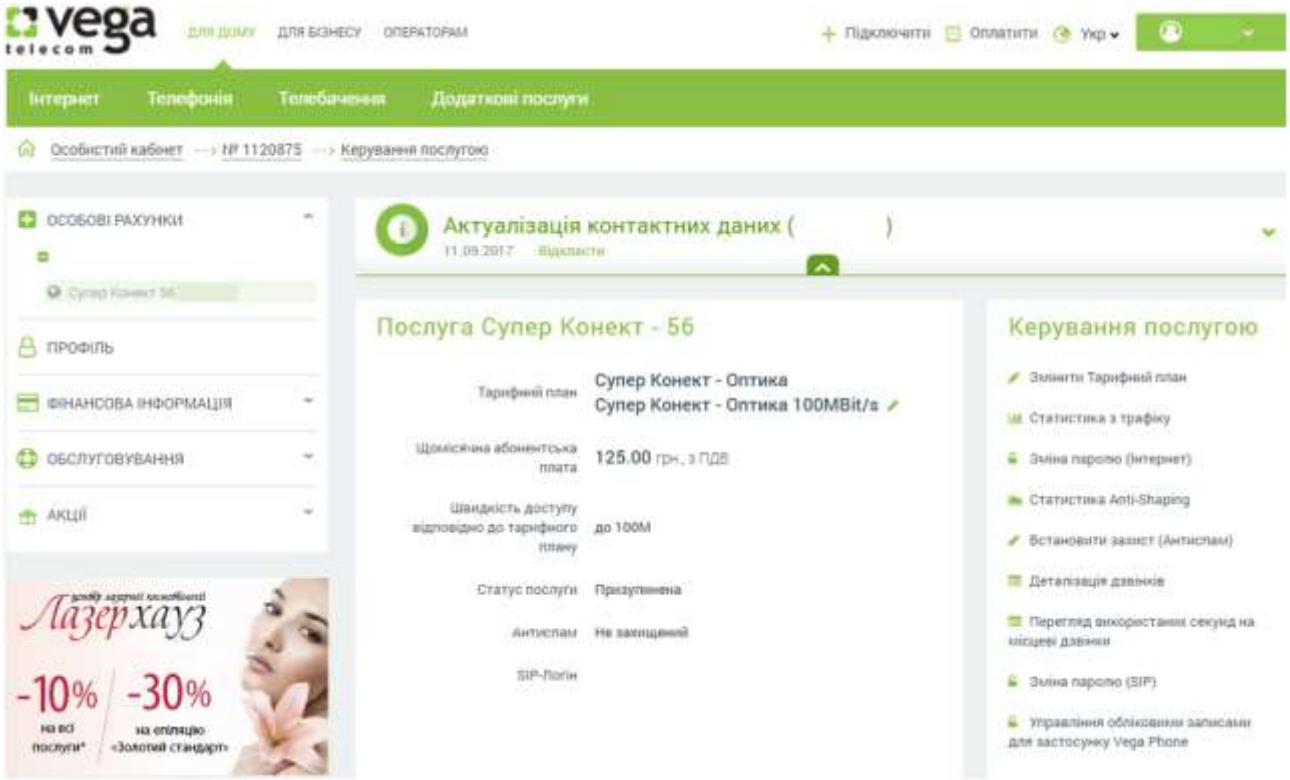
У розділі «Акції» розміщені акційні пропозиції від компанії Вега, а також партнерські акції для абонентів.



7. Послуги

7.1. Послуга «Суперконект»

7.1.1. Інформація про послугу



7.1.2. Керування послугою

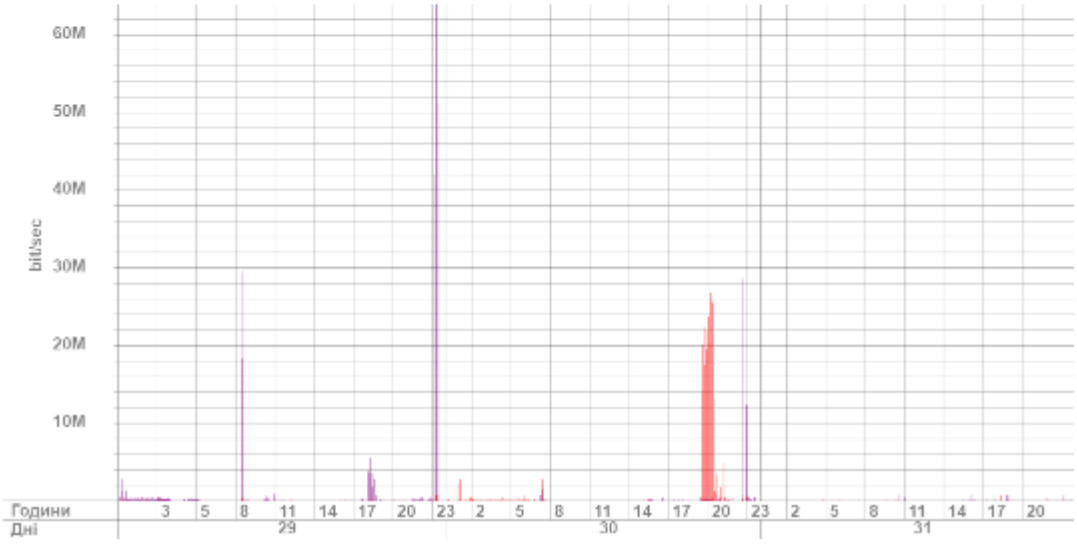
1) Зміна тарифного плану
2) Статистика з трафіку. Доступна статистика з трафіку за період, по напрямкам in/out

Статистика з трафіку

29.10.2017 | 31.10.2017

ПІДТВЕРДИТИ

Статистика



Дані присутні для тимчасового інтервалу : от 29.10.2017 00:00:00 до 31.10.2017 23:55:00
Максимальна швидкість : 63.93Mbit/sec

Сума спожитого трафіку :

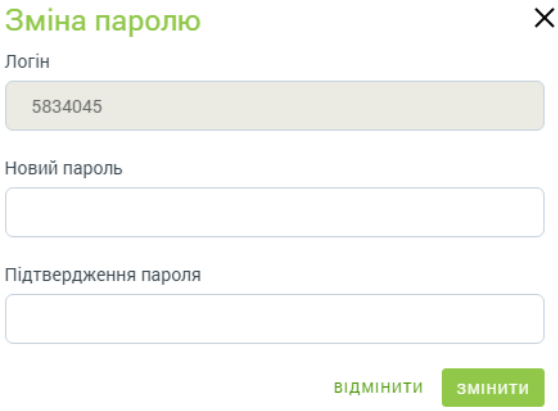
Out, byte	10.91G
In, byte	12.73G
Всього, byte	23.64G

▼ ВІДКРИТИ ТАБЛИЦЮ З ДЕТАЛІЗАЦІЄЮ

Дата	Out, byte	In, byte	Всього, byte
29.10.2017	221.26M	9.87G	10.09G
30.10.2017	10.59G	2.58G	13.17G
31.10.2017	95.93M	277.71M	373.65M
Всього, byte	**10.91G**	**12.73G**	**23.64G**

* трафіком "від провайдера"(In) називається трафік, відправлений провайдером в сторону клієнта
* трафіком "до провайдера"(Out) називається трафік, відправлений клієнтом в бік провайдера

3) Зміна паролю (Інтернет). Для доступу до послуги Інтернет з PPPoE авторизацією. Також відображається логін.

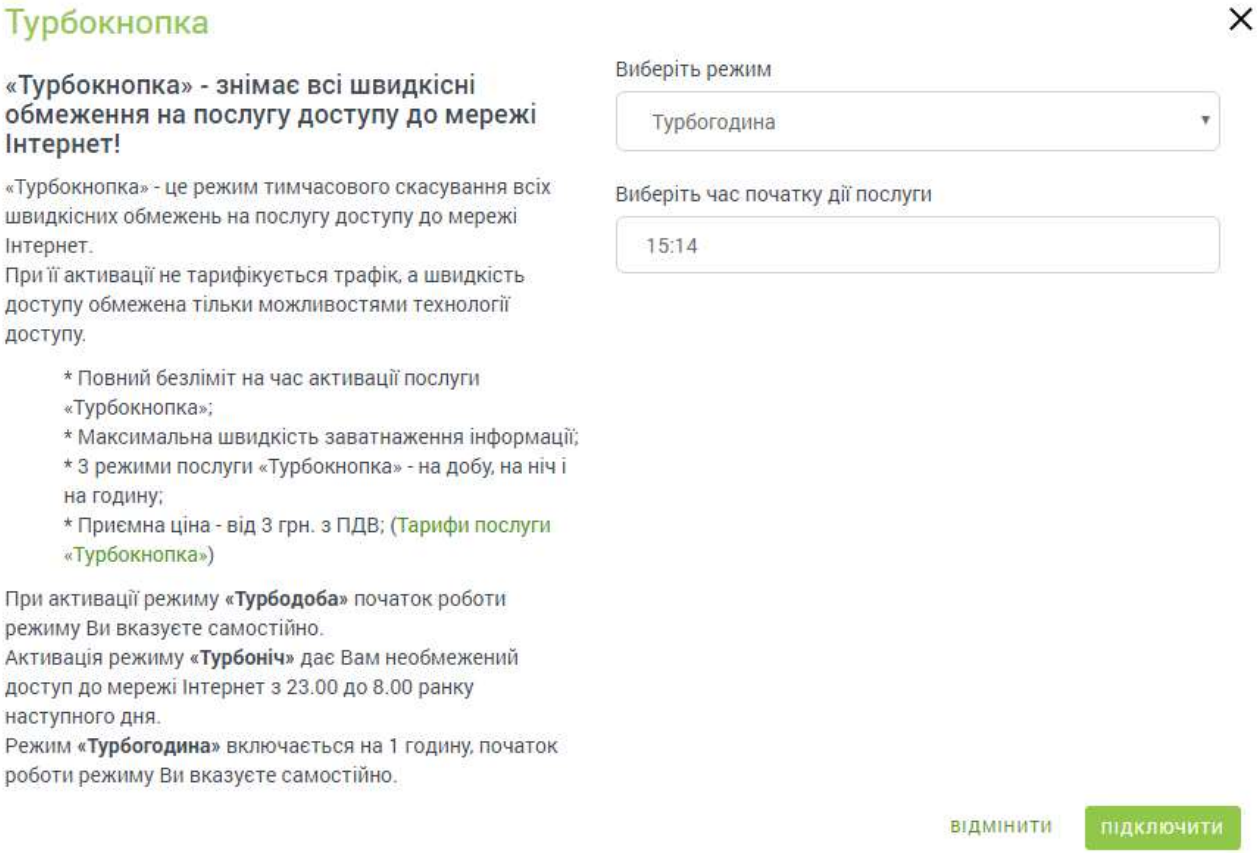


4) Статистика Anti-Shaping.
5) Встановити захист (Антиспам). Блокуються деякі порти від spam-розсилок.
6) Деталізація дзвінків. Деталізація вихідних дзвінків за період.
7) Перегляд використаних секунд на місцеві дзвінки. Перегляд використання безкоштовних, платних та усіх дзвінків за місяць в секундах.
8) Зміна паролю (SIP). Зміна паролю для IP-телефонії.
9) Управління обліковими записами для використання Vega Phone. Створення та редагування облікових записів для можливості користування послугою IP-телефонії.

7.1.3. Пакети додаткових послуг

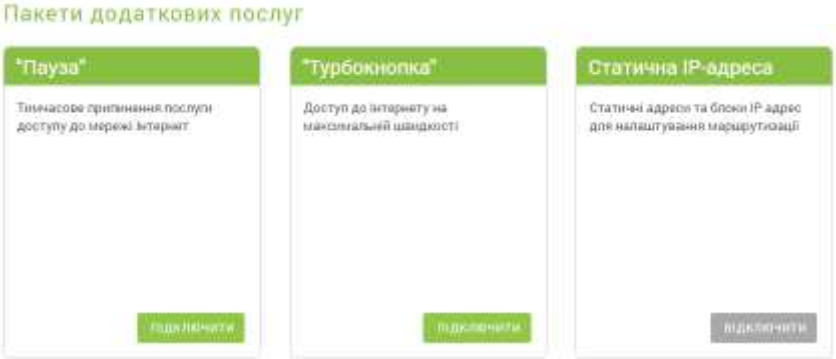
Доступні для замовлення у розділі керування послугою.

1) **Замовлення послуги «Турбокнопка»**. Необхідно ознайомитись з умовами, вибрати режим та натиснути кнопку «Підключити».



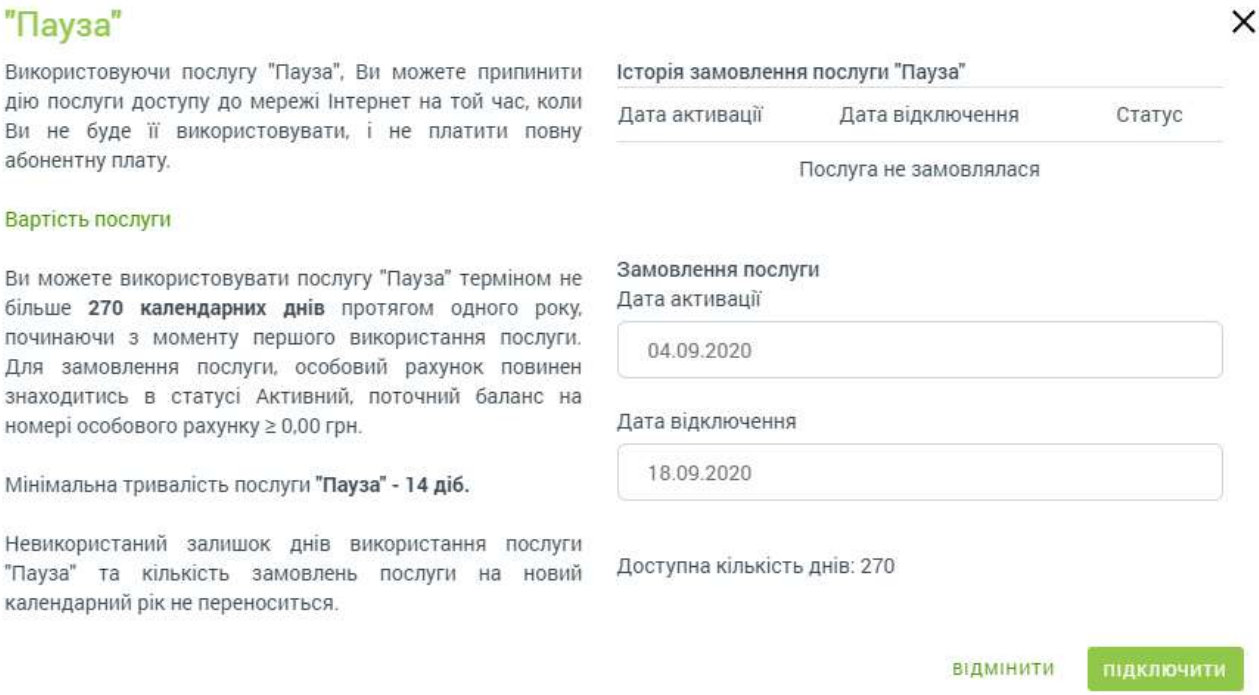
2) **Статична IP-адреса**. Необхідно ознайомитись з умовами та натиснути кнопку «Підключити». Для перегляду поточної IP-адреси або відключення послуги необхідно

натиснути кнопку «Змінити», далі відкриється вікно з описом послуги, поточною IP-адресою та кнопками управління.



3) **Зняття фінансового блокування**. Послуга доступна при заблокованому доступі до Інтернету через заборгованість. Доступна тільки для фізичних осіб. При переході доступні дати підключення та відключення послуги.

4) **Пауза**. Послуга тимчасового призупинення доступу до Інтернету. Доступна для замовлення при умові, що баланс дорівнює або більше 0 грн. Для замовлення необхідно ознайомитись з умовами надання послуги, вказати бажаний період дії послуги та натиснути кнопку «Підключити».



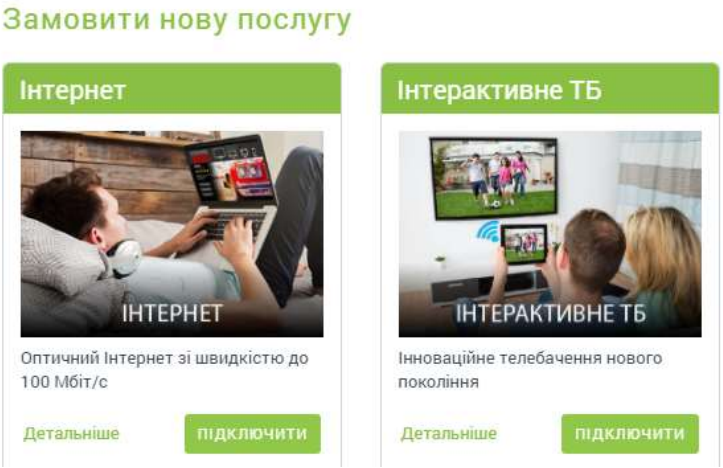
Можливості:

- Замовлення послуги;
- Відключення послуги;
- Перегляд залишку спроб та днів.

7.2. Послуга «Інтернет»

7.2.1. Замовлення послуги

Для замовлення послуги необхідно натиснути кнопку «Замовити нову послугу» та вибрати послугу «Інтернет».



Відкриється форма заявки, яка буде автоматично заповнена даними абонента. Необхідно перевірити контактні дані, уточнити набір послуг (наприклад, додаткове підключення IPTV) та натиснути кнопку «Відправити». Після цього Вам буде повідомлено № заявки (шляхом виведення на екран або, при виборі, відправлено SMS та/або e-mail) і необхідно очікувати дзвінка від менеджера.

7.2.2. Інформація про послугу

7.2.3. Керування послугою.

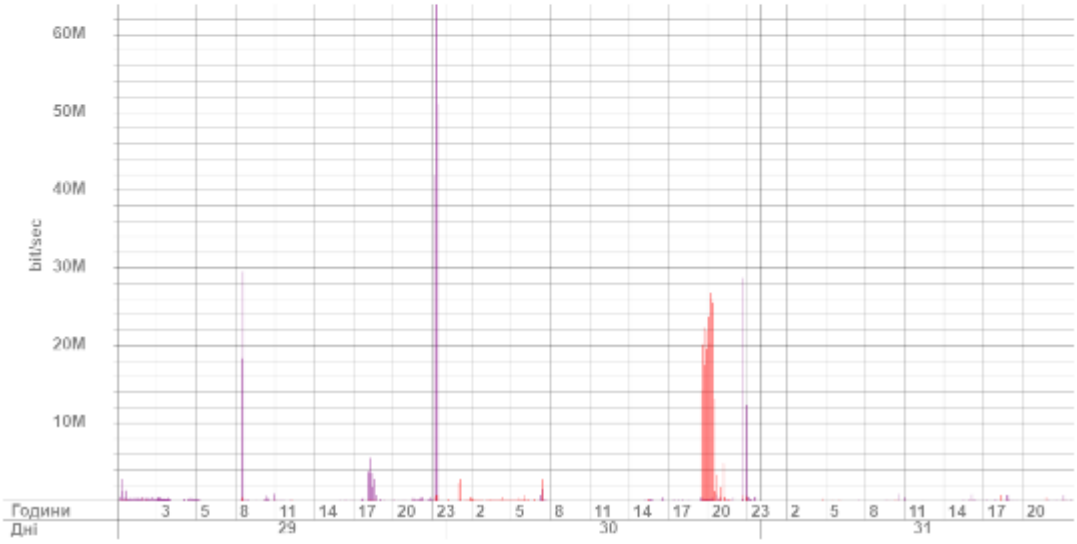
1) Зміна тарифного плану.
2) Статистика з трафіку. Доступна статистика з трафіку за період, по напрямкам in/out

Статистика з трафіку

29.10.2017 | 31.10.2017

ПІДТВЕРДИТИ

Статистика



Дані присутні для тимчасового інтервалу : от 29.10.2017 00:00:00 до 31.10.2017 23:55:00
Максимальна швидкість : 63.93Mbit/sec

Сума спожитого трафіку :

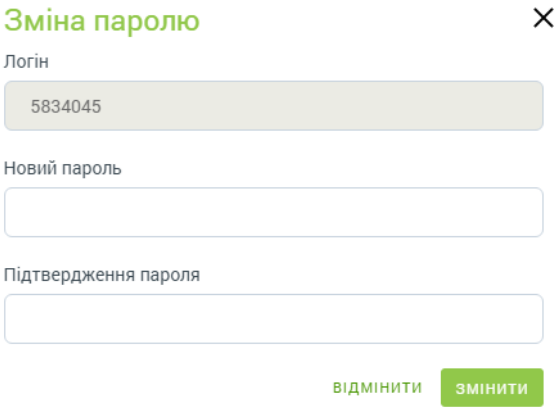
Out, byte	10.91G
In, byte	12.73G
Всього, byte	23.64G

▼ ВІДКРИТИ ТАБЛИЦЮ З ДЕТАЛІЗАЦІЄЮ

Дата	Out, byte	In, byte	Всього, byte
29.10.2017	221.26M	9.87G	10.09G
30.10.2017	10.59G	2.58G	13.17G
31.10.2017	95.93M	277.71M	373.65M
Всього, byte	**10.91G**	**12.73G**	**23.64G**

* трафіком "від провайдера"(In) називається трафік, відправлений провайдером в сторону клієнта
* трафіком "до провайдера"(Out) називається трафік, відправлений клієнтом в бік провайдера

3) Зміна паролю (Інтернет). Для доступу до послуги Інтернет з PPPoE авторизацією. Також відображається логін.

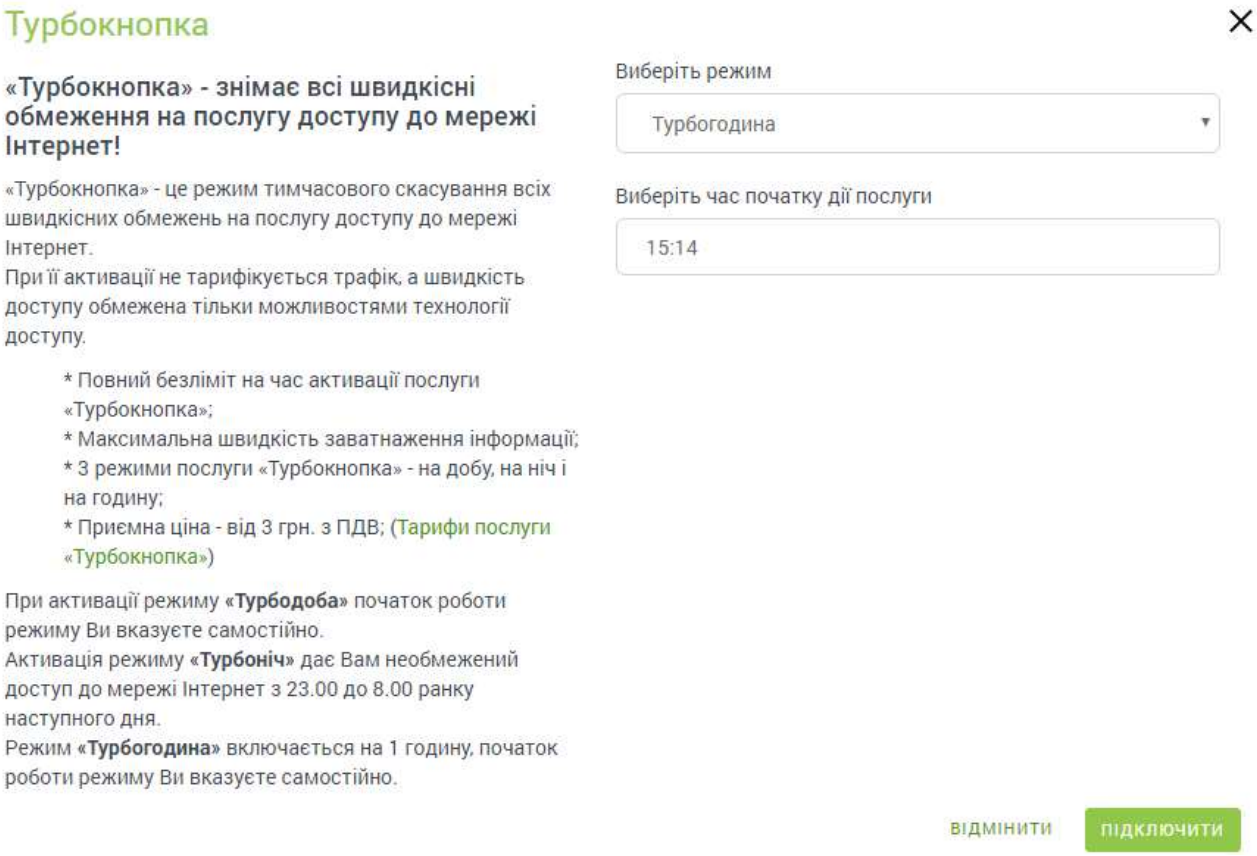


4) Статистика Anti-Shaping.
5) Встановлення захисту (Антиспам). Блокуються деякі порти від spam-розсилок.

7.2.4. Пакети додаткових послуг

Доступні для замовлення у розділі керування послугою

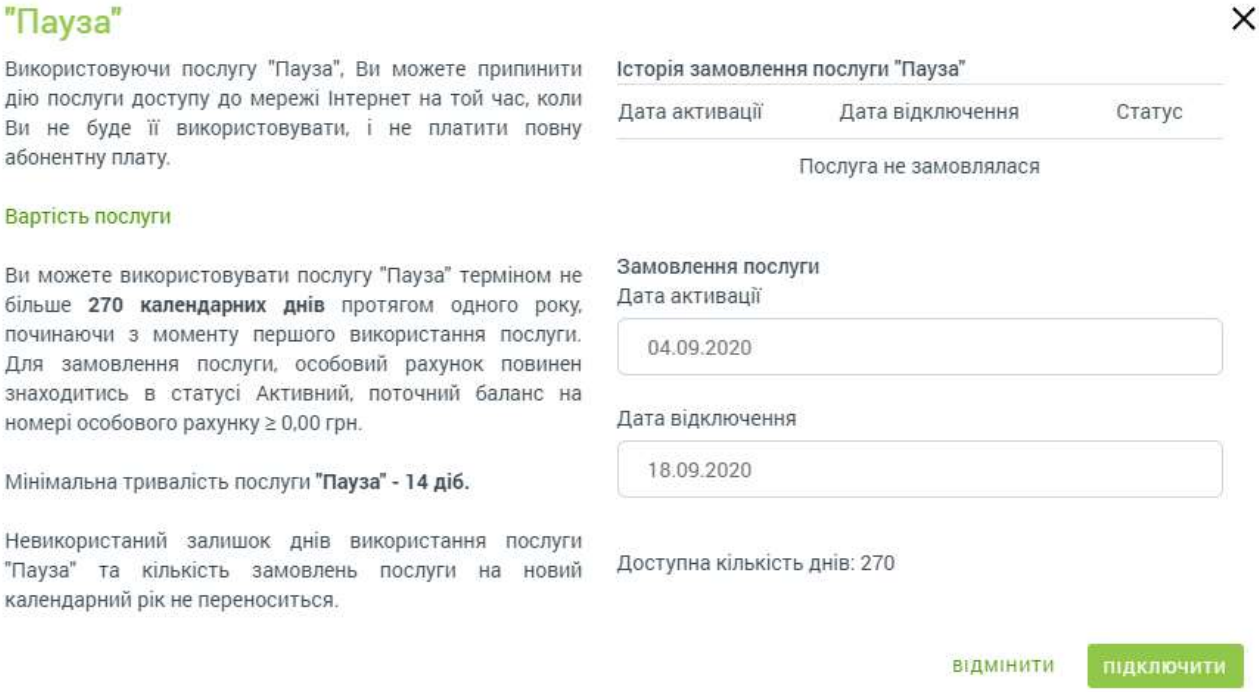
1) **Замовлення послуги «Турбокнопка»**. Необхідно ознайомитись з умовами, вибрати режим та натиснути кнопку «Підключити».



2) **Статична IP-адреса**. Необхідно ознайомитись з умовами та натиснути кнопку «Підключити». Для перегляду поточної IP-адреси або відключення послуги необхідно натиснути кнопку «Змінити», далі відкриється вікно з описом послуги, поточною IP-адресою та кнопками управління.

3) **Зняття фінансового блокування**. Послуга доступна при заблокованому доступі до Інтернету через заборгованість. Доступна тільки для фізичних осіб. При переході доступні дати підключення та відключення послуги.

4) **Пауза**. Послуга тимчасового призупинення доступу до Інтернету. Доступна для замовлення при умові, що баланс дорівнює або більше 0 грн. Для замовлення необхідно ознайомитись з умовами надання послуги, вказати бажаний період дії послуги на натиснути кнопку «Підключити».



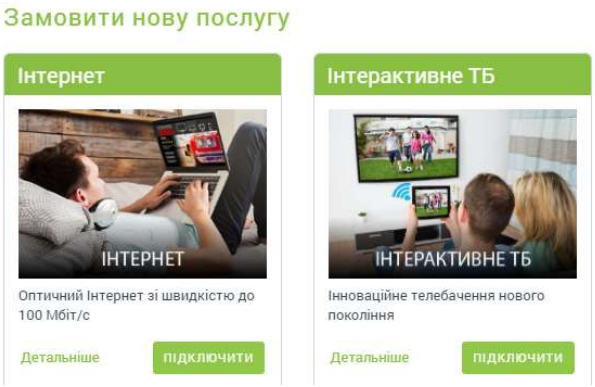
Можливості:

- Замовлення послуги;
- Відключення послуги;
- Перегляд залишку спроб та днів.

7.3. Послуга «Інтерактивне ТБ»

7.3.1. Замовлення послуги.

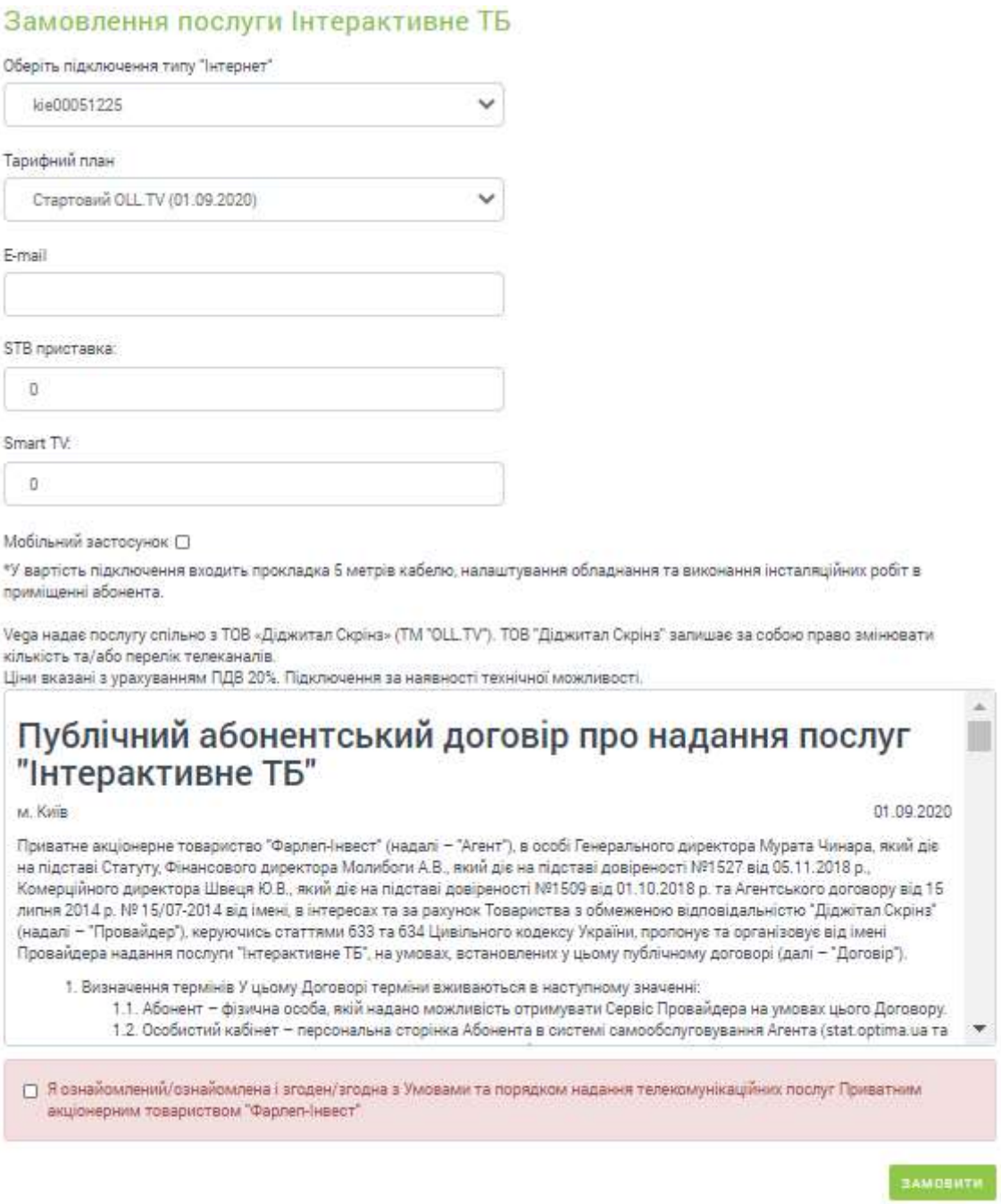
Для замовлення послуги необхідно натиснути кнопку «Замовити нову послугу» та вибрати послугу «Інтерактивне ТБ».



Відкриється форма заявки, в якій необхідно буде вказати:

- підключення Інтернет, до якого буде прив’язана послуга;
- тарифний план;
- E-mail, який буде використано в якості логіна при підключенні послуги;
- тип та кількість точок доступу;
- мобільний пристрій - якщо послуга потрібна для використання тільки на смартфоні, планшеті тощо;
- ознайомитись та підтвердити Публічний абонентський договір.

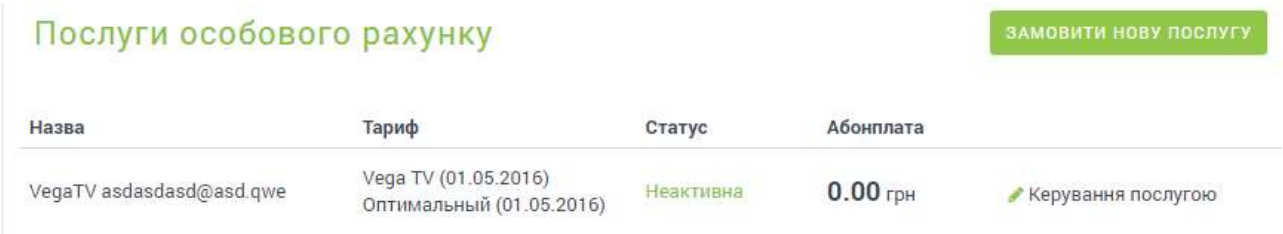
та натиснути кнопку «Замовити».



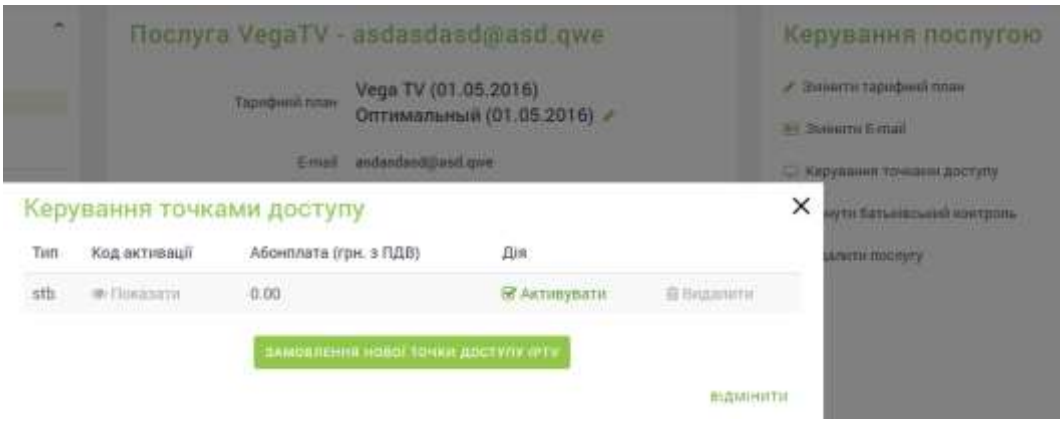
При замовленні тільки Smart TV та/або мобільного пристрою заявку буде відпрацьовано автоматично і через декілька хвилин послугу буде зареєстровано. При замовленні STB-приставки заявку буде опрацьовано менеджером, який зв’яжеться з абонентом для уточнення деталей. Далі необхідно її активувати.

7.3.2. Активація послуги

Після обробки заявки в ОК з’явиться послуга зі статусом «Неактивна».

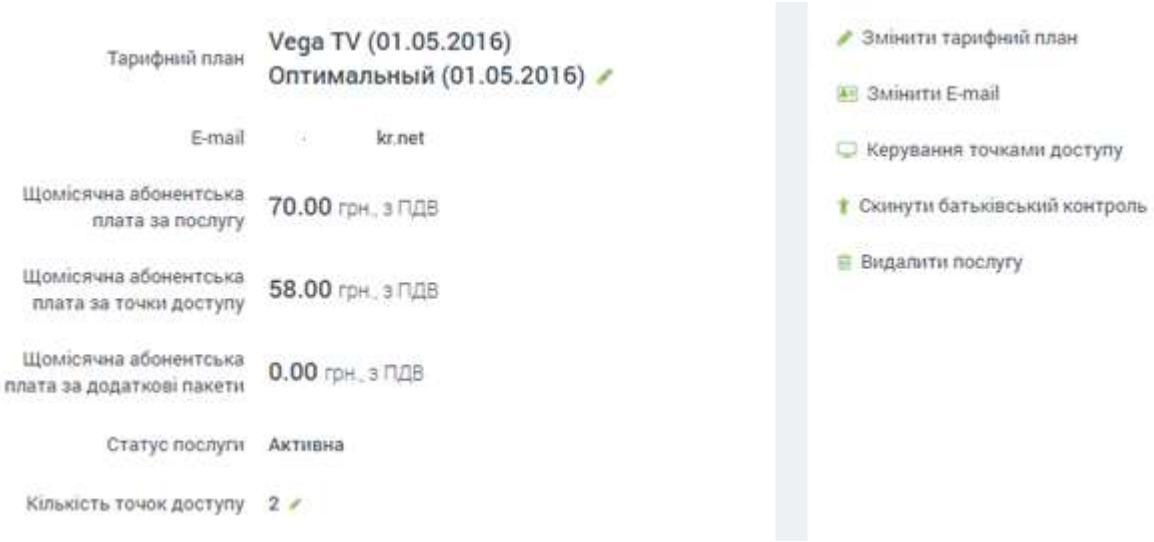


Далі необхідно перейти до керування послугою та вибрати розділ «Керування точками доступу».

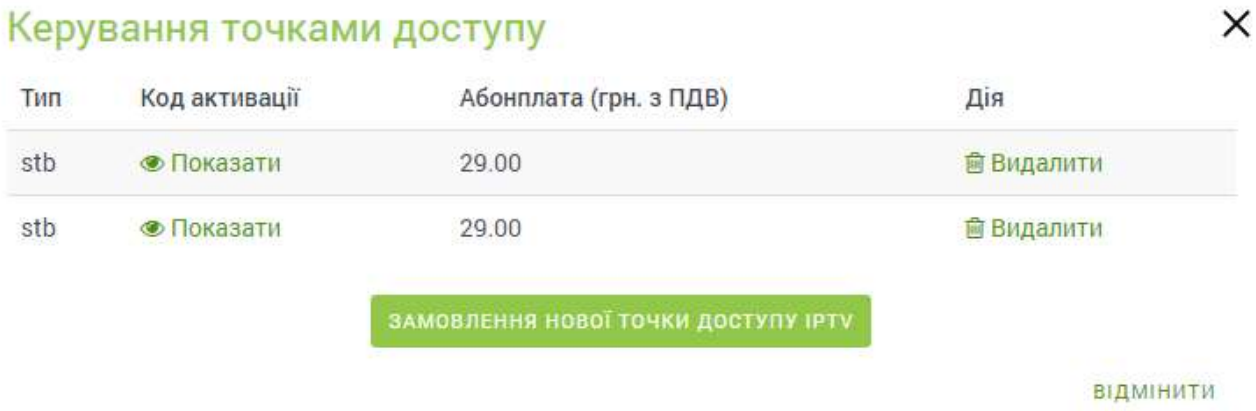


Для активації кожної точки доступу необхідно натиснути кнопку «Активувати», в полі «Код активації» для відображення коду натиснути «Показати». Сформований код необхідно ввести під час активації послуги в STB, Smart TV або мобільному пристрої в залежності від типу точки доступу.

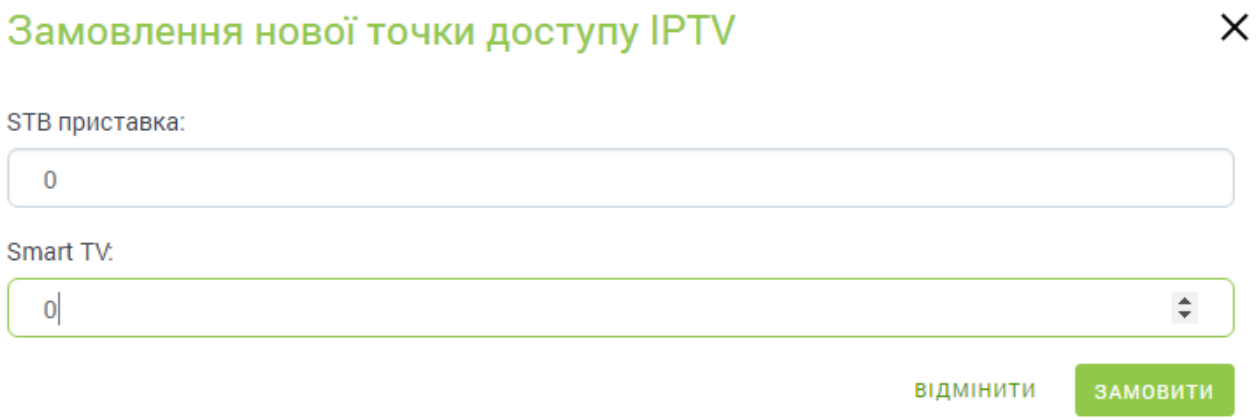
7.3.3. Керування послугою



1) зміна тарифного плану;
2) зміна E-mail;
3) керування точками доступу. Відображається абонплата за кожну точку доступу, можна видалити існуючу або замовити іще одну.



Для замовлення необхідно вказати кількість нових точок доступу та натиснути кнопку «Замовити».

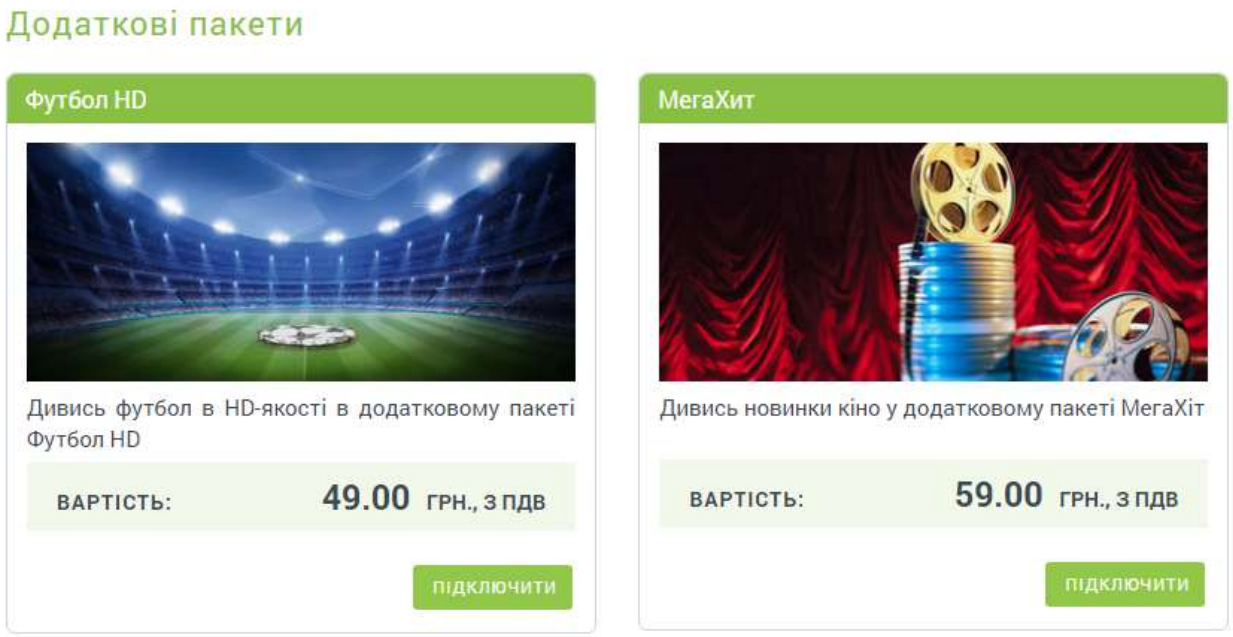


Далі буде створено заявку. При замовленні тільки Smart TV заявку буде відпрацьовано автоматично і через декілька хвилин точка доступу буде додана. При замовленні STB-приставки заявку буде опрацьовано менеджером, який зв'яжеться з абонентом для уточнення деталей. Далі необхідно її активувати. Активацію описано в пункті активації послуги.

4) «Скинути батьківський контроль». Можливість повернути код батьківського контролю до значення за замовчанням.
5) Можливість видалити послугу.

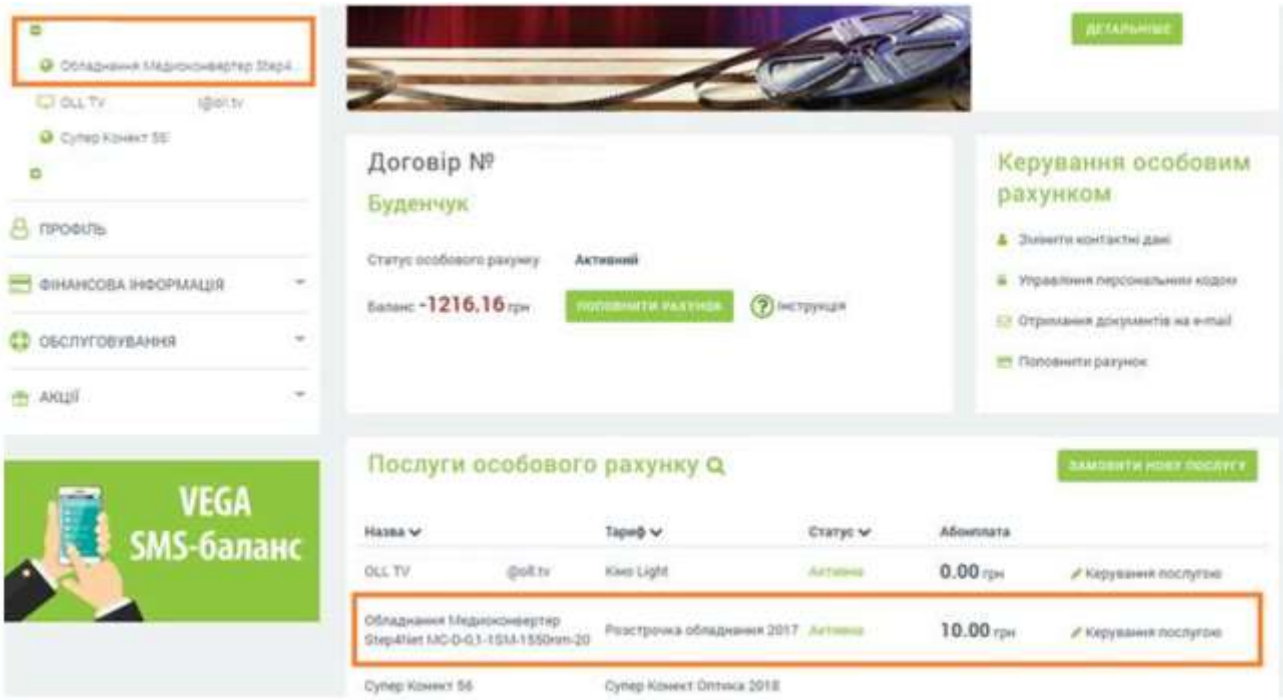
7.3.4. Пакети додаткових послуг

Для замовлення додаткових пакетів необхідно натиснути кнопку «Підключити», далі відкриється вікно підтвердження.



7.4. Послуга «Обладнання» (оренда/користування, розстрочка)

Абоненти послуги оренди/користування, а також розстрочки обладнання можуть переглянути детальну інформацію про послуги:



7.5. Формування запиту на зміну напрямків дзвінків для телефонії через ОК.

Розповсюджується для наступних сервісів:

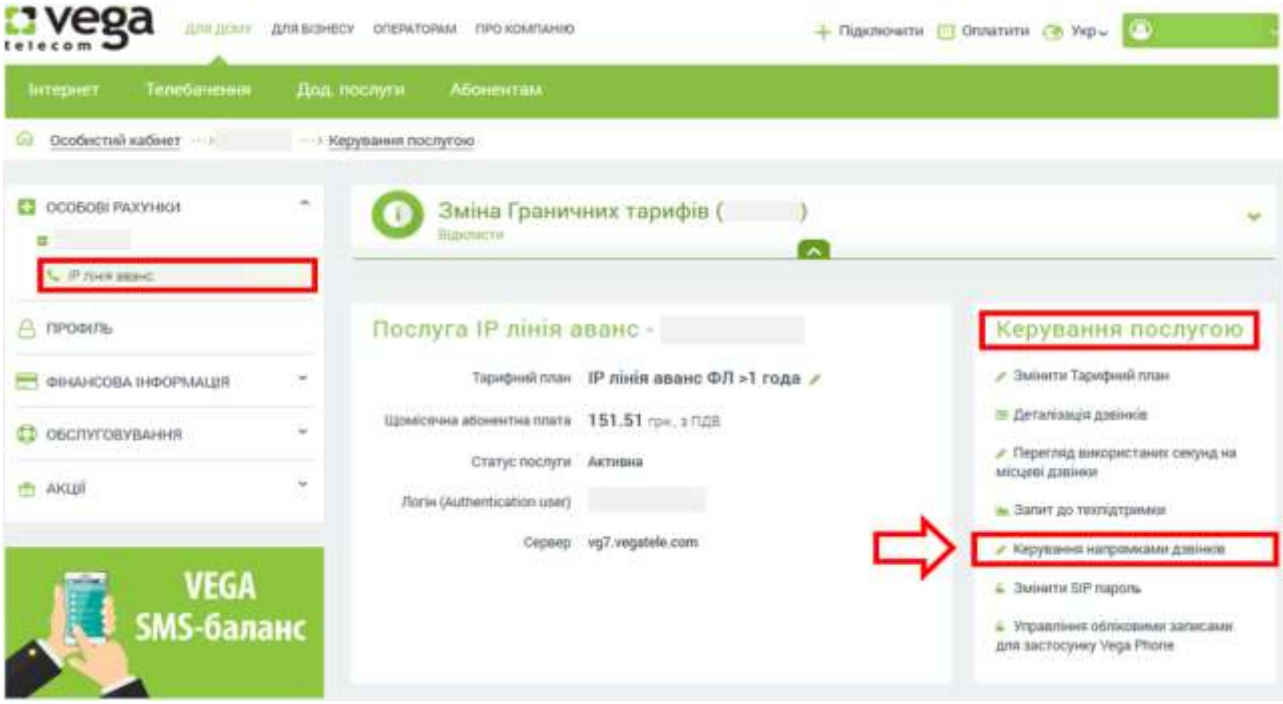
- Аналогова телефонія
- IP телефонна лінія
- Суперконнект

За виключенням послуг**:**
- аналогових номерів з послугою IP переадресація,
- телефонних ліній з тарифним планом «Тільки вхідні»,
- сервісів в статусі «Не активний», «Послугу призупинено».

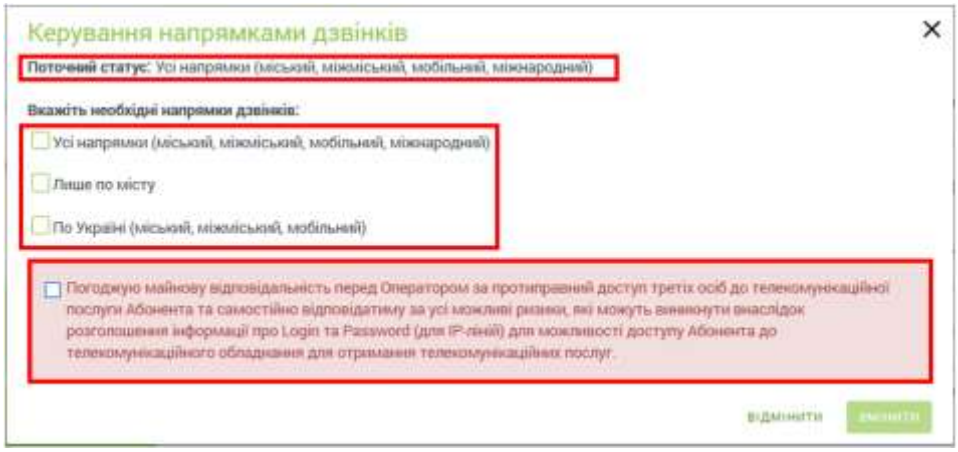
Для юридичних осіб послуга доступна для вищевказаних сервісів на підставі вкладеної скан-копії заяви за зразком (п. 7.6.3.).

7.5.1. Фізичні особи для VoIP сервісів.

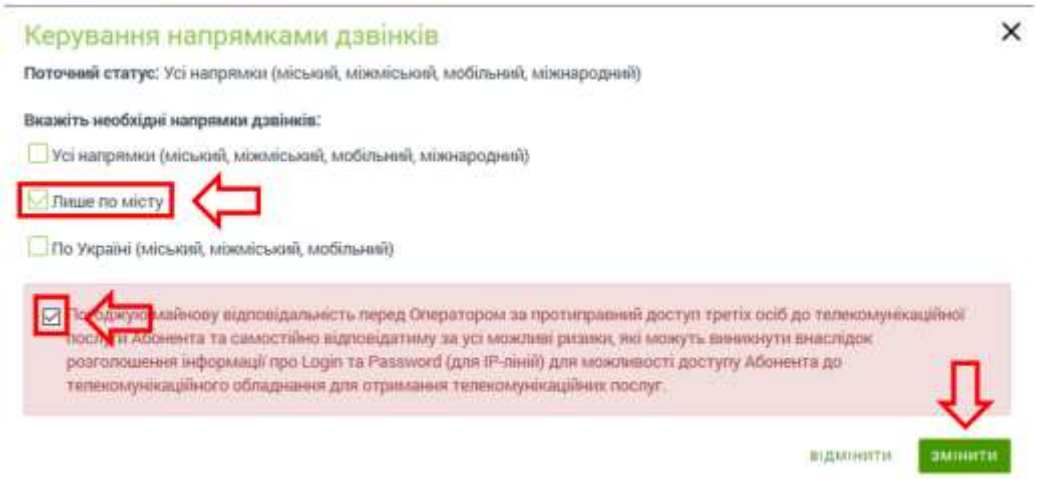
Абонент вибирає необхідний номер телефону. У розділі «Керування послугами» переходить до підрозділу «Керування напрямками дзвінків»:



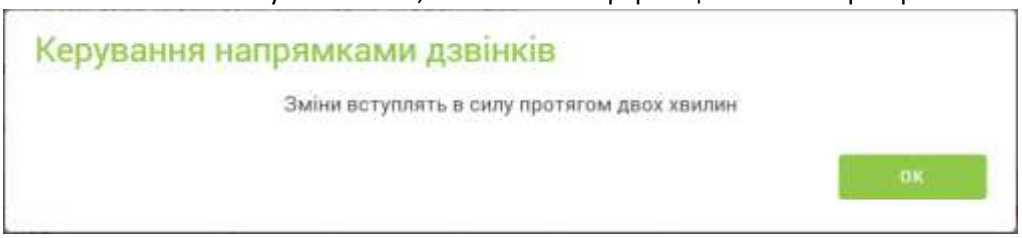
Відкриється вікно, в якому буде вказано поточний статус номеру, та для вибору - список всіх категорій з чекбоксами для заповнення. Також «Accept» попередження про відповідальність абонента за збереження логіна та пароля для IP ліній.



Після заповнення чекбокса з необхідним доступом за напрямками дзвінків і чекбокса про прийняття відповідальності абонентом - стає активна кнопка «Змінити»:



Натискаємо на кнопку «Змінити», з'являється інформаційне вікно про прийняття запиту в роботу:



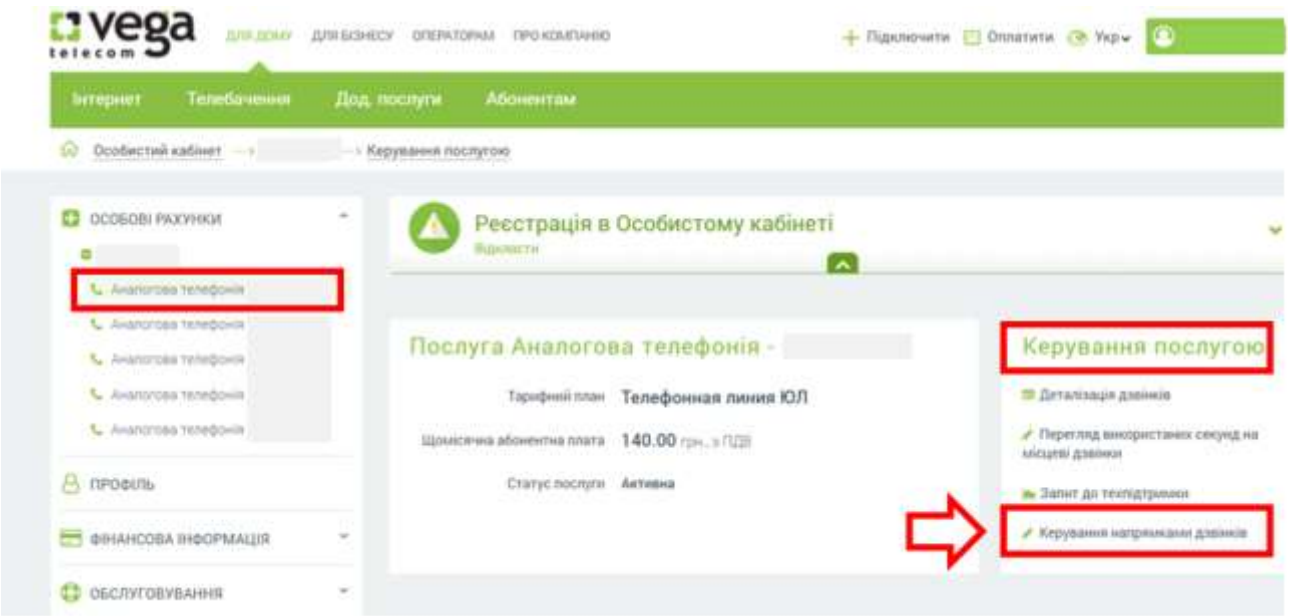
далі:

- для IP телефонних ліній - автоматично зміниться доступ до напрямків дзвінків протягом 2 хв. (без додаткових повідомлень в ОК).

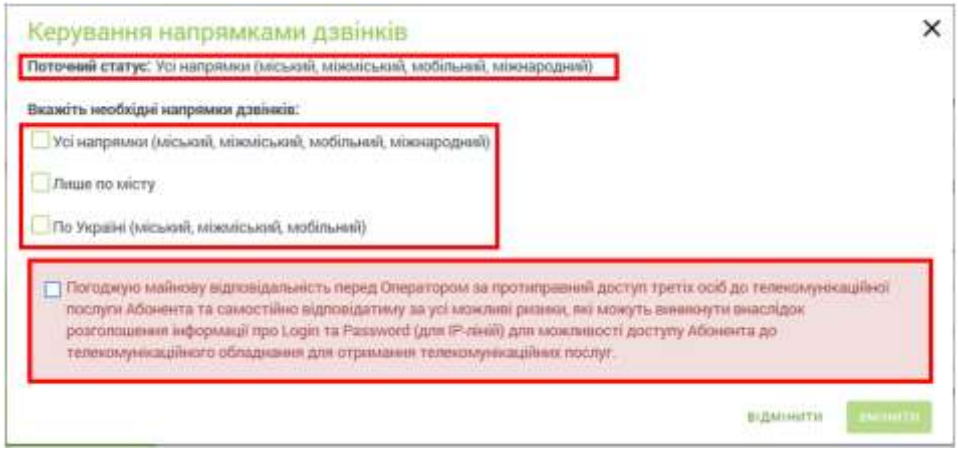
У виключних випадках, якщо запит на зміну напрямків буде відпрацьовано пізніше з технічних причин - в ОК буде направлено повідомлення про дату та час виконаних змін.

7.5.2. Фізичні особи для аналогової телефонії.

В ОК абонент вибирає необхідний номер телефону.
У розділі «Керування послугами» переходить у підрозділ «Керування напрямками дзвінків»:



Відкриється вікно, в якому буде вказаний поточний статус номеру, і для вибору - список всіх категорій з чекбоксами для заповнення. Також Accept попередження про відповідальність абонента за збереження логіна і пароля для IP ліній.



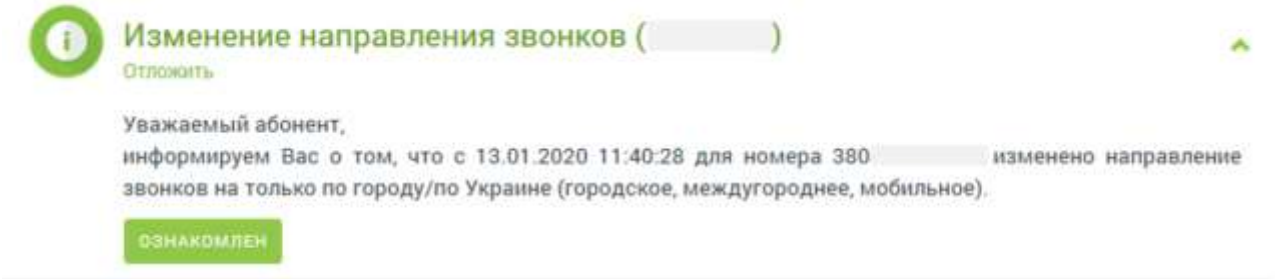
Після заповнення чекбокса з необхідним доступом за напрямками дзвінків і чекбокса про прийняття відповідальності абонентом - стає активна кнопка «Змінити»:

Натискаємо на кнопку «Змінити», з'являється інформаційне вікно про прийняття запиту в роботу:

далі:

для аналогової телефонії - по особовому рахунку абонента сформується запит на зміну доступу до напрямків дзвінків. Запит буде відпрацьований протягом однієї робочої доби.

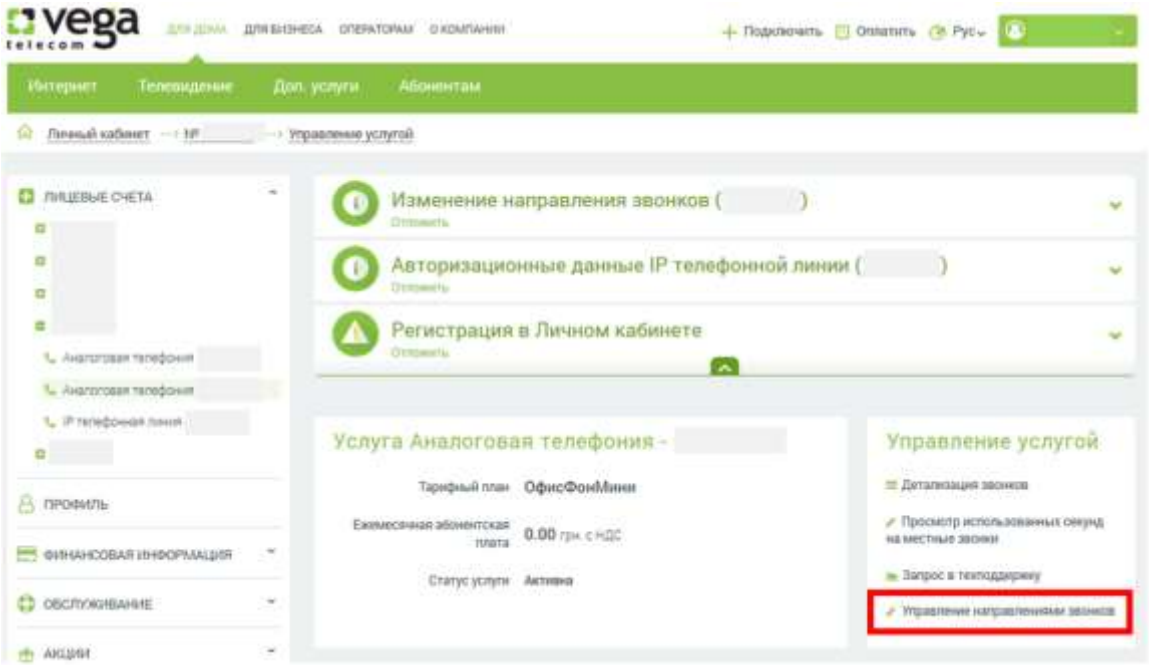
Після зміни до ОК буде направлено повідомлення, приклад:



7.5.3. Юридичні особи для VoIP та аналогової телефонії.

Для юридичних осіб в ОК оформляється запит, до якого повинен бути прикріплена скан-копія заяви про зміну напрямків здійснення дзвінків, в тому числі і для IP телефонних ліній.

Вибравши номер телефону, необхідно перейти у розділ «Керування послугою» - Керування напрямками дзвінків:

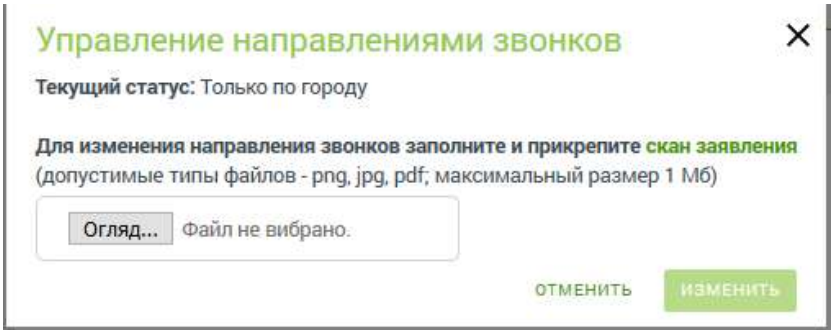


У вікні буде вказано:

- поточний статус номера,

- посилання на зразок заяви,

- поле для прикріплення скан-копії заяви.



У заяві повинні бути зазначені всі необхідні номери телефонів (може бути кілька), вказано один новий напрямок для здійснення дзвінків.

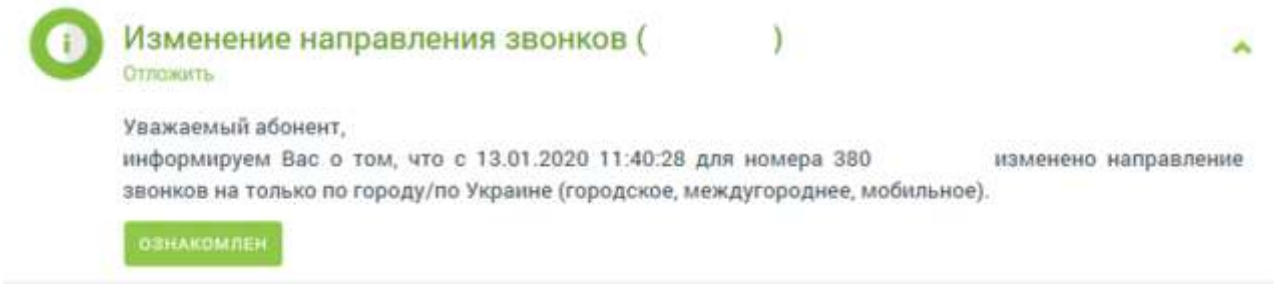
Заява має бути підписана уповноваженою особою та завірена печаткою.

Після прикріплення скан-копії заяви - натискаємо кнопку «Змінити».

З'явиться інформаційне вікно про прийняття запиту в роботу:

По особовому рахунку абонента сформується запит на зміну напрямків дзвінків для вказаних номерів. Для юридичних осіб зміна категорії виконується тільки на підставі вірно оформленої скан-копії заяви. Некоректно оформлений запит закривається, про що повідомляється абонента в телефонному режимі за контактним номером телефону, що вказаний на особовому рахунку.

Заява буде відпрацьована протягом однієї робочої доби. Після відпрацювання запиту, для Аналогових телефонних ліній в ОК прийде повідомлення, приклад нижче:



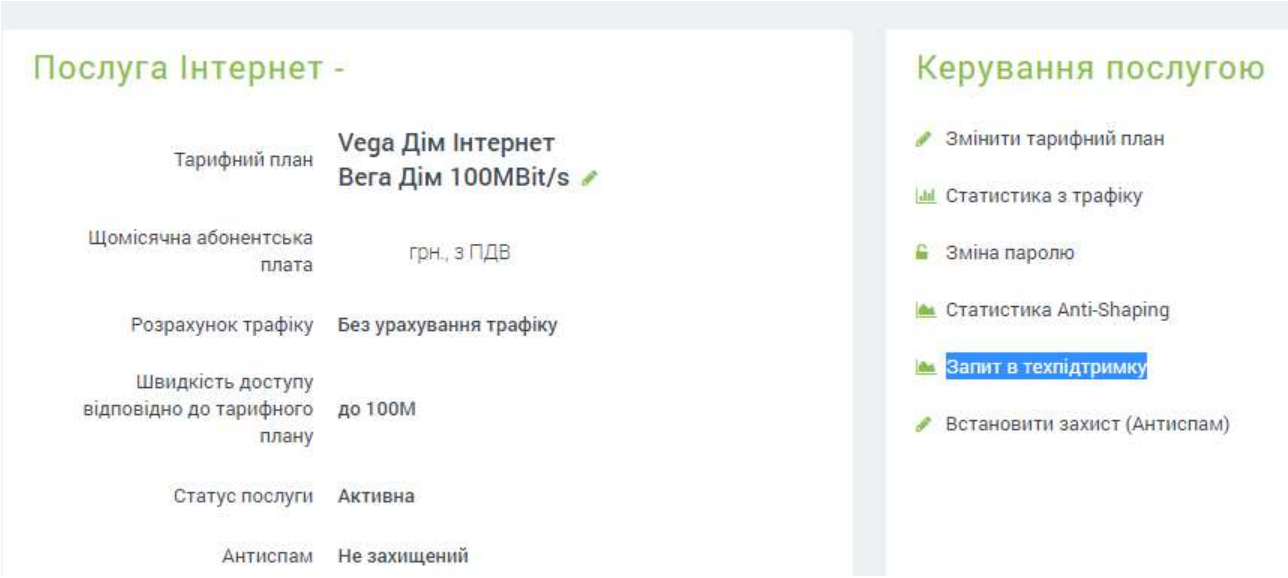
Увага: Повідомлення в ОК надсилається тільки для аналогових ліній після відпрацювання запиту протягом робочої доби.

Для IP телефонних ліній інформування не передбачено, поточний статус можна перевірити в ОК, розділ «Керування напрямками дзвінків».

8. Технічна підтримка

8.1. Оформлення запиту до технічної підтримки.

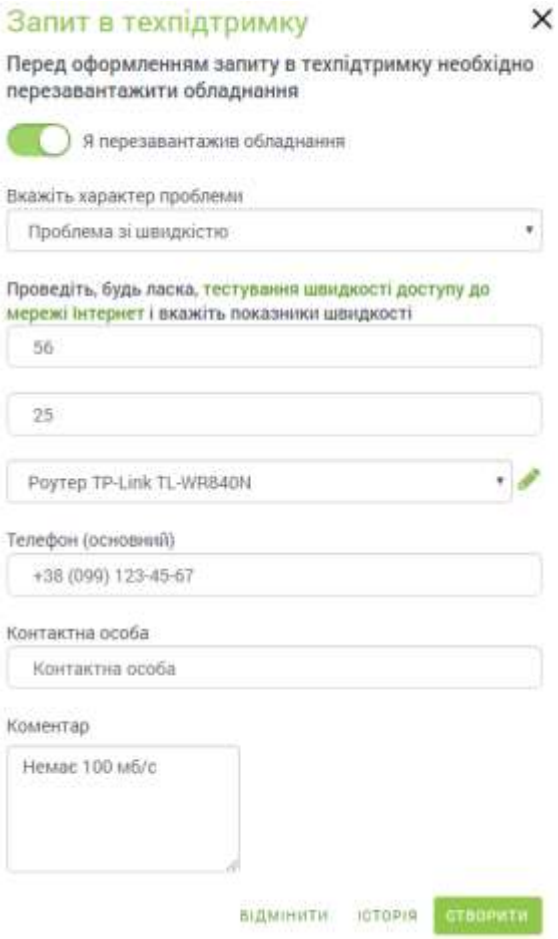
Абонентам послуг «Інтернет» та «Суперконект» доступна можливість оформити звернення до технічної підтримки. Для цього необхідно в управлінні послугою вибрати пункт «Запит до техпідтримку».



8.1.1. Якщо відкритих звернень немає, то з’явиться форма для оформлення нового запиту.

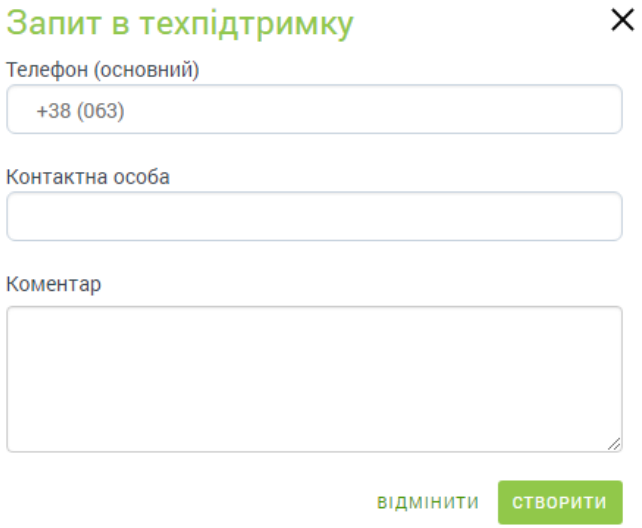
Контактні дані підтягуються автоматично.

Приклад заповнення форми зі скаргою на рівень швидкості.

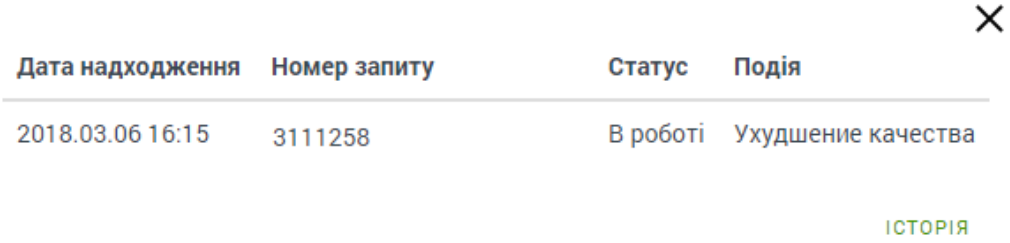


Якщо звернення стосується особистого обладнання, то необхідно натиснути та ввести назву/модель обладнання вручну.
Необхідно заповнити всі поля згідно підказок та натиснути кнопку «Створити». З'явиться повідомлення про створення запиту.

8.1.2. Якщо за адресою надання послуги присутня аварійна ситуація, то буде доступна скорочена форма для фіксації звернення

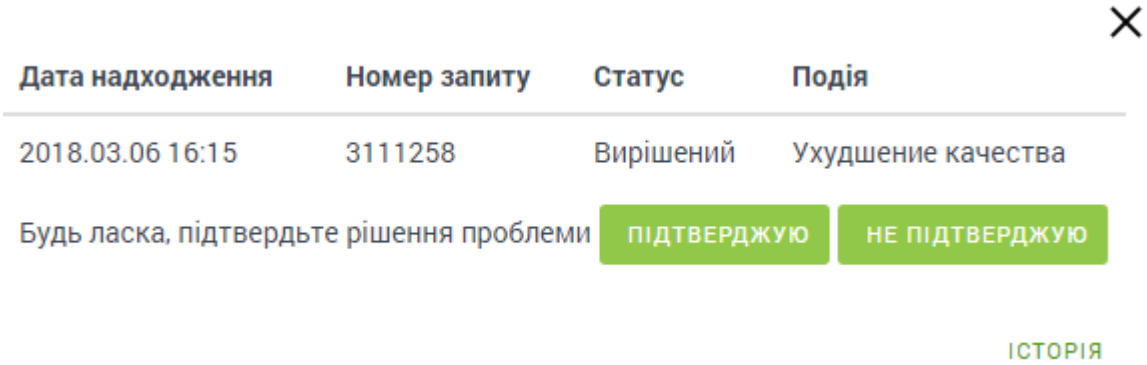


8.1.3. Для перегляду статусу необхідно натиснути кнопку «Запит до техпідтримки».



8.2. Результат обробки звернень.

При вирішенні запиту є можливість підтвердити або повернути запит в роботу, якщо причина звернення не усунута. Для цього потрібно натиснути кнопку «Підтверджую» або «Не підтверджую».



Після підтвердження запит буде закрито і перенесено в Історію.

Для перегляду історії звернень потрібно натиснути посилання «Історія». Історія звернень зберігається за останні 6 міс.