



ПИЛОТ LTE

Сценарий

Шаг 1

Идентификация потребности и презентация услуг

Выявите потребность абонента в LTE роутере и услугах, которые мы предлагаем.

- Представьте абоненту информацию о наших услугах и преимущества, связанные с использованием LTE роутера.
- Определитесь с тарифным планом (ТП), который наилучшим образом соответствует потребностям абонента, и дайте рекомендации.

Шаг 2

Сбор данных и заявка в ktbot

Попросите абонента предоставить данные для заполнения заявки в ktbot

- Попросите абонента предоставить следующие данные:
 - ИИН (*идентификационный номер налогоплательщика*);
 - Контактный мобильный номер;
 - Адрес;
 - Тарифный план.
- Заполните заявку в системе КТбот, указав данные полученные от абонента.



@KTWELCOME_BOT

Шаг 3

Обработка заявки в бэк-офисе (СРМ)

Бэк-офис (СРМ) получает заявку с указанием необходимых данных от Вас

- Сотрудник бэк-офиса связывается с абонентом, чтобы подтвердить данные и получить дополнительную информацию, если необходимо.
- Если абонент новый клиент, бэк-офис создает новую запись клиента и заполняет цифровые документы. Проводится верификация данных.
- Бэк-офис сообщает абоненту, что как только определится поставщик оборудования и услуг, ему будет позвонят для уточнения деталей.

Шаг 4

Определение и создание заявки на доставку

ДОСТАВКА САМОСТОЯТЕЛЬНО

**Бэк-офис (СРМ) передает
Вашу заявку в Центр обслуживания.**

- Центр обслуживания принимает заявку и готовит заказ;
- Вам сообщат в ktbots, когда заказ будет готов и откуда его нужно будет забрать для дальнейшей доставки

ДОСТАВКА СИЛАМИ ДРУГОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Вы завершили заказ.

Теперь Вам остается ждать подтверждения заявки от Бэк-офиса в ktbots

Шаг 5

ЕСЛИ ДОСТАВКА САМОСТОЯТЕЛЬНО

Создание заявки на установку ПП и подписание договора

- Бэк-офис (СРМ) получает данные абонента и создает заявку на установку ПП (Проводной Подключения) для LTE роутера.
- Заказ успешно подтверждается с абонентом

Шаг 6

ЕСЛИ ДОСТАВКА САМОСТОЯТЕЛЬНО

Вам придет уведомление о том, что заказ готов
и Вы можете самостоятельно доставить его абоненту

Необходимо чтобы Вы при получении
отправили серийный номер модема и серийный номер сим карты
Бэк офису CRM в ktbot(в админ панели)

Далее коллега из Бэк офиса присвоит сим карте номер абонента и
отправит Вам.

Вам нужно будет предоставить информацию о номере абоненту и
настроить роутер при доставке

Шаг 7

ЕСЛИ ДОСТАВКА САМОСТОЯТЕЛЬНО

Вам нужно доставить и помочь с установкой оборудования

- Необходимо вставить LTE номер 7080445474 в роутер и произвести настройку.
- Доставить готовый роутер абоненту
- Подписать акт приема передачи

После того как Вы доставите роутер и произведете настройку, Вам нужно будет привязать фото акта приема передач в ktbots заявке