

# Komunikacja zewnętrzna DNiU

- 1 Wstęp
  - 1.1 Ogólne zasady komunikacji
  - 1.2 Dokumenty
  - 1.3 Pojęcia podstawowe
- 2 Komunikacja mailowa z partnerami
  - 2.1 Komunikacja wychodząca
    - 2.1.1 Ustawienie produktu
    - 2.1.2 Wybieranie kontaktów
      - 2.1.2.1 Automatyczny wybór kontaktu
      - 2.1.2.2 Ręczny wybór kontaktów
    - 2.1.3 Elementy składowe korespondencji
      - 2.1.3.1 Przywitanie
      - 2.1.3.2 Identyfikacja usługi
      - 2.1.3.3 Dokładny opis problemu
      - 2.1.3.4 Zakoczenie i stopka
    - 2.1.4 Checklista
  - 2.2 Komunikacja przychodząca
    - 2.2.1 Weryfikacja CRM
    - 2.2.2 Identyfikacja produktu
    - 2.2.3 Przyjęcie zgłoszenia
      - 2.2.3.1 Opiekun biznesowy
    - 2.2.4 Checklista
  - 2.3 Forma
- 3 Komunikacja mailowa z operatorami
  - 3.1 Orange
    - 3.1.1 Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z Orange
  - 3.2 Play
    - 3.2.1 Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z Play
  - 3.3 Plus
    - 3.3.1 Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z Plus
  - 3.4 T-mobile
    - 3.4.1 Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z T-mobile
  - 3.5 Checklista
- 4 Downtime Communication (prace planowane)
  - 4.1 Prace planowane w Digital Virgo
    - 4.1.1 Rozpoczęcie prac planowanych
      - 4.1.1.1 Szablon wiadomości o rozpoczęciu prac planowanych
    - 4.1.2 Zakoczenie prac planowanych
      - 4.1.2.1 Szablon wiadomości o zakończeniu prac planowanych
    - 4.1.3 Przeduenie prac planowanych
      - 4.1.3.1 Szablon wiadomości o przedueniu prac planowanych
  - 4.2 Prace Planowane u Operatora
    - 4.2.1 Rozpoczęcie prac planowanych
      - 4.2.1.1 Szablon wiadomości o rozpoczęciu prac planowanych
    - 4.2.2 Zakoczenie prac planowanych
      - 4.2.2.1 Szablon wiadomości o zakończeniu prac planowanych
  - 4.3 Checklista
- 5 Disaster Communication (awarie)
  - 5.1 Awaria w Digital Virgo
    - 5.1.1 Rozpoczęcie awarii w Digital Virgo
      - 5.1.1.1 Szablon wiadomości o rozpoczęciu awarii
    - 5.1.2 Zakoczenie awarii w Digital Virgo
      - 5.1.2.1 Szablon wiadomości o zakończeniu awarii
  - 5.2 Awaria u Operatora
    - 5.2.1 Rozpoczęcie awarii u Operatora
      - 5.2.1.1 Szablon wiadomości o rozpoczęciu awarii
    - 5.2.2 Zakoczenie awarii u Operatora
      - 5.2.2.1 Szablon wiadomości o zakończeniu awarii
    - 5.2.3 Checklista
- 6 Komunikacja telefoniczna
  - 6.1 Komunikacja przychodząca
  - 6.2 Komunikacja wychodząca

Poniżej dokumentacja, zawierająca wiedzę dotyczącą komunikacji zewnętrznej DNiU z operatorami i partnerami.

## Ogólne zasady komunikacji

Niezależnie od tego z kim prowadzona jest komunikacja zewnętrzna, ze strony DNiU musi się ona charakteryzować następującymi cechami:

1. Miłym i uprzejmym tonem wypowiedzi
2. Poprawną pisownią w języku polskim lub angielskim
3. Profesjonalizmem wypowiedzi

Wbrew pozorom powyższe cechy są bardzo ważne i pominięcie której z nich może powodować postawienie naszej firmy w złym świetle.

### Uwaga

**Dokładnie i starannie w komunikacji z Partnerami i Operatorami, zwłaszcza podczas wysyłki masowej (o awarii; o pracach), jest niezwykle istotna. Zaniedbanie w tym obszarze może prowadzić do bardzo poważnych konsekwencji - od wizerunkowych przez biznesowe a do prawnych (wyciek danych poufnych, czy danych osobowych).**

## Dokumenty

Dokumentacja, składa się z następujących dokumentów:

- **Procedury weryfikacji rodzaju problemu** - dokument opisujący sposoby sprawdzenia, czy problem jest po stronie operatora / partnera, czy też po stronie DV.
- **Komunikacja zewnętrzna DNiU** - niniejszy dokument - baza wiedzy na temat komunikacji zewnętrznej DNiU.
- **Procedura tworzenia komunikacji zewnętrznej** - dokument zawierający procedurę tworzenia komunikacji zewnętrznej, wraz z podstawowymi szablonami.

Dokumenty powiązane:

- **Poczenia z operatorami** - spis wszystkich połączeń pomiędzy operatorami a DV.
- **Apache WEB Server [T-I:AWS->APW] [CRM-1371]** - dokument zawierający spis połączeń pomiędzy partnerami a DV, opisujący ich rodzaj oraz adresację IP.

## Pojęcia podstawowe

W naszej komunikacji, korzystamy z kilku rodzajów zadań / typów komunikacji. Zatem dla jasności, poniżej przedstawienie podstawowych pojęć:

Pojęcie	Wyjaśnienie
<b>Downtime Communication</b>	Typ zadania w Jirze, przeznaczony do informowania o pracach planowanych, zarówno w Digital Virgo jak i u operatorów.
<b>Disaster Communication</b>	Typ zadania, służy do informowania o awariach w Digital Virgo i u operatorów.
<b>Prace planowane</b>	Z góry ustalony okres, w którym będą wykonywane prace, które spowodują niedostępność usługi (w DV lub u operatora). O pracach planowanych, partnerzy firmy informowani są z góry przez wysyłanie powiadomienia z zadania typu Downtime Communication.
<b>Awaria</b>	Nagle i nieprzewidziane zdarzenie, którego konsekwencją jest niedostępność usługi DV. Awaria może nastąpić w Digital Virgo, jak i u operatora. W przypadku wystąpienia awarii, wysyłane jest powiadomienie do partnerów z zadania typu Disaster Communication.
<b>Operator</b>	Operatorem w nomenklaturze Digital Virgo, są poszczególne sieci GSM (Orange, Play, Plus, T-Mobile, Virgin Mobile) + zagraniczni oraz agregator (Teleaudio2).
<b>Partner</b>	Podmiot nie będący operatorem, a jednocześnie klient firmy dla którego Digital Virgo świadczy usługę, lub firma świadcząca usługę na rzecz DV.

## Komunikacja mailowa z partnerami

Komunikacja mailowa z partnerami, co do zasady nie różni się od tej z operatorami. Ponieważ jednak partnerów jest bardzo wielu, nie jest możliwe

ustalenie sztywnego sposobu postępowania.

Zatem przy wymianie wiadomości z partnerem, niebędącym operatorem, stosować się do uniwersalnych zasad komunikacji zewnętrznej.

## Komunikacja wychodząca

### Ustawienie produktu

Komunikacja zewnętrzna wychodząca, prowadzona jest w tasku typu External Communication, tworzonym jako powiązany z danym incydentem HL. W tasku tym **należy ustawić adekwatny produkt**, którego będzie dotyczy wysyłana korespondencja, który **niekoniecznie jest tym samym produktem, co w tasku głównym**. Jest to o tyle ważne i o tyle wygodne, że na podstawie produktu można łatwo wybrać odpowiednich adresatów. Jest to również istotne z punktu widzenia statystyk, dotyczących incydentów.

Przykładowo - task główny, może mieć ustawiony produkt określający usługę partnera, a komunikacja produkt wskazujący operatora, bo ważne tam akurat trzeba wysłać zapytanie.

### Wybieranie kontaktów

Bardzo ważnym elementem komunikacji wychodzącej, jest wybranie odpowiednich kontaktów, do których będzie ona kierowana. Istnieją dwie metody wyboru kontaktów, automatyczna (na podstawie produktu) oraz ręczna.

#### Automatyczny wybór kontaktu

1. Po odpowiednim dobraniu produktu w tasku External Communication, należy przejść do ekranu komunikacji, klikając w przycisk **Email**.
2. Na ekranie komunikacji, po prawej stronie pola **Recipient**, należy kliknąć w **ikonę szuflady**.
3. Pojawi się pole **CRM Contacts**, z wybranymi już wszystkimi kontaktami, z wszystkich kategorii.
4. Należy pozostawić zaznaczone jedynie te kontakty, do których komunikacja ma być kierowana oraz **opiekuna biznesowego usługi po stronie DV** (na ogół nie ma potrzeby wybierania kontaktów **Product Watcher**, a w niektórych przypadkach także **Business Contact**).
5. Po zatwierdzeniu wyboru, kontakty są już poprawnie ustawione.

#### Ręczny wybór kontaktów

Należy być do sytuacji, gdy kontakty wybierane będą jedynie w sposób automatyczny, jednak w praktyce, wybór ręczny jest nieraz konieczności.

1. Aby ręcznie wybrać kontakty, na Ekranie komunikacji, w odpowiednich polach należy wkleić adresy e-mail partnerów, do których komunikacja ma być kierowana. W przypadku wewnętrznych kontaktów (np. opiekuna biznesowego po stronie DV), wystarczy wpisać fragment adresu / imienia, a wyświetli się odpowiedź z list osób pasujących do wzorca.
2. Same kontakty partnerskie, można wyszukać na kilka sposobów:
  - a. CRM w Jirze, np. używając filtra: `project = CRM ORDER BY updated DESC, created DESC`
  - b. Strona Wikis: **SACM Product Contacts** (zawiera ona wszystkie aktywne kontakty, powiązane z aktywnymi produktami)
3. Po wklejeniu kontaktów i dodaniu kontaktów wewnętrznych, proces jest zakończony.

## Elementy składowe korespondencji

Każda komunikacja techniczna, musi składać się z kilku elementów.

### Przywitanie

Nieby bana, ale wszyscy muszą o tym pamiętać - każda wiadomość zaczyna się musi od przywitania. Dozwolone są wszelkie oficjalne i eleganckie formy przywitania (Dzień dobry, Dobry wieczór, Szanowni Państwo, Szanowni Partnerzy), **niedozwolone natomiast jest spoufalanie się** w wiadomości **i używanie form pospoliczych**, jak "cze", "hej", itp., nawet, jeżeli to partner w ten sposób do nas napisze. Również forma "Witam" nie jest mile widziana.

### Identyfikacja usługi

Należy pamiętać, że podobnie jak DV, partner także może posiadać wiele usług i wielu dostawców. Dlatego też pisać do niego, należy określić jakiej usługi dotyczy wiadomość. Jeżeli usługa posiada konkretną nazwę (np. mpsy mają indywidualne nazwy), to należy ją podać, jeżeli nie, należy określić do czego usługa służy (np. "patności jednorazowe" w przypadku partnera korzystającego z Directpay).

### Dokładny opis problemu

Z reguły korespondencja do partnera jest prowadzona z powodu problemu technicznego po jego stronie. Należy zatem dokładnie opisać problem. Jeżeli logi wskazują konkretny błąd, to podać go wraz z adresem na który usługa usiłuje się połączyć, a jeśli jest to konieczne, to także z adresem, którym DV czy się do partnera (przydatna dokumentacja: [Apache WEB Server \[T-I:AWS->APW\] \[CRM-1371\]](#)). Jeżeli jest to konieczne, należy dołączyć wyniki testów (w przypadku poczty, może to być wynik polecenia curl, wget, openssl, itp), a nawet zrzut ruchu sieciowego tcpdump. Partner musi otrzymać bardzo konkretną informację.

## Zakończenie i stopka

Każda wiadomość musi być zakończona jakąś konkluzją, a w przypadku zgłaszanych problemów technicznych na ogół jest to próba o weryfikację i naprawę. Bez przynajmniej zdania zawierającego oczekiwania, komunikacja nie jest kompletna.

Należy pamiętać o wstawieniu stopki i obowiązkowym podpisaniu się, a w przypadku kontynuacji komunikacji, w której stopka nie jest wstawiana, o ręcznym dodaniu zwrotu grzecznościowego "pozdrawiam" przed podpisaniem się.

## Checklista

Przy wysłaniu komunikacji, upewnij się, że wykonasz wszystkie czynności:

1. Ustawienie produktu
2. Wybór kontaktów partnera (+ biznes DV)
3. Treść
  - a. przywitanie
  - b. dokładny opis problemu (dotyczy dobrze zidentyfikowanej usługi)
  - c. zakończenie, podpis i stopka

## Komunikacja przychodząca

### Weryfikacja CRM

Pierwszym etapem, przy zadaniu powstającym z komunikacji zewnętrznej, jest sprawdzenie, czy nadawca zgłoszenia widnieje w CRM Jiry. Jeżeli widnieje, zgłoszenie należy zaakceptować, jeżeli nie, należy zweryfikować czy nadawca pisze z domeny partnera (być może to nowy pracownik), jeżeli tak, to zgłoszenie także należy zaakceptować, dodając w zadaniu próbę do opiekuna biznesowego, aby dodać kontakt. Jeżeli kontakt pisze z innej domeny, warto sprawdzić czy komunikacja z nim odbywała się w przeszłości, być może tak i zgłoszenia były przyjmowane, wówczas zgłoszenie należy zaakceptować i jak poprzednio poprosić opiekuna o dodanie kontaktu.

W przypadku gdy zgłoszenie jest z nieznanego adresu, w adekwatny sposób niepowiązanego z partnerem, zgłoszenie należy odrzucić, odpisując zgodnie z prawdą, iż adres jest nam nieznanym, więc zgłoszenia nie możemy przyjąć i skierować zgłaszającego do opiekuna biznesowego.

#### ▼ Przykładowa odpowiedź odrzucająca zgłoszenie

Dzień dobry

Niestety adres [nieznany@adres.pl](mailto:nieznany@adres.pl) nie widnieje w naszych systemach, w związku z czym nie możemy przyjąć ponownego zgłoszenia.

Prosimy o kontakt z Państwa opiekunem biznesowym.

Z poważaniem  
&^  
IT Operator  
Maintenance Division  
IT and Operations Department  
M: +48 503 208 168  
T: +48 22 312 1111  
e-mail: [helpline@digitalvirgo.pl](mailto:helpline@digitalvirgo.pl)  
Digital Virgo S.A.  
ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

### Identyfikacja produktu

Po sprawdzeniu istnienia kontaktu w CRM, należy na podstawie adresu nadawcy zidentyfikować i ustawić produkt, którego dotyczy zgłoszenie. Można to zrobić, wyszukując adres e-mail w CRM Jiry. W przyszłości produkt będzie wybierany automatycznie na podstawie nadawcy.

### Przyjęcie zgłoszenia

W przypadku pozytywnej weryfikacji nadawcy, należy wysłać powiadomienie o przyjęciu zgłoszenia, wykorzystując format w Jirze.

#### ▼ Przyjęcie zgłoszenia po Polsku

Dzie Dobry

Zgłoszenie zostało przyjęte i zarejestrowane pod nr HL-&^PKEY.  
Aktualnie trwa weryfikacja zgłoszenia. Wkrótce nawiemy kontakt z Państwem w celu przekazania dalszych wyjaśnień.

Z poważaniem

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: [help@digitalvirgo.pl](mailto:help@digitalvirgo.pl)

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

#### ▼ Przyjęcie zgłoszenia po Angielsku

Hello

Issue has been registered as issue number HL-&^PKEY.

It is verified at the moment and we will contact You as soon as possible to provide more information.

Regards

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: [help@digitalvirgo.pl](mailto:help@digitalvirgo.pl)

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Opiekun biznesowy

Warto przy przyjęciu dodać opiekuna biznesowego do korespondencji w polu DW, o ile partner już tego nie zrobi.

## Checklista

Przy przyjmowaniu komunikacji, upewnij się, że wykonasz wszystkie czynności:

1. Ustawienie produktu
2. Sprawdzenie istnienia adresu w CRM
3. Przyjęcie / Odrzucenie zgłoszenia

## Forma

Każda komunikacja wychodząca "spod pióra" Operatora IT wiadczy zarówno o nim samym, jak i o firmie, którą reprezentuje. Dlatego ta komunikacja musi być prowadzona z zachowaniem następujących cech:

1. Miłym i uprzejmym tonem wypowiedzi  
Ton musi być miły, ale nie należy stawiać się w pozycji petenta. Sprawy do partnera należy przestawić w sposób uprzejmy, ale absolutnie nie w formie "bagatelnej". **Niedopuszczalne** jest jakiegokolwiek **spoufalanie** się z partnerem, nawet jeżeli to partner inicjuje taką formę i nawet jeżeli jest znajomym w prywatnym życiu.
2. Poprawną pisownią w języku polskim lub angielskim  
Należy dbać o poprawną pisownię. Każdy z **Operatorów IT** musi posiadać **zainstalowane słowniki**, zarówno **polski** jak i **angielski**. Adnym wstydem nie jest to użycie Google Translate, jak narzędzia wspomagającego pisanie korespondencji anglojęzycznej.
3. Profesjonalizmem wypowiedzi  
Problem należy sformułować profesjonalnie, oznacza to, że należy używać **profesjonalnych zwrotów** tam gdzie ma to sens, jednocześnie dbając

o to, by **partner zrozumia przekaz**. Naley pamita, e nie kady kontakt to kontakt techniczny. Przekaz ma by dokadny, ale i w miar zwizy.

## Komunikacja mailowa z operatorami

Poniewa w komunikacji z Operatorami, to DV zaley na zaatwieniu sprawy, a co za tym idzie na ogó forma wypowiedzi jest prowadzona z pozycji petenta, aby osign odpowiedni efekt, czyli jak najszybsz, pozytywn odpowied, naley przestrzega okrelonych regu.

Poza reguami ogólnymi, wymienionymi na pocztku powyzej dokumentacji, s to:

1. Szczegóowe przedstawienie problemu  
Piszc do operatora, trzeba dokadnie opisa usterk. Operator po przeczytaniu korespondencji musi od razu wiedzie jakiego systemu on dotyczy i na czym polega problem.
2. Dane na temat poczenia  
W przypadku problemów z dziaaniem usugi, naley poda dane poczenia zestawionego z operatorem. Dane takie znajdu si w dokumentacji: **Poczenia z operatorami**.
3. Jeeli niedziaanie systemu, którego dotyczy zgosenie **powoduje due straty finansowe**, a co za tym idzie **konsekwencja biznesowa jest dua**, naley zwróci uwag na ten fakt w korespondencji. Mona to zrobi, przez dodanie odpowiedniej klauzuli, np:

Awaria systemów xxxx, powoduje due straty finansowe, w zwizku z tym prosimy o nadanie zgoseniu wysokiego priorytetu.

4. Dodanie w DW kontaktu biznesowego ze strony Digital Virgo  
Przy kadej komunikacji z polskim operatorem, w polu DW musi znale si nasz kontakt biznesowy, którym jest **Katarzyna KW. Wczyrsa**

Poniej wskazówki dotyczce poszczególnych operatorów oraz ich indywidualne wymagania co do korespondencji (o ile takie istniej):

## Orange

Komunikacja z Orange jest do prosta, operator ten nie ma szczególnych wymaga i przyjmuje wszystkie, dobrze sformuowane wedle zasad ogólnych zgosenia.

Kiedy poprosi DV, by tytu maila zaczyna si przedrostkiem:

- **MT** - w przypadku problemami z wiadomociami SMS/MMS MT
- **UCPGW** - w przypadku z problemami z SMS PREMIUM lub Hurt SMS
- **CCGW** - w przypadku z problemami z Direct Billing




i dobrze jeli bdzie to przestrzegane, natomiast bez tego, zgosenie take zostanie przyjte.

Kontakt techniczny:  **CRM-744** - Orange Support **ACTIVE**

Kontakt biznesowy:  **CRM-745** - Chadzynski Marcin **ACTIVE**


## Przykady poprawnej komunikacji mailowej z Orange

Prosz **nie uywa** poniszych przykadów **jako gotowców!** Pochodz one z rónych okresów i **dane** w nich zawarte (np dane pocze sieciowych) **mog by nieaktualne**.

Task	Opis
 <b>HL-118424</b> - OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]Av GW Orange PL device <b>VERIFIED</b>	Awaria SMS, komunikacja z podaniem danych poczenia.
 <b>HL-109081</b> - OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV DirectPay Orange device <b>VERIFIED</b>	Awaria DirectBilling, nieprawidowe lub brak zwrotek xml od operatora, przykad taska z podanymi requestami i responsami.
 <b>HL-102439</b> - OUT : Nagios: API_ORANGE_MMS_194.9.223.131 na hoscie pi.dniu <b>VERIFIED</b>	Awaria API MMS, komunikacja z podanymi danymi na temat poczenia.

## Play



Komunikacja z Play jest w miarę bezproblemowa, należy tworzyć dokładne zgłoszenia, a będą one bezproblemowo przyjmowane.

Kontakt techniczny:  **CRM-774** - P4 Centrum Zarządzania Sieci **ACTIVE**

Kontakt biznesowy:  **CRM-2695** - Jarosław Miedziak **ACTIVE**

## Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z Play


Proszę **nie używać** poniższych przykładów **jako gotowców!** Pochodzą one z różnych okresów i **dane** w nich zawarte (np. dane pocztowe sieciowych) **mogą być nieaktualne**.

Task	Opis
 <b>HL-118370</b> - OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV DirectPay Play device <b>VERIFIED</b>	Błąd poczenia do API DirectBilling, korespondencja z podanymi requestami i responsami.
 <b>HL-113494</b> - OUT : [arh+] play-mt-gateway <b>VERIFIED</b>	Problem z działaniem API MT, korespondencja zawierająca dane poczenia.

## Plus


W przypadku Plusa, dobrze sformułowane zgłoszenie, zostanie bezproblemowo przyjęte. Natomiast słabo sformułowane, może zakończy się daniem wypnienia specjalnej formatki (w pliku MS-Word).

Wypnienie formatki jest uciążliwe i zabiera cenny czas, dlatego też przywołanie się do regularnego zgłoszenia jest najlepszym rozwiązaniem.

Kontakt techniczny:  **CRM-835** - PLUS Serwis techniczny **ACTIVE**




Kontakt biznesowy:  **CRM-789** - Anna Radzikowska **ACTIVE**

W przypadku komunikacji związanej z **Funskan**, do DW należy dodać takie kontakty:

 **CRM-2503** - FUNSKAN - kontakty do Plusa **ACTIVE**

## Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z Plus

Proszę **nie używać** poniższych przykładów **jako gotowców!** Pochodzą one z różnych okresów i **dane** w nich zawarte (np. dane pocztowe sieciowych) **mogą być nieaktualne**.

Task	Opis
 <b>HL-105517</b> - OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV MT Plus device <b>VERIFIED</b>	Problem z działaniem API MT, przykład z podaniem adresu docelowego i zwracanego bdu.
 <b>HL-103761</b> - OUT : [sqlScheduler] directpay_correct_payments_db <b>VERIFIED</b>	Nieprawidłowe działanie paczki DirectBilling, korespondencja z podanymi requestami i responsami.
 <b>HL-97579</b> - OUT : Numer LA 2404 brak ruchu w FS <b>VERIFIED</b>	Nieprawidłowe działanie bramki SMS dla sugi Funskan, korespondencja z podanym przykładem i bdem.

## T-mobile

W T-mobile, zgłoszenia techniczne idą tak naprawd drogą biznesową, dlatego też kontakt biznesowy jest także kontaktem technicznym. Dodatkowym

utrudnieniem jest to, że kontakt ten do czasu się zmienia. Możliwe jest także skorzystanie także z kontaktu typowo technicznego (support T-mobile), natomiast kontakt ten jest dodatkowy (poza umów z operatorem), choć należy z niego jak najbardziej używać.

Kontakt techniczny / biznesowy:  **CRM-2534** - Kontakt Biznesowy T-Mobile od 16.08.2018 **ACTIVE**



Kontakt techniczny 2:  **CRM-1116** - Kontakt techniczny SMS/MMS Premium **ACTIVE**

W przypadku zgłoszenia dotyczących problemów z **DirectBilling (XCG)** dodatkowym kontaktem, który trzeba dodać do korespondencji, jest:

 **CRM-2800** - T-Mobile Biznes Kontakt Direct Billing **ACTIVE**

## Przykłady poprawnej komunikacji mailowej z T-mobile

Proszę **nie używać** poniższych przykładów **jako gotowców!** Pochodzą one z różnych okresów i **dane** w nich zawarte (np. dane pocztowe sieciowych) **mogą być nieaktualne**.

Task	Opis
 <b>HL-109761</b> - OUT : DOTCOM-MONITOR: Problem found in [1]DV SSRV DirectPay T-Mobile device <b>VERIFIED</b>	Problem z działaniem API DirectBilling, korespondencja podanym przykładowym requestem i opisem błądu.
 <b>HL-109366</b> - OUT : Nagios: tmobile-mms-mm7-gateway na hostie pi.virtual.mp <b>VERIFIED</b>	Awaria API MMS, korespondencja z podanym adresem docelowym i przykładami.

## Checklista

Przy wysłaniu komunikacji do operatora, upewnij się, że wykonasz wszystkie czynności:

1. Ustalenie odpowiedniego operatora
2. Wybór kontaktów operatora (+ biznes DV)
3. Treść
  - a. przywitanie
  - b. dokładny opis problemu (dotyczy dobrze zidentyfikowanej usługi)
  - c. zakończenie, podpis i stopka

## Downtime Communication (prace planowane)

Task typu Downtime Communication powstaje wtedy, gdy Digital Virgo lub jeden z głównych operatorów planuje prace, które spowodują przerwę w działaniu wiązanych usług. Task potrzebny jest dla dwóch celów:

1. Określenie czasu prac i koordynacja (task, do którego linkowane są ewentualne inne taski, wynikające z prac)
2. Wysłanie powiadomienia do partnerów

## Prace planowane w Digital Virgo

Task na prace planowane w Digital Virgo, tworzony jest minimum cztery dni przed samymi pracami, tak aby **powiadomienie do partnerów zostało wysłane najpóźniej 3 pełne dni przed pracami**. Task tworzony jest przez analityka lub kierownika DNIU, natomiast wysłanie powiadomienia z już powstałego taska, może zostać przeprowadzone przez Operatora IT.

W ramach taska, należy określić:

1. Datę i godzinę rozpoczęcia prac
2. Datę i godzinę zakończenia prac
3. Usługi, które będą niedostępne

## Rozpoczęcie prac planowanych



Parametr	Atrybut
Tytu maila	Prace planowane   Planned maintenance - OPEN [[HL-xxxxxx]]
Czas rozpoczęcia	Planowany czas (data + godzina) rozpoczęcia prac planowanych
Czas zakończenia	Planowany czas (data + godzina) zakończenia prac planowanych
Usugi	Niedostępne usługi

## Szablon wiadomości o rozpoczęciu prac planowanych

### ▼ Szablon wiadomości o rozpoczęciu prac planowanych

Dear customer,

We would like to inform you about planned maintenance which will be conducted by Digital Virgo.

Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

Services: &^SMS Premium / MT Subscriptions / MPS / DirectBilling / WWW

All enqueued messages will be transferred as soon as maintenance ends, of which we will inform you in a separate message.

We apologize for any inconvenience this may cause; if you have any additional questions or comments, please do not hesitate to contact us.

Regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Upzejmie informujemy o pracach planowych jakie bd prowadzone przez Digital Virgo.

Czas rozpoczęcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

Czas zakończenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

Usugi: &^SMS Premium / Subskrypcje MT / MPS / DirectBilling / WWW

Wszystkie wiadomoci bd kolejgowane i zostan dostarczone po zakoczeniu prac, o których powiadomimy Pastwa w oddzielnej korespondencji.

Przepraszamy za jakiegokolwiek niedogodnoci zwizane z pracami; prosimy o kontakt gdyby mieli Pastwo dodatkowe uwagi lub pytania.

Z powaaniem,

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: helpline@digitalvirgo.pl

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Zakoczenie prac planowanych

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Prace planowane   Planned maintenance - CLOSE [[HL-xxxxxx]]
Czas rozpoczęcia	Planowany czas (data + godzina) rozpoczęcia prac planowanych
Czas zakończenia	Planowany czas (data + godzina) zakończenia prac planowanych (w przypadku przeduenia prac, realn dat zakończenia)

Informacja o zakoczeniu prac planowanych wysyana jest po ich penym zakoczeniu. Jako pene zakoczenie rozumie si stan, w którym wszystkie usugi objte pracami dziaaj i s dostępne dla partnerów. W praktyce, jeeli prace zakocz si przed czasem, powiadomienie o zakoczeniu wysyane jest tu przed upynieniem czasu prac, dziki temu pozostaje margines bdu na ewentualne poprawki.

W korespondencji na temat zakoczenia prac, **musi** znale si **tre poprzedniej wiadomoci** o ich rozpoczciu, a jeeli prace byy przeduane to take tre wiadomoci o przedueniu.

## Szablon wiadomoci o zakoczeniu prac planowanych

### ▼ Szablon wiadomoci o zakoczeniu prac planowanych

Dear customer,

We kindly inform you that the maintenance had been finished.

Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

If you have any questions please contact us.

Kind regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Uprzejmie informujemy o zakoczeniu prac planowanych.

Czas rozpoczcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

Czas zakoczenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

W razie jakichkolwiek pyta prosimy o kontakt.

Z powaaniem,

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: helpline@digitalvirgo.pl

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Przeduenie prac planowanych

Moe zdarzy si sytuacja, gdy prace planowane nie id zgodnie z zaoeniem i na ich wykonanie, nie wystarczy zaplanowany okres czasu. Wówczas trzeba wysa informacj o przedueniu prac, aby partnerzy wiedzieli, i usugi nie bd jeszcze dziaay.

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Prace planowane   Planned maintenance - PROLONGATION [[HL-xxxxxx]]
Czas rozpoczcia	Planowany czas (data + godzina) rozpoczcia prac planowanych
Czas zakoczenia	Planowany czas (data + godzina) zakoczenia prac planowanych (czas po przedueniu, nie pierwotny)

W korespondencji na temat zakoczenia prac, **musi** znale si **tre poprzedniej wiadomoci** o ich rozpoczciu, a jeeli prace byy ju przeduane to take tre wiadomoci o przedueniu.

## Szablon wiadomoci o przedueniu prac planowanych

### ▼ Szablon wiadomoci o przedueniu prac planowanych

Dear customer,

We would like to inform you, that due to technical issues planned maintenance, we informed you about in previous correspondence, will last longer than expected.

Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
If you have any questions please contact us.

Kind regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Informujemy, e z przyczyn technicznych prace planowane o których informowaliśmy Pastwa we wczesniejszej korespondencji, ulegn przedueniu.

Czas rozpoczcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
Czas zakoczenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

W razie jakichkolwiek pyta prosimy o kontakt.

Z powaaniem,  
&^  
IT Operator  
Maintenance Division  
IT and Operations Department  
M: +48 503 208 168  
T: +48 22 312 1111  
e-mail: helpline@digitalvirgo.pl  
Digital Virgo S.A.  
ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Prace Planowane u Operatora

O pracach planowanych u operatora, DV na ogó jest informowane z wyprzedzeniem, drog mailow. Jeeli mail wpada do Jiry i stworzony zostaje w ten sposób task, analityk DNIU zmienia jego typ na Downtime Communication i z tego taska wysyane jest powiadomienie. Jeeli task nie powsta nalezy stworzy go rcznie i wysa powiadomienie.

## Rozpoczcie prac planowanych

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Prace planowane   Planned maintenance - OPEN [[HL-xxxxxx]]
Operator	Nazwa operatora, u którego odbywa si bd prace
Czas rozpoczcia	Planowany czas (data + godzina) rozpoczcia prac planowanych
Czas zakoczenia	Planowany czas (data + godzina) zakoczenia prac planowanych
Usugi	Niedostpne usugi

## Szablon wiadomoci o rozpoczciu prac planowanych

▼ Szablon wiadomoci o rozpoczciu prac planowanych

Dear customer,

We would like to inform you about planned maintenance which will be conducted by the mobile operator.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

Services: &^SMS Premium / MT Subscriptions / MPS / OTHERS  
All enqueued messages will be transferred as soon as maintenance ends, of which we will inform you in a separate message.  
We apologize for any inconvenience this may cause; if you have any additional questions or comments, please do not hesitate to contact us.

Regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Uprzejmie informujemy o pracach planowych jakie bd prowadzone u operatora sieci komórkowej.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Czas rozpoczcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
Czas zakoczenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
Usugi: &^SMS Premium / Subskrypcje MT / MPS / INNE

Wszystkie wiadomoci bd kolejgowane i zostan dostarczone po zakoczeniu prac, o których powiadomimy Pastwa w oddzielnej korespondencji.  
Przepraszamy za jakiegokolwiek niedogodnoci zwizane z pracami; prosimy o kontakt gdyby mieli Pastwo dodatkowe uwagi lub pytania.

Z powaaniem,  
&^  
IT Operator  
Maintenance Division  
IT and Operations Department  
M: +48 503 208 168  
T: +48 22 312 1111  
e-mail: helpline@digitalvirgo.pl  
Digital Virgo S.A.  
ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa  
nr KRS 0000253675, akta rejestrowe w Sdzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydzia Gospodarczy KRS  
kapita zakadowy - 500 000 z, kapita wpacony - 500 000 z.  
Firma wchodzi w skad grupy Digital Virgo.  
NIP: 527-23-17-216

## Zakoczenie prac planowanych

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Prace planowane   Planned maintenance - CLOSE [[HL-xxxxxx]]
Operator	Nazwa operatora, u którego odbywa si bd prace
Czas rozpoczcia	Planowany czas (data + godzina) rozpoczcia prac planowanych
Czas zakoczenia	Planowany czas (data + godzina) zakoczenia prac planowanych
Usugi	Niedostpne usugi

W korespondencji na temat zakoczenia prac, **musi** znale si **tre poprzedniej wiadomoci** o ich rozpoczciu.

## Szablon wiadomoci o zakoczeniu prac planowanych

▼ Szablon wiadomoci o zakoczeniu prac planowanych

Dear customer,

We kindly inform you that the maintenance had been finished.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

If you have any questions please contact us.  
Kind regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Uprzejmie informujemy o zakoczeniu prac planowanych.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Czas rozpoczcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
Czas zakoczenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
W razie jakichkolwiek pyta prosimy o kontakt.

Z powaaniem,  
&^  
IT Operator  
Maintenance Division  
IT and Operations Department  
M: +48 503 208 168  
T: +48 22 312 1111  
e-mail: helpline@digitalvirgo.pl  
Digital Virgo S.A.  
ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Checklista

Przy wysaniu komunikacji o pracach planowanych, upewnij si, e wykonae wszystkie czynnoci:

1. Ustalenie rda awarii (DV lub konkretny operator)
2. Wybór grup do powiadomienia
3. Szablon
  - a. wybór odpowiedniego szablonu
  - b. poprawne wypenienie szablonu (godziny / produkt / operator)
  - c. w przypadku dalszej komunikacji (przeduenie / zakoczenie) zaczenie treci poprzedniej wiadomoci
  - d. podpis i stopka

## Disaster Communication (awarie)

Task typu Disaster Communication powstaje wtedy, gdy w Digital Virgo lub u jednego z gównych operatorów nastpuje awaria, które powoduje przerw w dziaaniu wiadczonego usug. Task potrzebny jest dla dwóch celów:

1. Wysanie powiadomienia do partnerów
2. Task koordynujcy awari (linkowanie powstajcych incydentów) i okrelajcy jej dokadny czas rozpoczcia, a po zakoczeniu - take zakoczenia

## Awaria w Digital Virgo

Awaria w Digital Virgo wystpuje wtedy, gdy przestaje poprawnie dziaa na tyle dua cz usug (lub infrastruktury która ma na usugi wpyw), e wpywa to na wiadczenie usug dla wielu partnerów jednoczenie.

Awaria jest, gdy nie dziaa:

- MP
- Baza Oracle
- DC/OS / Dockehub
- Bramki (i nie jest to awaria u operatora a w DV)
- MPS

- Ewentualnie inne powane zaburzenia w dziaaniu usug dla partnerów

O ogłoszeniu awarii i wysaniu powiadomienia w godzinach biurowych, **decyduje Operator IT** w porozumieniu z **Supervisorem HL** lub **kierownikiem DNIU**. Poza godzinami pracy biura, lub pod nieobecno ww. Operator IT decyduje samodzielnie.

## Rozpoczcie awarii w Digital Virgo

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Awaria w Digital Virgo   Digital Virgo outage - OPEN [[HL-xxxxxx]]
Czas rozpoczcia	Czas (data + godzina) rozpoczcia awarii
Usugi	Niedostpne usugi

## Szablon wiadomoci o rozpoczciu awarii

### ▼ Szablon wiadomoci o rozpoczciu awarii

Dear customer,

We would like to inform you, that we are experiencing technical problems with Digital Virgo services.

Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

Services: &^SMS Premium / MT Subscriptions / MPS / DirectBilling / WWW

All enqueued messages will be transferred when the problem comes to an end.

We will inform you about progress made in solving this failure.  
Please contact us if you have any additional questions.

Kind regards,

-----  
Szanowni Pastwo,

Informujemy, e odnotowujemy problemy techniczne w funkcjonowaniu usug wiadczonych przez Digital Virgo.

Czas rozpoczcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

Niedostpno usug: &^SMS Premium / Subskrypcje MT / MPS / DirectBilling / WWW

Wiadomoci s kolejkowane i zostan dostarczone po rozwizaniu zaistniaaych problemów.

Bdziemy informowa o postpach w usuwaniu zaistniaej awarii.  
W razie jakichkolwiek pyta prosimy o kontakt.

Z powaaniem,

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: helpline@digitalvirgo.pl

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

nr KRS 0000253675, akta rejestrowe w Sdzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydzia Gospodarczy KRS

kapita zakadowy - 500 000 z, kapita wpacony - 500 000 z.

Firma wchodzi w skad grupy Digital Virgo.

NIP: 527-23-17-216

## Zakoczenie awarii w Digital Virgo

Parametr	Atrybut
----------	---------

Tytuł maila	Awaria w Digital Virgo   Digital Virgo outage - OPEN [[HL-xxxxxx]]
Czas rozpoczęcia	Czas (data + godzina) rozpoczęcia awarii
Czas zakończenia	Czas (data + godzina) zakończenia awarii
Usługi	Niedostępne usługi

W korespondencji na temat zakończenia awarii, **musi znaleźć się tre poprzedniej wiadomości** o jej rozpoczęciu.

## Szablon wiadomości o zakończeniu awarii

### ▼ Szablon wiadomości o zakończeniu awarii

Dear customer,

We wish to inform that the failure of Digital Virgo services has been resolved.

Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST

Please contact us if you have any additional questions.

Kind regards,

-----  
Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że awaria wskazanych uprzednio usług Digital Virgo została usunięta.

Czas rozpoczęcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

Czas zakończenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

W razie dodatkowych pytań prosimy o kontakt.

Z poważaniem,

&^

IT Operator

Maintenance Division

IT and Operations Department

M: +48 503 208 168

T: +48 22 312 1111

e-mail: [helpline@digitalvirgo.pl](mailto:helpline@digitalvirgo.pl)

Digital Virgo S.A.

ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Awaria u Operatora

Awaria u Operatora występuje wtedy, gdy przestaje poprawnie działać na tyle usług (lub infrastruktury, która ma na usługi wpływ), że wpływa to na świadczenie usług dla wielu partnerów Digital Virgo jednocześnie.

Awaria jest, gdy nie działa:

- komunikacja SMS (wszystkie lub znaczna część bramek)
- płatności MT
- płatności DirectBilling

O ogłoszeniu awarii i wysłaniu powiadomienia w godzinach biurowych, decyduje Operator IT w porozumieniu z Supervisorem HL lub kierownikiem DNIU. Poza godzinami pracy biura, lub pod nieobecność ww. Operator IT decyduje samodzielnie.

## Rozpoczęcie awarii u Operatora

Parametr	Atrybut

Tytu maila	Awaria u Operatora   Operator's outage - OPEN [[HL-xxxxxx]]
Operator	Nazwa operatora u którego występuje awaria
Czas rozpoczęcia	Czas (data + godzina) rozpoczęcia awarii
Usugi	Niedostępne usługi

## Szablon wiadomości o rozpoczęciu awarii

### ▼ Szablon wiadomości o rozpoczęciu awarii

Dear customer,

We would like to inform you, that we are experiencing technical problems with the indicated operator:

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
 Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
 Services: &^SMS Premium / MT Subscriptions / DirectBilling

We are in contact with operator technical support and we will provide information about the failure status as soon as possible.  
 All enqueued messages will be transferred when the problem comes to an end.

We will inform you once we get any additional information about the problems.  
 Please contact us if you have any additional questions.

Kind regards,

Szanowni Państwo,

Informujemy, że odnotowujemy problemy techniczne w działaniu komunikacji ze wskazanym operatorem:

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
 Czas rozpoczęcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
 Niedostępne usługi: &^SMS Premium / Subskrypcje MT / DirectBilling

Jestemy w kontakcie z pomocą techniczną operatora i będziemy na bieżąco przekazywać informacje o statusie awarii.  
 Wiadomości są kolejgowane i zostaną dostarczone po rozwiązaniu zaistniałych problemów.

Jak tylko uzyskamy dodatkowe informacje, prześlemy je Państwu.  
 W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt.

Z poważaniem,  
 &^

IT Operator  
 Maintenance Division  
 IT and Operations Department  
 M: +48 503 208 168  
 T: +48 22 312 1111  
 e-mail: helpline@digitalvirgo.pl

## Zakończenie awarii u Operatora

Parametr	Atrybut
Tytu maila	Awaria u Operatora   Operator's outage - CLOSE [[HL-xxxxxx]]
Operator	Nazwa operatora u którego występuje awaria
Czas rozpoczęcia	Czas (data + godzina) rozpoczęcia awarii
Usugi	Niedostępne usługi



W korespondencji na temat zakoczenia awarii, **musi** znaleźć się **tre poprzedniej wiadomości** o jej rozpoczęciu.

## Szablon wiadomości o zakoczeniu awarii

### ▼ Szablon wiadomości o zakoczeniu awarii

Dear customer,  
We kindly inform you that the maintenance had been finished.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Start date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
End date: &^dd.mm.yyyy hh:mm CET / CEST  
If you have any questions please contact us.

Kind regards,

-----  
Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy o zakoczeniu prac planowanych.

Operator: &^ORANGE / T-MOBILE / PLAY / PLUS  
Czas rozpoczęcia: &^dd.mm.yyyy hh:mm  
Czas zakończenia: &^dd.mm.yyyy hh:mm

W razie jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt.

Z poważaniem,  
&^  
IT Operator  
Maintenance Division  
IT and Operations Department  
M: +48 503 208 168  
T: +48 22 312 1111  
e-mail: helpline@digitalvirgo.pl  
Digital Virgo S.A.  
ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa

## Checklista

Przy wysłaniu komunikacji o awarii, upewnij się, że wykonasz wszystkie czynności:

1. Ustalenie rodzaju awarii (DV lub konkretny operator)
2. Wybór grup do powiadomienia
3. Szablon
  - a. wybór odpowiedniego szablonu
  - b. poprawne wypełnienie szablonu (godziny / produkt / operator)
  - c. w przypadku dalszej komunikacji (przedłużenie / zakończenie) załączenie treści poprzedniej wiadomości
  - d. podpis i stopka

## Komunikacja telefoniczna

komunikacja telefoniczna nie jest częsta w pracy Operatora IT. Dlatego też trzeba być przygotowanym na tak niespodziankę.

## Komunikacja przychodząca

W przypadku gdy partner dzwoni do Digital Virgo, należy przede wszystkim być opanowanym i przywitać go w miłej formie, podać nazwę firmy, imię i nazwisko, oraz używać formy grzecznościowej.

### ▼ Przykładowe przywitanie

Digital Virgo, Mikołaj Klimek przy telefonie, w czym mogę pomóc?

Następnie, zależnie od sprawy z jaką partner zgłosi, należy przeprowadzić profesjonalny dialog.

Jeeli telefon dotyczy ju istniejcego zgłoszenia, należy poprosi o jego numer, a następnie odnale je i udzieli informacji. Gdy nie ma na to czasu (akurat występuje awaria), lub po prostu z jakiego powodu "rozmowa si nie klei" (stres), można umówi si z klientem na oddzwonienie.

W przypadku nowego zgłoszenia, należy partnera wysucha, jednak dobrze jest poprosi go o dodatkowe zgłoszenie mailowe, szczególnie gdy w gr wchodzi szczegóły techniczne. Taka obsługa będzie po prostu atwiejsza.

## Komunikacja wychodzca

Rzadko si zdarza, by Operator IT dzwoni do partnera, natomiast bywa, i jest to rozwiązanie lepsze, jeeli partner ma problem ze zrozumieniem kwestii opisanych mailowo, lub gdy następuje oddzwonienie.

Do takiej rozmowy należy si przygotowa, poprawnie zidentyfikowa usług, otworzy zgłoszenie (o ile takie istnieje), czy odpowiedni dokumentację dotycząc partnera. Sprawdzi szczegóły techniczne o których będzie mowa (np adres poczenia, czy numer LA). Jeeli rozmowa ma odby si w języku angielskim, przygotowa odpowiednie zwroty, szczególnie jeeli dany Operator nie czuje si w anglojęzycznej rozmowie zbyt pewny.

Podobnie jak rozmowa przychodzca, w odwrotnej sytuacji należy si odpowiednio przedstawi.

### ▼ Przykładowe przywitanie

Dzie Dobry, nazywam si Mikoaj Klimek, dzwoni z firmy Digital Virgo, czy mam przyjemno z xxxxxxxxxx?

Następnie należy oznajmi po co dzwoniemy (problem techniczny / uzyskanie informacji, etc) i przedstawi szczegóły techniczne.

Na koniec rzecz jasna, należy si mio poegna.

Kada rozmowa wychodzca, powinna by prowadzona przez **telefon stacjonarny**, a wybranie numeru poprzedzone by musi wybraniem \*  
**9**, dzięki temu rozmowa zostanie nagrana.