

Podręcznik konsultanta



Spis treści

1. Informacje ogólne.....	3
1.1 Wstęp.....	3
1.2 Kontakt z klientem.....	3
1.2.1 Weryfikacja- schemat.....	4
1.2.2 Weryfikacja w programie.....	5
1.3 Podstawowe pojęcia.....	7
1.3.1 Strefy roamingowe.....	8
1.3.2 Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Abonentów.....	10
2. Instrukcja obsługi aplikacji.....	13

1. Informacje ogólne

1.1. Wstęp

Twoim zadaniem będzie rozwiązanie spraw klienta, który się do ciebie zgłosi. Będziesz musiał zrozumieć problem i znaleźć odpowiedź, tak aby klient był zadowolony.

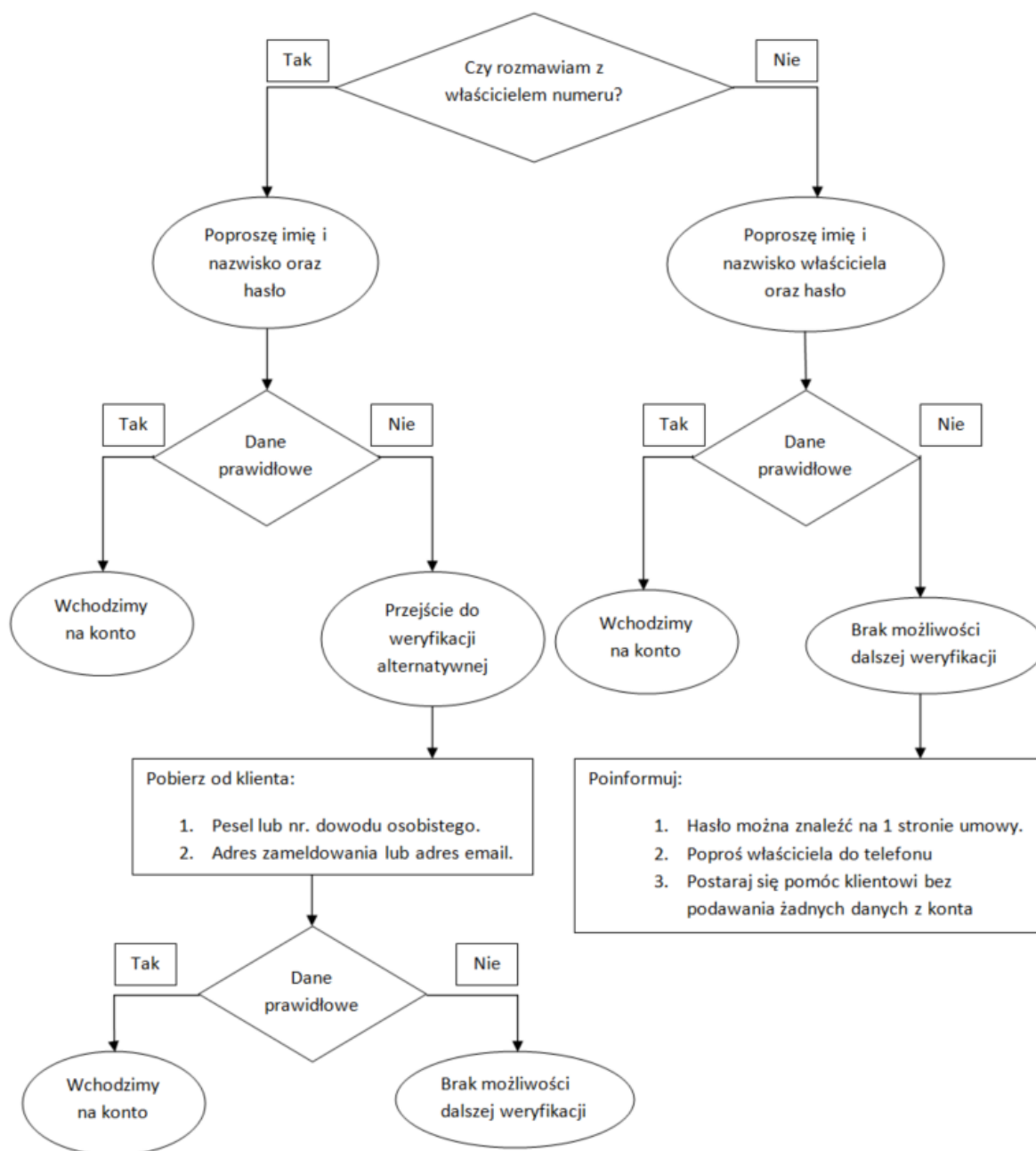
Pamiętaj, aby zachować standard rozmowy. Będziesz pracować na danych klienta. Pamiętaj o tajemnicy telekomunikacyjnej i ochronie danych osobowych oraz dokładnych sprawdzaniu danych, które podaje Ci klient.

1.2. Kontakt z klientem

Schemat przebiegu rozmowy:

1. Witam, w czym mogę pomóc?
2. O jakim numerze będziemy rozmawiać?
3. Czy rozmawiam z właścicielem numeru?
4. Weryfikacja.
5. Rozwiązywanie problemu.
6. Czy w czymś jeszcze mogę pomóc?
7. Życzę miłego dnia, do usłyszenia.

1.2.1 Weryfikacja schemat



1.2.2. Weryfikacja w programie

Tadeusz Sznuke	
Osoba fizyczna bedaca obywatelam polskim	
Forma prawna	
GLH 654234	24-01-2025
Seria i numer dowodu osobistego Data ważności	
91110134512	
Pesel	
ul. Szczesliwa 25, 01-123 Warszawa	
Adres zameldowania	
543654765	
Numer kontaktowy	
tadek.sznuke@gmail.com	
Email do faktur	
tadek.sznuke@gmail.com	
Adres email	
tadek.sznuke	
Haslo	

Rys 1.2.2.1 Zrzut ekranu prezentujący przykładowy panel danych klienta.

Na powyższym zdjęciu widzimy przykład danych klienta, to właśnie te dane należy zweryfikować w celu uwierzytelnienia rozmówcy do przekazywania mu informacji telekomunikacyjnych.

Pamiętaj:

- nie udzielaj klientowi informacji z konta bez pomyślnie przeprowadzonej weryfikacji,
- nigdy nie podpowiadaj klientowi żadnych danych podczas weryfikacji,
- nie możemy zweryfikować użytkownika inaczej niż po hasle abonenckim,
- w momencie kiedy nie możesz zweryfikować klienta nie kończ rozmowy, rozwiąż problem jeżeli nie musisz korzystać z danych dostępnych na koncie,
- użytkownik nie ma dostępu do historii połączeń.

1.3 Podstawowe pojęcia.

Słowniczek:

Postpaid – abonament

Prepaid – karta

POS – punkt obsługi sprzedaży (salon)

OK – obsługa klienta

MSISDN – numer telefonu

Cesja – zmiana właściciela

MNP – przeniesienie telefonu komórkowego z innej sieci

IMEI – numer identyfikacyjny telefonu

BTS – stacja bazowa (nadajnik)

Połączenie krajowe – połączenie z polskiego numeru na polski numer, kiedy jesteśmy połączeni z krajowym nadajnikiem.

Połączenie międzynarodowe – połączenie z polskiego numeru na numer zagraniczny, kiedy jesteśmy połączeni z krajowym nadajnikiem.

Połączenie roamingowe – wykonujemy je wtedy gdy jesteśmy połączeni z nadajnikiem innym niż sieci macierzystej, wyróżniamy :

- **Roaming krajowy** – kiedy jesteśmy w kraju i korzystamy z nadajników innego operatora niż sieci macierzystej.
- **Roaming zagraniczny** – kiedy korzystamy z nadajników zagranicznych. Nieistotny jest numer na jaki dzwonic.

1.3.1 Strefy roamingowe.

Zakres Stref międzynarodowych oraz roamingowych:

Strefa Euro	
Austria	Litwa
Azory	Luksemburg
Belgia	Łotwa
Bulgaria	Madera
Chorwacja	Malta
Cypr	Martynika
Czechy	Niemcy
Dania	Norwegia
Estonia	Portugalia
Finlandia	Reunion
Francja	Rumunia
Gibraltar	Słowacja
Grecja	Słowenia
Gujana Francuska	Szwecja
Gwadelupa	Watykan
Hiszpania	Węgry
Holandia	Wielka Brytania
Irlandia	Włochy
Islandia	Wyspy Kanaryjskie
Liechtenstein	

Strefa 1	
Albania	Serbia
Andora Białoruś	San Marino
Bośnia i Hercegowina	Szwajcaria
Czarnogóra	Turcja
Grenlandia	Ukraina
Macedonia	Wyspy Owcze
Moldawia	Kraje, które utraciły status członka Unii Europejskiej lub EOG
Monako	
Republika Kosowa	

Strefa 2	
Kanada	Stany Zjednoczone (USA)
Rosja	Reszta Świata

Strefa 3	
Sieci satelitarne	

1.3.2. Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Abonentów.

Podczas podpisywania umowy każdy klient swoim własnoręcznym podpisem poświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i Cennikiem danej oferty oraz Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Abonentów.

Poniżej znajdują się najistotniejsze punkty regulaminu, które są niezbędne do pracy infolinii:

§3. Zawarcie umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.

6. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (dokonać aktywacji Karty SIM/USIM) w czasie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.

§4. Wymagane dokumenty

4. Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z Oferty Promocyjnej możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

§5. Przyczyny odmowy zawarcia umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku: F) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania wobec Operatora przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu Operatora albo udostępnionych Operatorowi przez innych operatorów zgodnie z §4 ust. 4 Regulaminu lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r., poz. 1015 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

§8. Zakres usług

5. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: a) technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, b) aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), c) maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość agregacji), d) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, e) liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).

§9. Odpowiedzialność operatora

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów. Niniejsze postanowienie nie dotyczy Konsumentów.

§13. Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego na wskazany przez Operatora rachunek bankowy w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin płatności.

2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.

5. Operator ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 14. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, Operator wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 7 dni od wezwania.

6. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec Operatora. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce uregulować, Operator zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas Operator zalicza taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce uregulować, Operator zalicza taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez Operatora na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienia w zapłacie.

§16. Czas obowiązywania Umowy oraz zawieszenie

Usług

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta, zawiadomi Operatora na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora.

5. Zarówno Abonent, jak i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i jest liczony od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Umowy zawarte są na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązania.

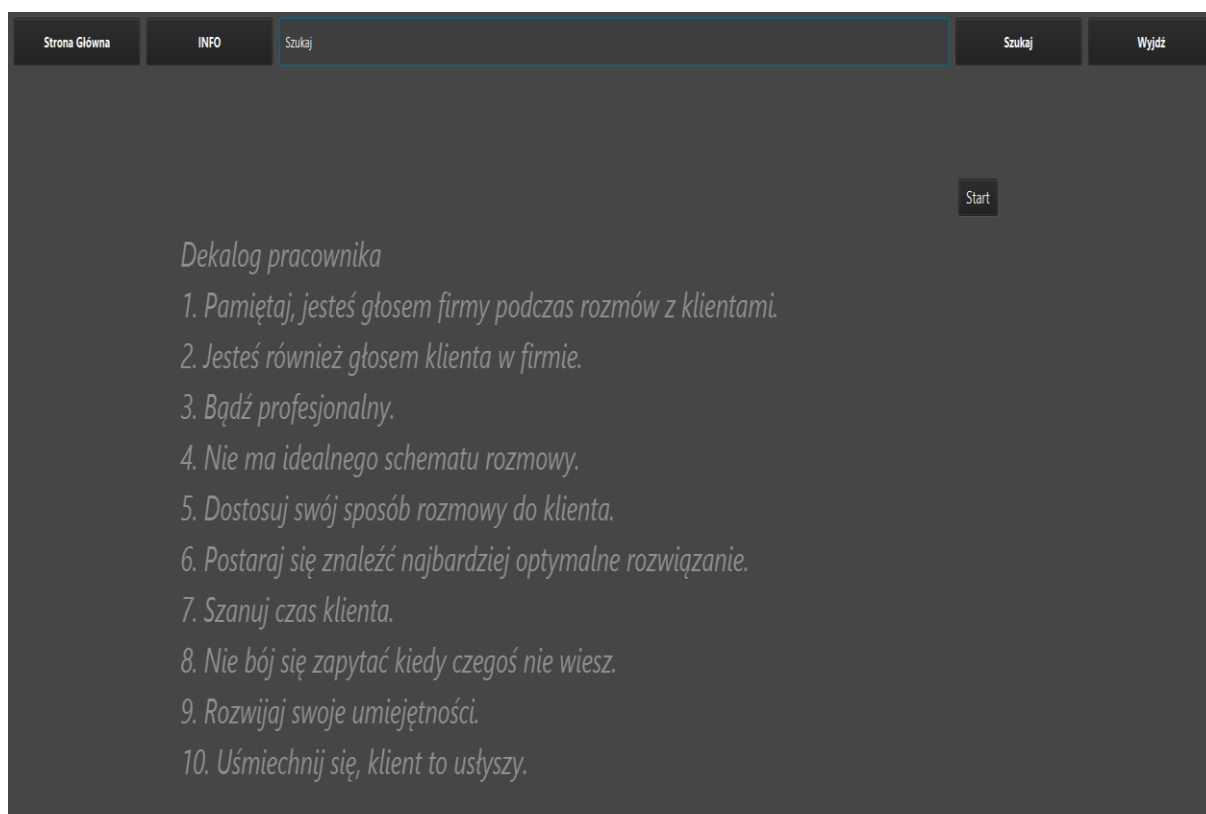
2. Instrukcja obsługi aplikacji.

Po uruchomieniu aplikacji widzimy trzy przyciski do wyboru, „Samouczek” – pozwala przejść do narzędzia odpowiedzialnego za obsługę klientów, „Informator” – pozwala otworzyć podręcznik konsultanta który właśnie czytasz, „Wyjdź” – zamyka program.



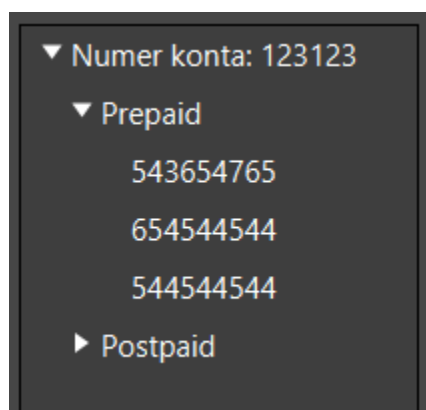
Rys 2.1 Zrzut ekranu prezentujący wspomniane przyciski.

Po wciśnięciu przycisku „Samouczek” zobaczymy narzędzie w którym będziemy pracować i rozwiązywać sprawy klientów. Początkowo będzie widocznych tylko kilka przycisków i pasek wyszukiwania. Pierwszy przycisk „Strona Główna” pozwala wrócić na ekran który właśnie widzimy i zamknąć wszystkie inne okna które możemy otworzyć w czasie pracy. Kolejny przycisk „INFO” przenosi nas podobnie jak przycisk „INFORMATOR” do właśnie czytanego informatora. Następnie widzimy pasek wyszukiwania klientów i ich numerów, dzięki niemu możemy wyszukać konto klienta jeżeli wymaga tego od nas rodzaj sprawy z którą przyjdzie nam się zmierzyć. Możemy wpisać numer telefonu klienta, numer konta lub pesel i wcisnąć klawisz Enter lub przycisk „Szukaj” aby wyszukać klienta w bazie. Ostatni przycisk to przycisk „Wyjdź” pozwala cofnąć się na startowy ekran aplikacji który został opisany wcześniej. Oprócz tego na środku ekranu widzimy dekalog pracownika czyli zbiór najważniejszych porad które warto zapamiętać.

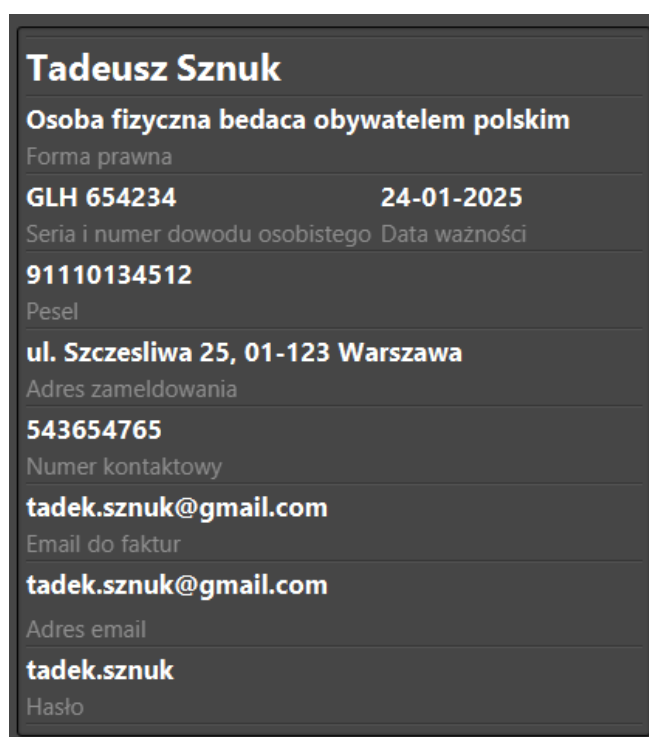


Rys 2.2 Zrzut ekranu prezentujący początkowy wygląd ekranu po wciśnięciu Samouczka.

Jeżeli wyszukamy klienta w bazie to naszym oczom ukażą się dwa nowe panele, po lewej stronie panel z wszystkimi numerami klienta którym zajmiemy się po pozytywnej weryfikacji, a po prawej dane osobiste klienta na podstawie których przeprowadzamy weryfikację.

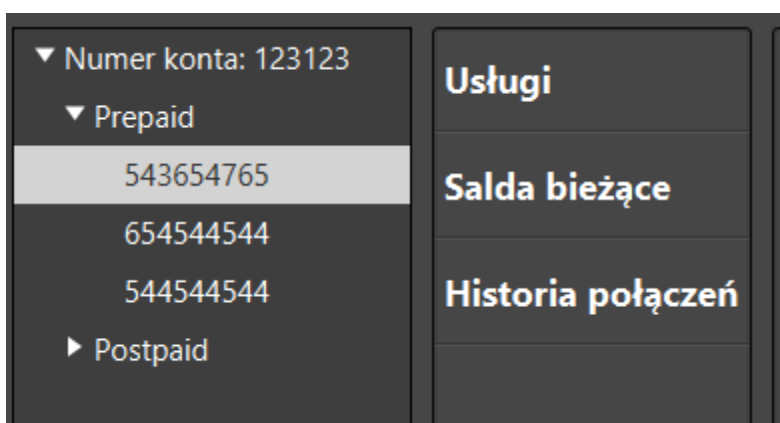


Rys 2.3 Zrzut ekranu prezentujący opisany panel znajdujący się po lewej stronie ekranu.



Rys 2.4 Zrzut ekranu prezentujący panel znajdujący się po prawej stronie ekranu.

Jeżeli sprawa wymaga weryfikacji i klient przejdzie ją pozytywnie to dopiero wtedy możemy otworzyć profile numerów klienta. W tym celu należy kliknąć na wybrany numer telefonu klienta znajdujący się w panelu po lewej stronie ekranu. Pojawiają się wtedy zakładki umożliwiające dostęp do konkretnych funkcjonalności i informacji dotyczących danego numeru. Pierwsza zakładka „Usługi” pozwala przeglądać listę pakietów dodatkowych dostępnych dla danego numeru, sprawdzać które są włączone a które nie i je aktywować lub wyłączać. Oprócz tego mamy informacje o cenie i opis danej usługi. Kolejna zakładka to „Salda bieżące” daje nasz szybki wgląd w podstawowe informacje o danym numerze telefonu, m.in. Stan konta, ilość darmowych minut, czy pozostała ilość internetu. Ostatnia zakładka to „Historia połączeń” daje nam wgląd w spis wszystkich połączeń głosowych, SMS, MMS, oraz transmisji danych w Polsce i za granicą oraz informacje o dacie, ilości wykorzystanych jednostek rozliczeniowych oraz ewentualnej opłacie za daną aktywność. Oprócz tego mamy też dostęp do filtrów które umożliwiają ograniczenie wyświetlanych informacji tylko do tych które będą nas interesować, filtry można dowolnie ze sobą łączyć. Możemy również wycofać wszystkie zastosowane filtry przyciskiem „Reset”.



Rys 2.5 Zrzut ekranu prezentujący wybrany numer i panel zakładek.

Usługi

Salda bieżące

Historia połączeń

Wybierz filtr:

☐ Aktywne
☐ Nieaktywne

▼ Minuty

Nielimitowane minuty

10 zł

Dezaktywuj

Usługa daje Nielimitowane minuty na wszystkie numery komórkowe i stacjonarne w polsce przez 30 dni

100 minut do innych sieci

5 zł

Aktywuj

Usługa daje darmowe minuty na numery komórkowe innych sieci w polsce przez 30 dni

▼ SMS

Nielimitowane SMS

10 zł

Aktywuj

Usługa daje Nielimitowane SMS'y na wszystkie numery komórkowe i stacjonarne w polsce przez 30 dni

Rys 2.6 Zrzut ekranu prezentujący otwartą zakładkę Usług.

Usługi	Stan konta: 0 zł
Salda bieżące	Ważność połączeń wychodzących: 23-02-2021
Historia połączeń	Ważność połączeń przychodzących: 23-04-2021
	Data rozpoczęcia umowy: 12-12-2020
	Data zakończenia umowy: Umowa na czas nieokreślony
	Okres rozliczeniowy: 5
	Segment utrzymaniowy: Brak
	Darmowe minuty: 0
	Darmowe SMS: 0
	Liczba GB: 0
	Darmowe MMS: 0
	Liczba GB w roamingu: 0

Rys 2.7 Zrzut ekranu prezentujący otwartą zakładkę Salda bieżących.

Usługi	Wybierz filtr:					
Salda bieżące	Rodzaj połączenia	Kierunek	Numer	Data	Filtruj	Reset
Historia połączeń	Rodzaj	Kierunek	Numer	Data	Wykorzystanie	Opiata
	Polaczenie głosowe	Wychodzace	776688995	01-01-2021 12:12	1 min	29 gr
	Polaczenie głosowe	Przychodzace	776688995	01-01-2021 14:13	2 min	58 gr
	Polaczenie głosowe	Wychodzace	612307956	02-01-2021 14:13	2 min	58 gr
	Polaczenie głosowe	Wychodzace	612307956	02-01-2021 15:38	2 min	58 gr
	SMS	Wychodzace	612307956	03-01-2021 15:38	1 szt.	5 gr

Rys 2.8 Zrzut ekranu prezentujący otwartą zakładkę Historii połączeń.