

WE Space

Monthly packages

Annual packages

**Grand father
packages**

Troubleshooting tips

System action

WE MAX

WE Space

النهارده هنتكلم عن ال **Rate Plans** هما ايه وهل في كذا حاجة مختلفة ولا لا؟

- هي باقات جديده بسرعات مختلفة تبدأ من سرعة سوپر الى ألترا تصل الى أعلى سرعه يتحملها الخط بسعات استخدام مختلفة .
- العميل هيفتار الباقية المناسبة ليه بناء على تحمل الخط وتدعيمه للسرعة المطلوبة و بنقدر نتأكد من ده عن طريق ال **Matrix** للعملاء الحاليين و الجدد .
- لو كان ال **Check availability** في ال **Matrix** كانت **Down** في الحالة دي هنبغ العميل انه يقدر يتابع معانا بعد 15 دقيقه علشان نقدر نتأكد من السرعة المطلوبة .
- ولو في حالة ان مفيش اى **Recommended Speed** على ال **Matrix** هنبغ العميل ان السرعة المناسب لاشتراك في **Super Up to 30** .
- في حالة أن السرعة اللي واصله للعميل أعلى من **Recommended speed or Expected** مش هنبغ العميل بال **Recommended speed or Expected** و هنبغ بأن السرعة الحالية هي أقصى سرعة يتحملها الخط في الوقت الحالي .
- في حالة سؤال العميل عن معاد التجديد الخاص به هنبغ العميل : **Expiry date-1** يعني في المثال ده : هنبغ العميل ان معاد التجديد هو يوم 11-18

Total Initial Amount	Total Unused Amount	Original Type	Effective Date	Expiry Date	Operation
150323855360	139054488078	Super 1 speed (140 GB)	20/10/2021 16:58:04	19/11/2021 00:00:00	Adjustment Details

- نظام **WE Space** يعمل على خدمات الدفع مقدما بتجديد كل 30 يوم.
- في حالة تبقى عدد من الجيجات الغير مستخدمة لن يتم تحويلها الى الشهر المقبل.
- في حاله ان العميل بيسأل عن ال **256 K throttling speed** هنبغه الرسالة التآليه و نستخدم ال **SR** دي :
- "بناء يا فندم علي تعليمات الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عند انتهاء سعة التحميل تقدر تتصفح الانترنت بلا حدود علي سرعة 256 كيلوبت / ث لحد معاد التجديد و ممكن ترجع للسرعة الأصلية عن طريق شحن ساعات اضافية تبدأ من 30 جنيه"

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non-Tech Inquiry	Speed	Throttling

WE Space

➤ **عشان تقدر تختار الباقة اللي تناسب استخدام حضرتك ممكن نوضحلك نقط ممكن تساعدك في الاختيار:**

✓ لو حضرتك بتستخدم الانترنت عشان السوشيال ميديا والايميلات والحاجات البسيطة دي 140 جيجا شهريًا تكون مناسبة جدًا.

✓ أما لو اهتمامك مسلسلات وفيديوهات ونيتفلكس فهتكون باقات 250 أو 600 جيجا هي الأنسب.

➤ **في حاله ان العميل طالب توضيح اكثر لاستخدام ال Quota**

➤ **عشان تقدر تختار الباقة اللي تناسب استخدام حضرتك ممكن نوضحلك شوية ارقام ممكن تساعدك في الاختيار :**

✓ فيديو يوتيوب بيستهلك تقريبا 500 ميجا بايت الساعة بأقل جودة

✓ فيديو نت فليكس بيستهلك تقريبا جيجا و 300 ميجا في الساعه الواحدة بأقل جودة

✓ العاب البلاي ستيشن بتستهلك تقريبا 500 ميجا في الساعه الواحدة بأقل جودة

✓ تحميل فيلم اقل من اتش دى بيستهلك تقريبا من 700 ميجا الى جيجا و 500 ميجا علي متوسط طول الفيلم من ساعة ونص لساعتين

✓ تحميل فيلم اتش دى بيستهلك تقريبا 4 جيجا بايت علي متوسط طول الفيلم من ساعة ونص لساعتين .

يلا بينا نشوف الباقيات الى موجوده عندنا 📍

Super packages










Mega packages

Ultra packages

Max packages



Monthly Packages

يتم اخبار العميل بالسعر الاجمالي شامل الضريبة مع توضيح ان السعر شامل ضريبة القيمة المضافة :

Monthly Package		Super	Mega	Ultra	Max	Free OTT
140 GB	Without VAT	160 EGP	-----	-----	-----	N/A
	With VAT	182.40 EGP				
200 GB	Without VAT	225 EGP	-----	-----	-----	
	With VAT	256.50 EGP				
250 GB	Without VAT	280 EGP	410 EGP	540 EGP	-----	 
	With VAT	319.20 EGP	467.40 EGP	615.60 EGP	-----	
400GB	Without VAT	440 EGP	-----	-----	-----	 
	With VAT	501.60 EGP				
600 GB	Without VAT	650 EGP	800 EGP	950 EGP	-----	 
	With VAT	741.00 EGP	912.00 EGP	1083.00 EGP		
1TB	Without VAT	1050 EGP	1200 EGP	-----	1350 EGP	 
	With VAT	1197.00 EGP	1368.00 EGP		1539.00 EGP	

Annual packages

➤ يتم اخبار العميل بالسعر الاجمالي شامل الضريبة مع توضيح ان السعر شامل ضريبة القيمة المضافة :

Annual Package		Super	Mega	Ultra	Max	Free OTT
3000 GB	Without VAT	3,220 EGP	4,715 EGP	6,210 EGP	-----	<div></div> <div></div>
	With VAT	3,670.80 EGP	5,375.10 EGP	7,079.40 EGP		
4800 GB	Without VAT	5,060 EGP	-----	-----	-----	
	With VAT	5,768.40 EGP				
7200 GB	Without VAT	7,150 EGP	8,800 EGP	10,450 EGP	-----	
	With VAT	8,151.00 EGP	10,032.00 EGP	11,913.00 EGP		
12 TB	Without VAT	10,500 EGP	12,000 EGP	-----	13,500 EGP	
	With VAT	11,970 EGP	13,680.00 EGP		15,390.00 EGP	

Grand father packages

Service Type	Package Name	Old Price without VAT	Old Price with VAT	New Price without Vat	New Price Up with Vat
Super (UP to 30 Mbps)	Super (20 GB)	70 EGP	79.8 EGP	90 EGP	102.60 EGP
	Super (30 GB)	75 EGP	85.5 EGP	100 EGP	114.00 EGP
	Super (100 GB)	110 EGP	125.4 EGP	150 EGP	171.00 EGP

Service Type	Package Name	Old Price without VAT	Old Price with VAT	New Price without Vat	New Price Up with Vat
Mega 1 for VDSL Mega 2 for FTTH (Up to 70 Mbps)	Mega 1 Speed (140 GB) Mega 2 Speed (140 GB)	220 EGP	250.8EGP	290 EGP	330.60 EGP

Service Type	Package Name	Old Price without VAT	Old Price with VAT	New Price without Vat	New Price Up with Vat
Ultra 1 for VDSL Ultra 2 for FTTH (Up to 100 Mbps)	Ultra 1 Speed (140 GB) Ultra 2 Speed (140 GB)	320 EGP	364.8 EGP	420 EGP	478.80 EGP

• باقات ال Old

grandfathered غير متاحة للعملاء الجدد ولا يمكن للعملاء الحاليين التحويل اليها.

• متاح عمل تجديد مبكر لباقات ال Old

grandfathered عن طريق فقط.
Mobile App & E-care

• غير متاح عمل تجديد مبكر ل
باقة ال **Super 20 GB (Old Grandfathered)**.

Extra Quota

➤ يتم اخبار العميل بالسعر الاجمالي شامل الضريبة مع توضيح ان السعر شامل ضريبة القيمة المضافة :

Top-up	Price without VAT	Price with VAT
20 GB	40 EGP	45.60
50 GB	80 EGP	91.20
100 GB	130 EGP	148.20

Giga Tank	Price without VAT	Price with VAT
400 GB	325 EGP	370.50
2000 GB	1250 EGP	1425.00

New Customer

Troubleshooting tips

➤ أي عميل جديد بيشترك معنا السرعة مش بتوصل كامله من اول يوم بتختلف على حسب نوع الخط وعلى حسب الباقه .. الجدول ده بيوضح الفترة الي بيصل ليها العميل لأقصى سرعه من بدايه الاشتراك الى نقدر نعرفه من ال **Matrix Logs**:

Super ADSL		Super VDSL		Mega VDSL		Ultra VDSL	
Number of Days	Expected speed	Number of Days	Expected speed	Number of Days	Expected speed	Number of Days	Expected speed
Profile be will created with	8M	Profile be will created with	8M	Profile be will created with	8M	Profile be will created with	8M
1	18M	1	18M	1	40M	1	70M
2	23M	2	23M	2	50M	2	80M
3	24M	3	24M	3	60M	3	90M
		4	30M	4	70M	4	100M

➤ **New Customer:** Check current speed regarding number of days from the Hops table:

➤ هنبداً نعرف السرعة الى واصله للعميل بناء على عدد الأيام :

Case	Line Status	CCA Action
If customer within optimization period days	The current speed < The Expected speed	Troubleshoot as BLQ
	The current speed >= The Expected speed	Inform him to wait the optimization period according to his speed
If customer passed the optimization period	the current speed should reach SR speed	If Internet working but slow ,Troubleshoot BLQ according to the right queue and process.

Troubleshooting tips

➤ في حالة تغير الباقة لعميل مشترك معانا بالفعل هيجصل على 100% من السرعة من اول يوم .

➤ لو حصل خلاف كده هنتابع مع العميل **BLQ**

➤ لو كان الخط **Not Support By Assia** في الحالة دي هنتابع **Troubleshooting BLQ not supported by ASSIA**

❖ في بعد الخطوات المهمة الى لازم نعرفها بشكل عام :

✓ قبل ما تباع خطوات ال **BLQ** مع العميل لازم نتأكد انه موصل الراوتر ومش بي فصله من الكهرباء

✓ لو العميل سال عن السرعة بتعته في خلال فترة ال **optimization period** في الحالة دي هنوضح للعميل انه يسبب الراوتر شغال في الكهرباء و ميفصلش ابدًا.

✓ في حاله سؤال العميل ان عايز السرعة توصل كامله ورافض السرعة الى واصله له حاليا ؟

• هنوضح للعميل مفهوم ال **Up to** وان ده معناه ان دي اقصى سرعة ممكن توصل للخط ودي بتكون بناء على حاله الخط وكم ان علشان يكون الخط مستقر و ميبقاش في مشكله عدم استقرار بسبب زياده السرعة .

System action

➤ لو عميل حالي بيسأل عن الاسعار وسعات الاستخدام هنستخدم ال **SR** دى :

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non-Tech Inquiry	Products info	WE space prices and quota

➤ لو عميل حالي بستفسر عن باقات **WE Space** لكن غير متاح له الاشتراك على باقات **WE Space** هنستخدم ال **SR** دى :

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non-Tech Inquiry	Products info	WE space not eligible-high speed

➤ لو عميل حالي بيشتكي انه غير متاح له الاشتراك على باقات **WE Space** هنستخدم ال **SR** دى :

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non-Tech Complaint	Products info	WE space not eligible-high speed

➤ لو عميل حالي طالب وجود باقات اكر ل **WE Space** هنستخدم ال **SR** دى :

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non-Tech Inquiry	Products info	WE space need more package

➤ في حاله سؤال العميل عن الباقات دى هنستخدم ال **SR** على حسب نوع الباقة الى بيستفسر عنها العميل :

Level 1	Level 2	Level 3
FBB Non Technical Complaint	Grandfathering	Mega 140GB package
FBB Non Technical Complaint	Grandfathering	Ultra 140GB package

WE MAX

- ال **Super vectoring** دي تكنولوجيا جديدة زي ال **ADSL** وال **VDSL** ولكن بشكل متطور اكر وبتمسح اننا نقدر نقدم للعملاء سرعات تصل الى اكر من 100 ميغا, وبالتالي عن طريق التكنولوجيا دي هانقدر نقدم للعملاء سرعة 200 ميغا ويقدر العميل الى مشترك حاليا على تكنولوجيا **ADSL** او **VDSL** انه يحول عليها عادي جدا بعد ما كانت السرعة متاحة على ال **FTTH** فقط.
- الباقية دي متوفرة لعملاء ال **VDSL** وال **FTTH** بس مش كل عملاء ال **VDSL** الى بتدعم تقنيه ال **Super vectoring** فقط يلا بينا علشان نعرف اكر:

Service Type	Package Name on System	Old Price without VAT	Old Price with VAT	New Price without Vat	New Price with Vat
MAX Speed SVDSL MAX Speed FTTH (Up to 200 Mbps) Quota: 1024GB	MAX speed FH MAX speed FV MAX VL (1 Tera)	1000 EGP	1140 EGP	1350 EGP	1539 EGP
	MAX speed FH - postpaid MAX speed SV - postpaid MAX VL (1 Tera) postpaid	1000 EGP	1140 EGP	1350 EGP	1539 EGP

VDSL Customer

FTTH Customer

• ال **OTTs** هي (**Jawwy Tv & Watch It**) متاحة مجاناً لكل باقات **Max**.

WE MAX (VDSL)

➤ دي باقة من باقات **WE Space** السرعة بتصل فيها الى 200 ميغا على حسب قدرة الخط الأرضي.

➤ **شروط الاشتراك او التحويل للباقة :**

- ✓ لازم السنترال او الكابينة يكونو بيدعمو تكنولوجيا ال **Super vectoring**
 - ✓ لازم يكون عند العميل راوتر السرعات العاليه اللي بيدعم تكنولوجيا ال **Super vectoring**
 - ✓ لمعلوماتك : الراوتر ال **premium** الموجود حاليا في **WE** بيدعم تكنولوجيا ال **Super vectoring**
- Premium SV router: Huawei – ZTE – ZYXEL**

➤ غير متاح التحويل مباشرة من سرعة 30 ميغا ل 200 ميغا , لازم العميل يحول الأول على باقة ميغا (70 ميغا) او ألتر (100 ميغا) لمدة شهر وبعدها يحول على سرعة 200 ميغا بشكل طبيعي

➤ الباقة متاحة حاليا فقط لعملاء ال **pre-paid** الحاليين والجدد

➤ أقل سرعة ممكن ان يصل إليها الخط الأرضي :

Minimum Speed	50 Mbps
Satisfactory Speed	100 Mbps DS / 25 Mbps US

➤ مراحل وصول السرعة ل 200 ميغا للعميل الجديد : 75 --- 100 --- 125 --- 150 ---- 175 ---- 200

➤ ويستغرق 3 ايام للانتقال من سرعة لسرعة حتى الوصول لأقصى سرعه ولازم نقول للعميل انه يسبب الراوتر شغال بدون انقطاع لمدة 15 يوم علشان الخط يوصل لأقصى سرعة يتحملها.

WE MAX (FTTH)

- نقدر نعرف السرعة اللي خط العميل يقدر يوصلها عن طريق ال **Matrix** وال **Distributor Portal** الموضحة بإمكانية الخط أن تكون **FTTH**
- لو تم بيع الخدمة للعميل بدون الاستعلام عن السرعة اللي خط العميل يقدر يوصلها العميل هياخد سرعة ممكن خطه ما ينفعش يشتغل عليها و بالتالي هيقدم شكوى و هيتهم محاسبة موظف البيع .

❖ **يتم التحويل و الاشتراك عن طريق :**

✓ **فروع WE**

✓ خدمة العملاء 111 , 19777 أو 01555000111

✓ موقعنا الإلكتروني **<https://www.te.eg>**

✓ مع الالتزام بجميع الشروط و الأحكام الخاصة بباقات **WE SPACE**

- عند انتهاء سعة التحميل الأساسية سوف يستمتع العميل بإنترنت بلا حدود بسرعة 256 **Kbps** في حالة رغبة العميل في العودة للسرعة الأصلية في نفس الشهر يمكنه عمل **Recharge Quota** .
- لا يتم ترحيل الجيجات المتبقية للباقة الأساسية للشهر المقبل
- في حالة ان العميل لديه ال **ONT 2 Port** فانة يحتاج الى وجود **Access Point** لان ال **ONT** المتوفرة حاليا هي **Single Band** وان السرعة دي تحتاج جهاز **Dual Band** .
- ينفع العميل يشتري ال **Access point** من السوق بس لازم يبقى بيدعم ال **Dual Band** علشان توصل السرعة كاملة.
- ممكن نعرض على العميل **Access Point** من خلال الى موجود على ال **WIKI** .
- هنستخدم ال **SR** دي في حاله سؤال العميل مع كتابه اسم الباقة في **SR** :