

## Vodafone 888



You are Vodafone's  
greatest asset and  
nothing can be done  
without YOU!

sheko

VODAFONE EG

## الكارت المدفوع مقدما What is a Prepaid Line?

- NTRA decided that selling any new Vodafone lines (prepaid) is exclusive through Vodafone stores, TKAs and selected dealers only.
- Prepaid line price is 85 LE with free balance 50 PT.
- New pre-paid line will be activated by default on 14 PT Tariff.
- Stamp tax will be ٦YPT per month.
- Prepaid lines can reach 3000 LE as a maximum balance.

## Prepaid life cycle

### Life Time Validity new process:

Prepaid life cycle	
125 days validity ( صلاحية الخط )	1. Outgoing voice usage 2. Outgoing SMS usage 3. GPRS/Internet usage
34 days grace (فترة السماح)	won't be able to send any calls If the customer recharged in the grace period, he will get back the validity period automatically
60 days SD-disconnected	If the customer didn't recharge during the grace period

## Recharge Cards ( كروت الشحن )

### i. We have 2 systems to recharge:

#### 1. Physical cards:

Card value	Card price	Main Balance
5 LE	5 LE	3.5 LE
10 LE	10 LE	7 LE
15 LE	15 LE	10.5 LE
25 LE	25 LE	17.5 LE

### Recharging Channels

- USSD: \*858\*scratch Number#.
- IVR: 858

## ii. Recharge for Other

It is a service which enables the current customers to recharge for any other customer from **858IVR**.

### 2. E-Top Up:

- Customer can use E-Top up recharge without having physical recharge card.
- Customer will receive within 5-10 seconds a SMS, confirming that their line has been [recharged]
- All of Vodafone Stores are operating E-Top Up.

## Mared Cards

Card	Card price	Value	Validity
Mared 5 LE	5 LE	One of the below: <ul style="list-style-type: none"><li>• 160min to all</li><li>• 160 Flex</li><li>• 3.5 LE main balance</li></ul>	3 Days
Mared 7 LE	7 LE	One of the below: <ul style="list-style-type: none"><li>• 300 min to all</li><li>• 300 Flex</li><li>• 4.9 LE main balance</li></ul>	7 Days
Mared 10 LE	10 LE	One of the below: <ul style="list-style-type: none"><li>• 450min to all</li><li>• 450 Flex</li><li>900 super mega</li><li>• 7 LE main balance</li></ul>	7 Days

## Note

- لو العميل شحن أكثر من كارت مع بعض هيتجمع قيم الكروت تحت نفس الصلاحيه
- [كود اللاستهلام عن الاستهلاك هو \*٧\*٦\*٨٥\*]
- لو العميل شحن أكثر من كارت الكارت الاول هو اللي بيحدد التاني هيقدم ايه للعميل
- العميل يقدر يغير من فليكسات لدقائق او العكس مره واحده بس من خلا \*٨٧\*٨٥\*]
- \*٨٥\* هو كود التحكم في باقات المارد ومعرفه تفاصيلها ومتابعه الاستهلاك او شراء قيمه المختلفه من الرصيد

## Fakka Cards

- لو العميل شحن أكثر من كارت القيمه هتتضاف مجمعه تنتهى صلاحيتها في منتصف الليل لنفس اليوم الى تم فيها لشحن بحد اقصى شحنتين.
- العميل يقدر يتابع استهلاكه من كروت الفكه من خلال \*٧\*٦\*٨٥\*].
- العملاء هتجلبهم رسائل لو كان معاهم كارت فكه ٨ او مارد ١٠ وراح عليه وحدات بيجيله رساله يشحن تاني يوم قبل نهاع اليوم وهتترجلهم الوحدات دي بتاريخ صلاحية الكارت الجديد.

Card Value	Validity	One option	What's App
Fakka 2 LE	1 Day نفس اليوم ١٢ منتصف الليل	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30 units.</li><li>• 60 social super mega.</li></ul>	20 MB
Fakka 4 LE	1 Day نفس اليوم ١٢ منتصف الليل	<ul style="list-style-type: none"><li>• 175 units.</li><li>• 350 social super mega.</li></ul>	50 MB
Fakka 4.25 LE	1 Day نفس اليوم ١٢ منتصف الليل	<ul style="list-style-type: none"><li>• 190 units.</li><li>• 380 social super mega.</li></ul>	50 MB
Fakka 6 LE	2 Days	<ul style="list-style-type: none"><li>• 300 units.</li><li>• 600 social super mega.</li></ul>	40 MB
Fakka 8 LE	4 Days	<ul style="list-style-type: none"><li>• 350 units.</li><li>• 700 social super mega.</li></ul>	50 MB

- العميل مش هيقدر يستخدم الكارت في رسائل
- كروت فكه الجديد هيكون ال default option بتاعها ان العميل يشحن دقائق لكل الشبكات (x-net و on-net) و ممكن العميل يختار 1 عشان يشغل ال MB و هو بي شحن او ممكن يستخدم #86\*
- عشان يشغل ال MB بعد الشحن و كمان ممكن يستخدم نفس الكود #86\* عشان يلغي ان يستخدم ال X-net
- العميل هيقدر يستخدم #86\* مرتين بس طول فتره صلاحية الكارت.
- العميل هيشحن الكارت عن طريق 858
- لو العميل اختار 1 هيقدر يستخدم الكارت في دقائق On-net و X-net و MBs
- لو العميل شحن من غير ما يختار رقم 1 هيقدر يستخدم الكارت في دقائق لكل الشبكات (X-net و On-net)
- العميل هيستقبل confirmation بالاختيار بتاعه
- العميل يقدر يستخدم كود #86\* في اى وقت عشان يستخدم الكارت في MB او عشان يوقفها و كمان عشان يلغي او يشغل ال X-net
- اخر اختيار للعميل في شحن الكارت هو اللي بيتحكم في الشحنة اللي بعدها
- بمعنى ان لو العميل اختار تشغيل اخر كارت فكه شحنه على دقائق و MB يبقى الكارت اللي هيشحنه بعديه هيكون على نفس ال option ده و ممكن العميل يغير اختياره في اى وقت من #86\*
- العميل لو عمل دقيقة X-net هتساوي 5 دقائق on-net

## Rate Plans

Current Rate Plans		
Per Call Rate Plans		
New 14 PT	Min rate for any network & Landline	14 PT
	SMS rate	30 PT
	Migration Methods	880 & *880#
Kollo Be Flex el3ady(Es2alany Search ) / 14PT Raya7 Balak	Minute, SMS, and MB rate	14 PT
	Migration Methods	880 & *880#
VF Belthanya(Es2alany Search ) / Per Second System view لا يمكن للعميل الاشتراك في خدمة العالم ( بين ايديك وحتى يتمكن من الاشتراك في الخدمة لابد من تغيير خطة اسعاره )	Second rate from 12 AM-6PM	3 malimper second (18 PT/min)
	Second rate from 6 PM - 12 AM	4 malimper second (24 PT/min)
	Int'l rate apply for all zones	7PT per second (4.20LE/min)
	SMS rate	30 PT
	Migration Methods	880 & *880#

Daily Rate Plans	
Hakawy Tool el Nahar (GF)	
Free Value	130 on-net minutes from 12AM-6PM
Daily access fees	1.5 LE ( deducted upon first on-net minute from 12 AM till 6:00 PM)
Local SMS rate	30 PT

- هيتمخصم 1.5 جنيه من رصيد العميل مع أول دقيقة لفودافون يتكلمها العميل في الفترة ما بين الساعة 12 صباحا وحتى 6 مساء وبعد هاهي تستمتع العميل ب 130 دقيقة مجانية يستخدمها العميل في نفس الفترة .
- العميل هيتحاسب بشكل طبيعي بسعر الدقيقة (19 قرش + 11 قرش رسوم فتح مكالمة) في حالة:
  - إستهلاكه ال 130 دقيقة
  - إتصاله بفودافون بعد الساعة 6PM
  - فحالة عدم وجود 1.5 جنيه في الرصيد (رسوم الإشتراك في العرض)
  - إتصاله بغير فودافون.
- العميل اللى مستخدم خدمة سلفني يقدر يجدد باقة حكاوي طول اليوم من رصيد المستلف.

Daily Rate Plans	
Hakawy Tool el Youm (GF)	
Free Value	180 on-net minutes all day
Daily access fees	2.5LE (Deducted up-on the first on-net minute in the day )
Local SMS rate	30PT

- العميل هيتحاسب على 2.5 جنية في أول دقيقة لفودافون خلال اليوم وبعد كده هيتستفيد ب 180 دقيقة مجانية لفودافون يقدر يستخدمها في أي وقت في نفس اليوم
- العميل هيتحاسب بشكل طبيعي بسعر الدقيقة (19 قرش + 11 قرش رسوم فتح مكالمة) في حالة:
  - إستهلاكه ١٨٠ دقيقة
  - في حالة عدم وجود 2.5 جنيه في الرصيد (رسوم الإشتراك في العرض)
  - إتصاله بغير فودافون.
- العميل اللى مستخدم خدمة سلفني يقدر يجدد باقة حكاوي طول اليوم من رصيد المستلف

Daily Rate Plans	
Hakawy 14 PT (GF)	
Free Value	100 on-net minutes per window
Daily access fees	1LE (Deducted up-on the first on-net minute in the window ) Three time windows (9AM-3PM, 3PM-9PM, 9PM-9AM)
Local SMS rate	30PT

- عند الاشتراك في أي فترة للاستخدام سيتم خصم 1 جنيه من الرصيد ويحصل العميل على 100 دقيقة مجانية لفودافون مع أول دقيقة يتكلما لفودافون خلال الفترة الخاصة باستخدام العرض
- العميل سيتحاسب بشكل طبيعي بسعر الدقيقة (14 قرش + 16 قرش رسوم فتح مكالمة) في حالة:
  - استهلاكه 100 دقيقة داخل نفس الفترة & اتصاله بغير فودافون
  - في حالة عدم وجود 1 جنيه في الرصيد (رسوم الاشتراك في العرض)
- العميل اللى مستخدم خدمة سلفي يقدر يجدد باقة حكاوي طول اليوم من رصيد المستلف.

Daily Rate Plans	
New flex daily (GF)	
Access Fees	Units
3 LE (Basic Tariff)	100 Flex
1.5 LE (If he has no enough balance)	30 Flex

■ **Units can be used as below:**

1 Flex	Voice & SMS ON-Net (1 Flex/Min or SMS)	5 Flex	Voice & SMS Cross-Net (5 Flex/Min or SMS)
	MI (1 Flex/MB)		RBT (5 Flex/Song/Day)
			MCK Daily Push (5 Flex/Day)
			Daily Black List (5 Flex/Day)
			2121 SMS (5 Flex/SMS)

• Follow up rate:

Voice	19 PT
SMS	30 PT
MI/MB	1 LE

خد بالك

- لن يتم خصم رسوم الباقة اليومية لفليكس في حالة اشتراك العميل في MI Monthly bundle/Add-on
- الباقة سيتم تجديدها الساعة 12 صباحا
- بعد استهلاك الباقة الاساسية سيتم تطبيق ال FUR على الدقائق والرسائل والموبايل انترنت والخدمات.

Weekly Rate Plans		
New Flex Weekly		
Access Fees	Units	Duration
10 LE (Basic Tariff)	300 Flex	1 Week
5 LE (If he has no enough balance)	100 Flex	3 Days
2.5LE (If he has no enough balance)	45 Flex	1 Day
Migration Methods	880 & *880# & *880*11#	

■ Units can be used as below:

1 Flex	Voice & SMS ON-Net (1 Flex/Min or SMS)	5 Flex	Voice & SMS Cross-Net (5 Flex/Min or SMS)
	MI (1 Flex/MB)		RBT (5 Flex/Song/Day)
			MCK Daily Push (5 Flex/Day)
			Daily Black List (5 Flex/Day)
			2121 SMS (5 Flex/SMS)

• Follow up rate:

Voice	19 PT
SMS	30 PT
MB	1 LE



Monthly Rate Plans		
VF Control Tariffs Control 35 & Control 70 (GF)		
	Control 35	Control 70
Monthly Free Value (on-net)	1000 minutes on-net (DA1)	2400 minutes on-net (DA1)
Monthly Free Value (X-net)	60 minutes X-net (DA2)	180 minutes X-net (DA2)
Follow- Up Rate	19PT	

Bundle Renewal	<b>1. In Case of enough balance; Automatic Renewal:</b> Customer's Renewal will take place according to his Renewal Date (30 days from bundle's activation)
	<b>In Case of no enough balance:</b> Customer's bundle won't be renewed & he will be charged from his main balance with FUR for all usage & services.
	<b>2. Manual Renewal:</b> If the customer missed his automatic renewal, he can manually renew his bundle through (IVR/USSD) 858 or *225#. If CST wants to know <b>renewal date</b> only from *225#.

**Vodafone Control & Flex Control after Grace Life Cycle Update: (updated on 05Jan2016)**

- Any Vodafone Control or flex control customer who didn't recharge, the customer will enter grace period where he can make incoming/outgoing calls normally with follow up flat rate 19 pt.
- If the customer goes inactive (no incoming /outgoing and no recharge) for 125 days he will be disconnected(same as prepaid experience).

Monthly Rate Plans				
Flex Rate Plan				
Control Flex (GF)	Bundle's Value	Flex 2017 (GF)	Migration Method	Bundle's Value
		Flex 15		400 Flex +200 MB Whatsapp
Flex 15	400 Flex	Flex 20		550 Flex + 200 MB Whatsapp
Flex 25	800 Flex	Flex 30		1100 Flex + 200 MB Whatsapp
Flex 40	1600 Flex	Flex 35	CVM	1300 Flex + 200 MB Whatsapp
Flex 45	1800 Flex	Flex 50		2200 Flex + 200 MB Whatsapp
Flex 60	2500 Flex	Flex 55	CVM	2400 Flex + 200 MB Whatsapp
Flex 80	3500 Flex	Flex 70		3300 Flex + 200 MB Whatsapp
		Flex 90		4400 Flex + 200 MB Whatsapp

Monthly Rate Plans	
New Control Flex 2019	

دلوقتي و لأول مرة في مصر فليكس الجديد في وحدات اكثر بكثير من فليكس القديم وكمان الفليكساية هتديلك ضعف النت سوشيال و مزيك. وكمان مع باقات فليكس هتستمتع بواتساب ببلاش بجد! و لحد نهاية مدة الباقية. يعني مش هتضيع ولا فليكساية ولا أي فلوس على ميجابيتس الواتساب!

باقات فليكس:	فليكس 25	فليكس 35	فليكس 60	فليكس 80	فليكس 100
رسوم الياقة	ج25	ج35	ج60	ج80	ج100
وحدات الياقة	فليكس 600	فليكس 1400	فليكس 2700	فليكس 3800	فليكس 5100
وحدات مجانية لمدة 3 شهور (لاخطوط الجديدة) (Doble the Value offer- Corona)		فليكس 1400	فليكس 2700	فليكس 3800	فليكس 5100
الدقيقة والرسالة لقودافون و الميجابيت الغير سوشيال ومزيكا	1 فليكس				
الدقيقة لاي شبكة تانية او خط ارضي	5 فليكس				
الرسالة لاي شبكة تانية	1 فليكس				
الميجابيت سوشيال ومزيكا	كل فليكس هيديك 2ميجا سوشيال او مزيكا				
خدمة الإحتفاظ بالمكالمات أو خدمة منع المعاكسات أو الكول تون	5 فليكس في اليوم				
خدمة واتساب	ببلاش طول مدة الياقة				

- Migration through 880 or \*880#
- Direct short codes for migrations
- \*025# Flex 25
- \*035# Flex 35
- \*060# Flex 60

### خد بالك

### دلوقتى باقة فليكس ٨٠ وفليكس ١٠٠ بقت FG بعد فليكس فاميلى

- خدمة سوپر فليكس غير سارية على فليكس الجديد لان الفليكسية دلوقتى بتضعفك انت سوشيال و مزىكا
- العملاء مش هيقدرنا opt in على خطط اسعار فليكس 2017 القديم (grandfathered)
- فى حالة العميل بيحول من خطه اسعار 2017 لخطه اسعار فليكس الجديد هيكون فى rollover حتى لو العميل بيحول من خطه اسعار اعلى لخطه اسعار اقل من خطط اسعار فليكس 2019 الجديد
- العميل هيستقبل 80% و 100% notifications للباقة الاساسيه
- العميل بيستقبل notification كل 500MBs عند استخدام ال MI
- كل الباقات متاح ليها ارسال بحد اقصى 300 رسالة للشبكات الاخرى من الباقة

vodafone

### Units can be used as below:

1 Flex	Voice ON-Net (1 Flex/Min or SMS)	5 Flex	Voice X-Net (5 Flex/Min)
	SMS On-Net & X-Net (1 Flex/SMS)		RBT (5 Flex/Song/Day)
	MI (1 Flex/MB)		MCK Daily Push (5 Flex/Day)
			Daily Black List (5 Flex/Day)
			2121 SMS (5 Flex/SMS)

**Follow up rate:**

Any Minute, SMS or MB	19 PT
RBT	20PT
MCK Daily Push	20 PT
Black/White List	30 PT
2121 SMS	50 PT

**Flex Extra's**

Price	Flex	USSD
3 LE	60 Unit	*880*03#
5 LE	120Unit	*880*05#
10 LE	300Unit	*880*010#

- الكود بتاع فليكس اكسترا ده بيدى لحضرتك اختيارين انك تشغلها لمرة واحدة بس او انها تتجدد كل شهر تلقائي
- خد بالك فليكس 15 مش متاح ليه فليكس اكسترا 10.
- المتبقي من الفليكسات الاضافية بيتم ترحيله للشهر الي بعده.

**Super Flex** هو العميل عاوز يضاعف ال MB من ال Flexes هقوله علي ال

- يعني الفليكس الواحده بتدى لحضرتك ٢MB وتقدر تشترك في اى وقت في الشهر من خلال \*880\*22# or \*880# or \*999# و تكلفتها بتكون:

Tariff	Flexes	Static flexes (Max.)	Super flex monthly fees
Flex 20	550 Flex	495 Flex	5 LE/Month
Flex 30	1100 Flex	770 Flex	7 LE/Month
Flex 35	1300 Flex	910 Flex	7 LE/Month
Flex 50	2200 Flex	1540 Flex	15 LE/Month
Flex 55	2400 Flex	1800 Flex	15 LE/Month
Flex 70	3300 Flex	2475 Flex	15 LE/Month
Flex 90	4400 Flex	3520 Flex	15 LE/Month

## التجديد

- بالنسبة للتجديد الباقه هتتجدد تلقائي كل ٢٨ يوم #880\*130\* لوفى رصيد كفايه معاك لو مفيش يبقى بعد ما تشحن حضرتك تقدر تجدد الباقه بالكود #225\* وده نفس الكود اللي تقدر تتابع منه معاد التجديد اثناء الشهر.
- لو التجديد تم تلقائي او قبل معاده و فاضل معاك فليكسات هتترحل للشهر اللي بعده لكن لو مكنتش في رصيد و دخلت فتره السماح الفليكسات مش هتترحل.
- اي فليكسات متبقسه بتتجمد اخر ٢٤ ساعه عشان يتم الترحيل.
- العميل يقدر يتحكم ان باقته تتجدد كل ٣٠ يوم بدون ترحيل من خلال #880\*133\*

## لو الباقه خلصت قبل معادها او دخلت فتره سماح:

- حضرتك هتتحاسب ب ١٩ قرش لاي دقيقه او رساله او ميجا بايت زيادها وتختار حاجه من دول:
  - (١) تجدد قبل ميعاد التجديد
  - (٢) ممكن تختار باقات اضافيه
  - (٣) تعلّى الباقه او تقللها (للباقات الجديدة فقط )
  - تقدر تعرف كل ده من خلال الكود #880\*
- ولو حبيت تعرف الاستهلاك #60\* اول ٣ مرات مجانا وبعد كده المرة به قروش.

## [Cross-net Limit]

- العميل هيقدر يحدد ليميت لاستهلاك المكالمات للشبكات الثانية من الفليكسات من كود #880\*28\*
- لوالليميت خلص هيكون في قائمة على 880 عشان العميل يحدد ليميت جديد او هيتحاسب 19 ق للدقيقه
- العميل يقدر يغير او يجدد الليميت في اي وقت من الكود #880\*29\*
- العميل هيستقبل 100% notification لما يوصل للليميت
- اي ليميت لازم يكون متحدد ب 5 فليكسات او مضاعفتها (Ex: 5, 10, 15, 20, .....)

## }MI limit{

- دى خدمه يا فندم بتخليك تحدد عدد الميجا بايتس اللي عايز تستخدمها من الفليكسات مجانا من كود #880\*23\*
- لوالليميت خلص هيكون في قائمة على 880 عشان العميل يحدد ليميت جديد او هيتحاسب 19 ق للميجا
- العميل يقدر يغير او يجدد الليميت في اي وقت من الكود #880\*24\*
- العميل هيستقبل 100% notification لما يوصل للليميت

- لوالعميل خلص الليميت ومش عايز يستخدم نت من رصيده او مفيش رصيد ممكن يحدد ليميت جديد من الفليكسات
- لازم الليميت الجدي يكون اكبر من الفليكسات الى العميل استخدمها من الليميت السابق
- اى ليميت لازم يكون متحدد ب 5 فليكسات او مضاعفتها (Ex: 5, 10, 15, 20, .....)
- ممكن موقف استخدام الانترنت من الوحدات تماما عن طريق \*9\*880\*
- خدمة Flex Mi Limit بتكون على الفليكسات الخاصة بالباقة الاساسية بس ومش للفليكسات المترحلة

### Auto repurchase experience

- العميل هيستمتع بإعادة شراء للباقة بشكل تلقائي لو خلص فليكساته و كان مشترك في الخاصية دي وشحن بسعر الباقة او اكر في منتصف الليل او بعدها.
  - العميل لازم يشغل الخاصية دي الاول عشان يستمتع بيها من خلال \*33\*880\*
  - العميل يقدر يلغى الخاصية دي من خلال الكود \*34\*880\*

### Flex roll over

- كل عملاء فليكس كنترول هيستمتعوا بترحيل الفليكسات اللي باقيه من الباقه للشهر اللي بعده عند التجديد تلقائيا او شراء نفس الباقة خلال فترة الصلاحيه .
  - العميل لازم يحافظ علي تجديد الباقه في أو قبل ميعادها عشان يتم ترحيل الفليكسات اللي باقيه.
  - الباقه بتتجمد اخر يوم قبل التجديد عشان يتم ترحيلها.
  - ترحيل الفليكسات المتبقية كل 14 اسابيع لو دخل فترة السماح هيخسر الفليكسات اللي باقيه ومش هتترحل الا لو جدد اول يوم في فترة السماح
1. Upgrade
  2. Repurchase (عملية اعادة شراء عادية \ اعادة شراء عروض 365).
  3. Automatic renewal (بشكل تلقائي في نهاية الاسبوع الرابع).
- العميل هيخسر المتبقى من الفليكسات ومش هيتم ترحيل اى فليكسات في حالة:
1. Downgrade.
  2. الدخول في فترة السماح.
  3. اي عميل عنده عرض ضعف الباقة الي هيترحل معاه المتبقى من الباقة الاساسية فقط.

### Flex Transfer

**Flex Transfer is a new feature on all flex control and credit limit that enables customers to transfer from their flexes (main bundle or extras) to any \*Vodafone number.**

**How:** Direct USSD for flex transfer: \*880\*MSISDN\*flexes# or \*880#

**Who:** A party sender: Flex Control and Credit Limit.

**B party receiver:** Controls - Old flexes - Easy — Prepaid, (Youth, enterprise and postpaid tariffs are excluded).

**N.B:** Customers have to stay on flex for **1 month** in order to enjoy transfer feature.

**Details:** You will be charged 50PT for each 50 Flex you transfer from the main balance.

- You can transfer multiples of 50 up until 250 flexes (50 flexes for 50PT / 100 flexes for 1 LE / 150 flexes for 1.5 LE / 200 flexes for 2 LE / 250 flexes for 2.5 LE).

#### **How can B party use the transferred flexes?**

- On net minutes, SMS, MI (1 flex)
- Cross net minutes (5 flexes/min)

#### **When do the transferred Flexes Expire?**

- The transferred Flexes expire with A's renewal date with a maximum of **7 days**.
- عملاء فليكس يقدروا يحولوا 50% من الفليكسات الحالية، وده معناه لو العميل ماحولش طول الشهر وعنده دلوقتي 80 فليكس، مش هيقدر يحول الشهر ده لأنه ما يقدرش يحول 40 فليكس.
- خطة أسعار فليكس 15 لها حد أقصى 150 فليكس يتحولوا في الشهر، مش لحد 250 فليكس.

المرسل اليه	الراسل
*60*2# يعرف اخر 3 تحويلات	*60*1# يعرف اخر 3 تحويلات
*60*4# يقدر يعرف كام فليكس باقي يقدر يستقبله	*60*3# يقدر يعرف كام فليكس باقي يقدر يحوله

#### **ACP (Advanced Credit Pilot)**

- خدمة الـ ACP منها العميل يقدر يجدد الباقية بتاعته لو معندوش رصيد في حسابه و يقدر يرجع المبلغ خلال ٧ أيام.
- العميل عنده كود \*60\*10# يقدر يستعلم منه عن المبلغ المستحق لفودافون.
- رسوم الخدمة بتكون من ٣ الي ٦

#### **Flex Coins (Flex Loyalty Program)**

- دلو قتي طول ما حضرتك بتستخدم فليكسات هير جعلك قصادها فليكس كوين/ فليكس ١ = فليكس كوين/ كل ما تجمع اكثر كل ما هستفيد بحاجات اكثر سواء خصومات من ال partners او خدمات على الباقات.
- صلاحية كل كوين بتدخل حساب العميل سنه وبتنزل كل يوم ٨ و ٢٣ من كل شهر
- لتحكم في فليكس كوين اطلب \*5#

**Telecom services .1**

**.1 Bundle Renewal**

**.2 Bundle Upgrade**

**.3 Flex Extras**

**.4 Super Flex**

**.5 365**

**Flex-Coin Partners ( 400 coins ) .2**

**.1 KFC**

**.2 Hardees**

**.3 RAVIN 25%**

**.4 Pizza Hut**

**.5 Batates and zalabya 30%**

**.6 M.sou 25%**

**365 Flex Program**

مع 365 تقدر تشترك في 5 عروض يومية مختلفه و العروض ممكن تكون دقائق او رسائل او ميجابايتس

ازاي اشترك

365#\*

365\*9# يحدد نوع الهديه للاستبدال

365\*#B customer Number تقدر تعرف عروض 365 اللى تقدر تشترىها لاصحابك و حبايبك

365\*0# استهلاكه من عروض 365

**ملاحظة:** شراء عروض 365 لرقم فودافون اخر متوقف حاليا.



## Monthly Rate Plans

### New Control Family 2020

باقات فليكس:	فليكس 80	فليكس 100	فليكس 150	فليكس 200
رسوم الباقة	80 ج	100 ج	150 ج	200 ج
وحدات الباقة	فليكس 3800	فليكس 5100	فليكس 8000	فليكس 12000
دقائق العيلة	250 دقيقة للفرد شهريا	250 دقيقة للفرد شهريا	250 دقيقة للفرد شهريا	250 دقيقة للفرد شهريا
العدد الاجمالي للأفراد	2 (عميل أساسي + فرد)	2 (عميل أساسي + فرد)	3 (عميل أساسي + فردين)	3 (عميل أساسي + فردين)
الدقيقة والرسالة لقوذفون و الميجايت الغير سوشال ومزيكا	1 فليكس			
الدقيقة لاي شبكة تانية او خط ارضي	5 فليكس			
الرسالة لاي شبكة تانية	1 فليكس			
الميجايت سوشال ومزيكا	كل فليكس هيديك 2ميجا سوشال او مزيكا Facebook, Whatsapp, Instragam, Twitter, Snapchat, Anghami, Sound Cloud, Negoum FM, and Nile FM			
خدمة الإحتفاظ بالمكالمات أو خدمة منع المعاكسات أو الكول تون	5 فليكس في اليوم في حالة عدم وجود رصيد للاشتراك الشهري او 20 قرش للاشتراك اليومي			
خدمة واتساب	ببلاش طول مدة الباقة ( 200 ميجا بعد كده السرعه ينقل ل 64 KB )			

1. العميل يمكنه التحكم في العيلة عن طريق #909\* و الكود ده هيشغل مع العميل في خلال 10 دقائق من التحويل
2. العميل الاساسى بقدر بيعت طلب لاي رقم فودافون كارت للدخول في عائلته من خلال كود #909\* و هيفتار عدد الفلكسات اللي هينزل لفرد العيلة الجديد كل شهر
3. ارسال طلب اضافته متاح من خلال برنامج انا فودافون و كود , Vass , Siebel
4. قبول طلب الاضافه متاح من خلال برنامج انا فودافون و كود , Vass
5. العميل الاساسى بيظهرلوا نسبة 40% و 20% و 10% في شكل فلكسات عشان يختار الفلكسات اللي هتضاف للفرد الجديد

الاختيارات	فليكس 80 ( 3800 وحده )	فليكس 100 ( 5100 وحده )	فليكس 150 ( 8000 وحده )	فليكس 200 ( 12000 وحده )
1 ( 40% )	1520	2040	3200	4800
2 ( 20% )	760	1020	1600	2400
3 ( 10% )	380	510	800	1200

1. لقبول طلب الاضافه من خلال #909\* في خلال اسبوع من ارسال الطلب
2. العميل الاساسى ممكن يغير عدد الفلكسات المتاحة لافراد العائله ولاكن هتفعل من الشهر اللي بعد تنفيذ الطلب
3. العميل الاساسى هو فقط اللي متاح ليه تجديد الباقه و توزيع الفليكسات
4. تجدد الباقه كل 28 يوم
5. لو العميل الاساسى حذف فرد من العيله هيوصل للفرد المحذوف رساله و لو العميل الاساسى غير خطط اسعاروا من فليكس فاميلي لاي خطط اسعار هيوصل رساله لكل افراد العيله لتحويل خطط اسعارهم من خلال #880\*
6. سعر الدقيقه و الميجا بعد انتهاء الباقه 19 قرش
7. في حاله ان العميل الاساسى علب باقه فليكس فاميلي 200 او 150 و عندوا فردين اضافيين في العيله و حاول يحول لفليكس فاميلي 100 او 80 مش هينفع الا لما يحذف فرد من العيله
8. خدمه الفلكسات المرحله هتشتغل عند التحويل من فليكس 2019 لفليكس فاميلي
9. خدمه ACP متاحه مع عملاء فليكس فاميلي اللي معندهم اشياء
10. العميل هيوصلوا 80% و 100% من استهلاك الباقه المحدده ليه
11. 250 دقيقه الخاصه بالعيله متاحه لمدته عام للاستخدام حتى لو الباقه في فتره السماح
12. فليكس فاميلي غير متاح لعملاء Deaf & Hard Hearing
13. العميل الاساسى او عضو فليكس فاميلي مينفعش يكونوا اعضاء في ريد فاميلي
14. كمان دلوقتي لو في رقم اساسى معندوش عائله و كلم اي رقم فودافون هتجبلوا مع خدمه معرفه الرصد انوا لو حابب يضيف الرقم اللي كلمه يدوس رقم 1 و دي هتظهلوا كل 6 ساعات و هيكون عندوا offer ID 8586
15. العميل اللي عليه رصيد من خدمه ACP مش هيعرف يحول غير لما يسدد المبلغ الي عليه و يتم حذف Offer id 8555
16. كل الباقات متاح ليها ارسال بحد اقصى 300 رساله للشبكات الاخرى من الباقه

Flex Repurchase Grace Experience is applied

لا يوجد رصيد كافى .سيتم تجديد الباقه تلقائيا عند الشحن يضمن الباقه

• التحويل من خلال 880 و #880\*

• الاكواد المباشرة

- \*080# Flex 80
- \*0100# Flex 100
- \*0150# Flex 150
- \*02000# Flex 200

Monthly Rate Plans							
New IN tariff Revamp							
Rate Plan Fees	Mins	MBs			USSD		Internet Usage
		Generic	Social	Music			
IN Daily 1LE	40	None	20 MB		*53#	*20#	<b>Social includes:</b> (Facebook/Twitter/ WhatsApp/ Instagram/Snapchat)  <b>Music includes:</b> (In Mazzika+ Sound cloud/ Anghami)
IN Daily 1.5LE	60	None	30 MB		*56#		
IN Monthly 25LE(GF)	50	500MB	Num. of free Jokers	2			
IN Monthly 40LE(GF)	150	1000MB		4			
IN Monthly 65LE(GF)	350	2500MB		4			
IN Monthly 85LE(GF)	450	4000MB		6			
Follow up For Min,SMS & MB		14 PT					

- يعني ايه دقائق لكل الشبكات؟

مع كل انظمه IN هينزللك دقائق تكلم بيها كل الشبكات

-الدقيقه او الرسالة لفودافون بدقيقه واحده من نظامك.

-الانظمه اليوميه لمدة ٢٢ ساعة من وقت خصم الرصيد مش ل١٢AM

-صلاحية الباقة 30يوم (كل خطط الاسعار الشهرية شاملة الضريبة)

مممكن توقف استخدام الدقائق و الرسائل لشبكات غير فودافون من رصيد الباقة من خلال كود #9\*20 و كمان ممكن

ترجع تاني توقف استخدام الدقائق و الرسائل لشبكات غير فودافون لدقائق الباقة من نفس الكود

Free jokers (free Add-on )	Value	Validity
Minutes	125 On-net + X-net with Interchange 5:1	same bundle Validity
Generic MBs	250MB	same bundle Validity
Social & Music	500MB 250MB [Social] 250MB [Music]	same bundle Validity

#### - فترة السماح

- لو العميل مكنش معاه رصيد في يوم التجديد العميل هيدخل فترة سماح.
- العميل الي في فترة السماح هيتبع ليه رساله كل ٣ أيام وكل يوم ال system هيتأكد اذا كان شحن اول الساعة 12 بليل، لو شحن هنخصص تمن الباقية ونجدد له الباقية ولو مشحنش هيفضل في فترة السماح
- لو العميل حول لخطه اسعار IN الجديدة وكان معهوش رصيد هيدخل فترة سماح لمدة شهر ولو شحن في خلال الشهر هيتحول علي طول لخطه الاسعار الي اخترها ولو مشحنش هيرجع لخطه اسعاره الاساسية

**N.B:** Chat with customer care through IN Application

#### **New activation:**

Dial \*20# or direct codes or [vf.eg/in](http://vf.eg/in)

#### - للتحويل من IN الشهري الجديد لأي نظام آخر:

- لو العميل كان علي نظام IN الشهري الجديد وكان عاوز يحول لاي نظام تاني يبقى لازم العميل يحول الاول لنظام IN اليومي وبعد كده يحول لاي نظام هو عاوزه

## Monthly Rate Plans

### New Mass Tariffs (Harakat)

	Daily		Monthly (GF)	
Access Fees	EGP 1 (Voice only)	EGP 2 (Voice – Data)	EGP 15	EGP 25
On –net Minutes	55 for 3 M. then will 30 min (30 min main bundle and 25 min offer for 3 months)	90 for 3 M. then will be 60 (60 min main bundle and 25 min offer for 3 months)	500	600
MB	-	25 for 3 M. then will be 10	-	300
Follow up Rate On-net/X-net/MB	14 PT	14 PT	14 PT	14 PT
Out of Bundle Rate	14 PT	14 PT	14 PT	14 PT
Interchange Feature Charge	14 PT	14 PT	2.5LE	Free
How	*880*1#	*880*2#		
Existing customers can migrate through 880 or *880#				

## Prepaid Plices & Prosedjures

### CC Internal Plices

## SIM Swap

- Where: Stores only, How much: Triple sim will cost 5 LE

### خد بالك

- لما أوجه العميل للفرع عشان استبدال الشريحة لازم اقول له ان يكون معا البطاقة الشخصية و ان ثمن الشريحة 5 جنيه. (مينفعش يعمل استبدال بال passport)
- لازم اعرفة كود الاستعلام عن اقرب فرعين مجاناً \*888\*10#

## Lost /Stolen (Prepaid)

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (معرفة سؤال العميل)
- رقم ثاني (مراجعة مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

### انا موبيلي اتسرق

- فى البداية بتعاطف مع العميل من خلال ( قدر الله ماشاء فعل ) او ( ان شاء الله تلاقية ) يا فندم .
- تراجع معاه البيانات لو صح هوقف الخط.
- فى حالة البيانات مش صح :
- تراجع معاه ( ١ مكالمه + ١ قيمه اخر كارت شحن + ١ تحويله رصيد من الخط ).
- لو مش معاه حاجه من الحاجات الى فاتت من اراجع معاه برضوا .
- ( اخر مرة استبدل فيها شريحه + خطه الاسعار الحالية + عرض مشترك عليه ).
- ومتنساش تقوله كود #888\*10\* عشان يعرف اقرب فرعين ليه مجانا.
- استبدال الشريحة ال triple sim card ب 5 جنيه.
- تحب تسال عن اى حاجة ثانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

## Mobile tracking

As per the last announcement received from the General Attorney, the customer will not deal directly with Vodafone. It has been become internally in the Police Stations and District Attorneys.

### Mobile Tracing Scripts:

In case customer inquiries about mobile tracing process please use the below script:

يا فندم حضرتك ممكن تتوجه للنياحة لعمل محضر سرقة موبيل ، والنياحة هي الجهة الوحيدة اللي ليها حق استخراج إذن البحث .أيضا النياحة هي الجهة الوحيدة المسئولة عن تسليم الإذن ده لشركة فودافون وليس عن طريق الأفراد

## Change IVR language

- Changing All IVR Language from English to Arabic or Arabic to English.....

### Procedures:

- The customer has to call 888 and the call center agent will:
  - In case the customer calls from the same line, CS agent changes the IVR language without verification.
  - In case the customer calls from any other line, CS agent makes minimum verification with the customer's full name and ID number or birth date.
  - In case the customer's data are not available, CS agent verifies with 2 calls or 2 recharge cards.

## Barred From Using 858

- Barring from IVR 858, it comes when the customer enters wrong recharge number 10 times.

### What are the 2 scenarios to unbar 858?

- 1- First time we will educate the customer not to use wrong recharge numbers again and unbar him from using IVR, & educate the customer about the recharge rules
  - 2- Second time we will tell the customer to wait 48 hours and call us again to unbar him from using IVR, however if this happened on his last day in the grace period, so we unbar him immediately.
- The right way to recharge is to enter the 14/16 digits from left to right in 21 seconds without pressing any buttons and to Wait till he hear the message that tell him that the card successfully recharged.

## Over scratch

- الو / صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم ثاني (هراجعه مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

انا جيت كارت شحن و مش باين الارقام

- بسال العميل كام رقم ظاهر عنده من الكارت المخدوش لو ه او اكتر ممكن يطلب الكود #858\*1\* و
- يكتبال serial وه ارقام من الكارت ومكان الارقام الى مش موجودة(\*)..

- لكن لو الأرقام الى معاه اقل من ٥ بوجه العميل للفرع و يكون معاه الكارت و عشان يعرف اقرب فرعين بيكون من خلال #10\*888\*
- تحب تسال عن اى حاجة تانية
- مع السلامة

## PUK 1 Release

- الو/ صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم تاني (هراجعه مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

لو كتبت الرمز السرى (PIN) خطأ ٣ مرات

- لازم اعرف العميل انه يقدر يعرف رمز ال puk تانى :
  - من خلال #الرقم\*888\*
  - من علي علبه الخط
  - IVR 888
  - موقع فودافون (Vodafone.com.eg) لو عنده account
- فى حاله انه كتب رقم ال puk ١٠ مرات غلط الشريحه بتبوظ و بيرجع للفرع يعمل استبدال #10\*888\*.
- استبدال الشريحة ال triple sim card ب 5 جنيه.
- تحب تسال عن اى حاجة تانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

## PUK2 Release

### Procedures:

- Make **full** verification **either** with data if available **or** with at least 3 recharge cards **and** calls.
- **Release** the PUK2 code.



- If there are **no data or recharge** cards to verify so **direct** the customer to the store with **ID & contract** to get the **PUK2** code

### **Fixed Dialing**

- SIM with fixed dialing active can still receive any calls.
- The fixed dialing numbers are stored in a special menu on the SIM card.
- Customer can fix the dialing up to 30 entries [numbers or codes].
- Fixed Dialing applies on the SMS as well.

### **خد بالك**

- لما العميل يكتب رمز الPIN2 غلط ٣ مرات بيكون عاوز رمز PUK2 عشان يفتح قائمه الfixed dialing
- لما العميل يتصل عشان Puk2 لازم يكون من نفس الرقم ويكون هو صاحب الخط.
- لازم اراجع معاه البيانات.
- لو دخل الPuk2 ١٠ مرات غلط هتعمل مكالمات لارقام الاتصال الثابت فقط.
- ولو عاوز يغيرها لازم يعمل استبدال للشريحة ومنساش #888\*10\* و ثمن الشريحة 5LE.

## **Transfer of Ownership**

### **Process:**

- Both Customers (old & new Customers) go to the store with their IDs
- Retail agent signs a new contract with the new customer
- Retail Agent changes Data.
- In case the owner is travelling abroad and the current user can't reach the owner, and he needs to make transfer of ownership to do any transaction on the line such as SIM swap he needs to follow the below steps:
  1. Current user must go to the store.
  2. Retail agent verifies with customer (choose 3 options out of the below 5):
    - Three dialed calls within 30 days.
    - Three Recharging cards within 60 day (Serial number).
    - Three Balance transfers **out**
    - CD
    - Original SIM.
- If customer gives us the **right data**, retail agent asks our customer to do the below:
  - Sign new contract.
  - Sign declaration document (states if the real owner want to have his line back we will do this)

Where: Store Only

How much: 25 LE

- Pay the transfer of ownership fees (25 LE).
- Retail agent updates new data on Siebel.

■ **We need to follow the normal process for change ownership for Dead customers:**

1. All the inherits must go to Vodafone store with أعلام الوراثة
2. All the people who are mentioned on أعلام الوراثة must sign the change of ownership contract with their national ID's or make a full authority proxy to someone.
3. The recipient person who the line will be with his name must pay change of ownership fees and sign the declaration form that he is authorized for this number.

**خد بالك**

- لما العميل يتصل عشان ينقل الملكية لازم اوجهه للفرع و منساش #10\*888.
- ويكون هو وصاحب الخط معاها البطاقة الشخصية سارية و ٢٥ جنية.
- لما يكون العميل مسافر خارج مصر و يكون مستخدم الخط عاوز يغير البيانات
- يكون معاها توكيل رسمي

**Harassment Call**

- الو / صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (معرف سؤال العميل)
- رقم ثاني (مراجعته مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

**اي عميل يتصل عشان مكالمات المعاكسات بنقدمه اختياريين**

- هعرف العميل ان عنده اختياريين يأما يشغل خدمة القائمه السوداء او يكلم مباحث التليفونات.
- لو عايز رقم مباحث التليفونات هاجيبه من على Es2alny او ٢١٢١ دليل فودافون ب 1.5LE/min.
- ولو عايز يعرف خدمة القايمه السوداء هقوله تفاصيل عنها:
- يقدر يضيف ٢٠٠ رقم في القائمه.
- تكلفه الخدمة الشهرية ٣ جنية
- تكلفه الخدمة اليومية ٣٠ قرش
- بنقدر نشغلها عن طريق الكود التفاعلي #7\* ب ٥ قروش .
- يقدر يضيف الرقم من خلال #الرقم\*7\* ب ١٠ قروش .
- يقدر يلغى رقم من خلال #الرقم\*4\*7\* ب ١٠ قروش .

- يقدر يمنع استقبال الرسائل من خلال #7\*7\*.
- وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش
- تحب تسال عن اى حاجة تانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

## Balance Dispute

- الو/ صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم تاني (هراجعه مع العميل)
- ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

عايز أعرف رصيدي راح فين

لمعرفه الرصيد 19PT#60\* او خدمة #9001\*EOS مجاناً و سعر الرساله 1PT/SMS

وتقدر تتابع رصيدك او تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

vodafone

## دي الحالات اللي هنضيف فيها رصيد

### Adjustment

يا شباب قبل ما نضيف رصيد للعميل مهم جداً نراجع الحالات اللي موجوده فى العميل  
الى بنضيف فيها رصيد للعميل Adjustment Scenarios

مهم جداً أراجع استخدام العميل بدقة عشان أشوف هل فى  
خطأ فى المحاسبة ولا لا

مثى هعرض على العميل إنى أضيف ليه رصيد كإستثناء  
لازم هو اللي يطلب منى ده

قبل ما أضيف رصيد للعميل لازم أراجع الثبوت باد بتاعته و  
أتأكد إنه ماضى فلوش رصيد كإستثناء لنفس السبب قبل كده  
وإنه مايعرفش سبب الخصم ده أيه

قبل ما أضيف الرصيد كإستثناء لازم أرجع لليدر الأول و ياخذ  
منه إكسبشن بده و يرجع للعميل أوضطه إن الرصيد اللي  
هضيفه هيكون إستثناء ليه المره ديه من شركة فودافون

لازم أسبب سبب واضح لما أجى أضيف  
رصيد و أختار الـ  
**Adjustment Code**  
صح



Atheel Quality Assurance



### Adjustment

يا شباب قبل ما نضيف رصيد للعميل مهم جداً نراجع الحالات اللي موجوده فى العميل  
الى بنضيف فيها رصيد للعميل Adjustment Scenarios

لو عميل كان عايز يجدد باقة فليكس و الرصيد إتخصم فى تجديد باقة نت  
أو العكس لازم أتأكد إنه ماستخدمش من الباقة قبل ما أقوله إن يلغيها و  
إنى هضيف ليه الرصيد و أقوله إن يلغيها عشان لو كان عمل استخدام  
هنصح العميل إنه يستخدم الباقي من الباقة بشكل طبيعى و أعرفه إزاي  
من الشهر اللي جاي يلغى الباقة اللي عليها و يشغل الباقة التانية

بكمل للعميل رصيده فى حالة الضريبة خصمت منه أو خدمات  
ووضح إنه ماستركش فيها أو هو مايعرفش و لازم أعرض  
عليه إنه يشحن الأول لو مارضيش هعوضه برصيد و أقوله إن  
ده إستثناء و إن الشهر اللي جاي يقدر يشحن بقيمة أزيد من  
قيمة الباقة عشان لو فى ضريبة هنتخصم

لو هضيف رصيد بخصوص  
كول تون لازم يكون العميل  
عمله Copy و مايكونش  
على عليه 48 ساعة



Atheel Quality Assurance



## Adjustments Valid Scenarios



Call Type	Scenarios	Issue
Flex activation	Change Rate plan by mistake	Tech/ CST mistake
Flex promos	Offer not added	Tech
Flex unites expiry	Unites expired after renewal	Tech
Flex roll over	Roll over not done after BC renewal	Tech
MI acativation	Bundle activated twice by mistake	Tech
MI Target offer	offer not added after renewal/ after opt in	Tech
MI MB's expiry	MB's expired after renewal	Tech
Super Flex double deduction	Fees deducted twice	Tech
USB Activation	Change Rate plan by mistake	Tech
MI Renewal	Activation reverse instead of Flex	CST satisfaction
Flex renewal	Activation reverse instead of MI	CST satisfaction
MI Upgrade/ downgrade	CST changed his mind after bundle auto renewal	CST satisfaction
Flex Upgrade/ downgrade	CST changed his mind after bundle auto renewal	CST satisfaction
Copy Call Tone	CST mistake and ask to deactivate before 48 Hrs from activation	CST satisfaction



■ ودی الحالات الى هتراجع فيها لليدرلو العميل مصمم انه مستخدمش:

## Adjustments Yellow Scenarios "Upon Validation"



Call Type	Scenarios	Issue
Flex unites dispute	Deny of usage	After validation/ Zero usage
MI unites dispute	Deny of usage	After validation/ Zero usage
Data deny of usage	Deny of usage	After validation/ Zero usage
Super Flex renewal	CST denys activation	After validation/ Zero usage
Flex activation / Prepaid Rate plan/ MI activation / USB activation / ADSL activation / renewal / migration	CST have not enough balance	After validation/ need less than 2LE



## ■ ودي الحالات الي مبنضفش فيها رصيد

### Adjustments Invalid Scenarios



Call Scenarios	Issue
3la Nota	CST deny activation
Stamp deduction	Deducted after recharge
Flex activation / Prepaid Rate plan/ MI activation / USB activation / ADSL activation / renewal / migration	CST have not enough balance / need more than 2LE
Flex roll over	bundle renewed in grace
Copy Call Tone	CST mistake and ask to deactivate <u>after</u> 48 Hrs from activation
Super Flex renewal	CST denies activation / <u>usage found</u>
Alerting renewal	CST deny activation – did not request the deducted balance
Call Tone renewal	Micro charging
Activating Free bundles (Flex / MI/MI Add on/ USB	For retention
888 fees refund	For retention

### ADJUSTMENT

#### يا شباب ناخذ بالنالنا من الحاجات ديه :

- مش هنضيف للعميل الـ 50 قرش ثمن مكاملة خدمة العملاء أو ثمن ضريبة الدمغة
- ممنوع البقششه و هي إني أشغل للعميل باقة إنترنت أو فليكسات مجاناً من نفسى
- لو العميل شغل باقة فليكس و ماستخدمش منها حاجة و عايز يبدلها بباقه إنترنت , مفيش مشكله بنعملها و بنعرفه إن ده هيكون إستثناء ليه من شركة فودافون
- لو عميل بيشتكى من خدمات **Alerting Service** أو **Call Tone** أو **MCK** أو غيرها و طلب يلغيها بتلغيها للعميل من غير ما أرجعه حقها , إلا لو هو أصر و طلب حقها ( يعنى ماينفعش العميل يطلب يلغى الخدمة بس , و أنا أعرض عليه إني أرجعه فلوس )
- الحاجات الـ **Exception** بنعملها للعميل بعد ما نبص على إستخدامه و الـ **Notepad** بتاعته و هل إضاف ليه قبل كده **Exception** ولا لا , و بوضح للعميل بطريقة كويسة إن ديه هديه من فودافون أو إن ده إستثناء ليه



Atheel Quality Assurance



## Data Entry & Wrong Data Process

ال process الخاصة ب Wrong Data و No Data هدفها إننا نجمع البيانات الصحيحة لعملاء فودافون الكارت . عشان نتجنب الشكاوي وحالات ال Fraud اللي ممكن تحصل.

لو جالنا اي بخصوص ال data entry هنوجه للفرع مفيش اي حاجة ممكن نتم عن طريق خدمة العملاء

### ناخد بالنا

العميل يتصل من نفس الخط و يقول هو البيانات و نقوله احنا صح ولا غلط فقط و متى ها نقوله اي بيانات على الخط حتي لو طلب كدة لو الخط مش باسمه

### في حالة البيانات الخطأ وعدم وجود بيانات :

لازم يكون :

- **المصريين :** بطاقة رقم قومي سارية (بدون كسر)
- **الاجانب :** جواز سفر ساري

### موظف الفرع هيراجع 3 حاجات فقط من الاتي:

- 3 ارقام العميل اتصل بيها من اكثر من 30 يوم للcomedy و 60 يوم لل high " اجباري "
- قيمة وتاريخ 3 كروت شحن من اكثر من 30 يوم
- 3 ارقام تحويل رصيد من اوالى الخط من اكثر من 60 يوم
- رقم الشريحة الاصلية للخط
- اسم خطة الاسعار السابقة و الحالية وتاريخ التحويل ليها
- خدمة تم تشغيلها مؤخرا " اسم الخدمة وتاريخ تشغيلها "
- رقم ال ADSL الخاص بالعميل خطة اسعارة
- مكالمات اجارها لخدمة العملاء " تاريخ وسبب الاتصال

### ناخد بالنا :

- العميل لو عارف الخط مسجل باسم مين بنوجه لا قرب فرع هو و اللي الخط مسجل باسمه و يعمل نقل ملكيه و تكلفتها 25 ج

صباح او مساء الخير/ فودافون..... مع حضرتك

ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟

نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)

رقم ثاني (هراجعه مع العميل)

ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

لو عايز يسجل بيانات خط Data

• لازم نراجع مع العميل حاجتين من دول :

### موظف الفرع هيراجع 2 فقط

- الشريحة الاصلية.
- قيمة وتاريخ 3 كروت شحن من اكثر من 30 يوم
- 3 ارقام تحويل رصيد من اوالى الخط من اكثر من 30 يوم

### موظف الفرع لازم يتأكد من التالي:

- خطة الاسعار الحالية و السابقة
- لازم العميل يتواجد بنفسه داخل الفرع
- التأكد من شريحة الخط التي تعمل بالفعل
- التأكد من انه لا يوجد نزاع على ملكية الخط
- التأكد من بطاقة العميل الاصلية

- (١) رقم الشريحة الاصلية
  - (٢) ٣ كروت شحن او تحويلات رصيد (الميعاد والقيمة) من اكثر من ٣٠ يوم
  - (٣) خطة الاسعار الحاليه واخر خطة اسعار حول عليها
- ملحوظه:** في اى حاله من الحالات الى فوق دى لو العميل متحققتش عنده الشروط يبقى لازم يروح الفرع ويبقى معاه الحاجات دى : (ومتنساش تقوله كود #10\*888\* عشان يعرف اقرب فرعين ليه)
- (١) العقد
  - (٢) العلبة بتاعت الخط الى بيبقى عليها 2 stickers
  - (٣) الشريحة الاساسيه
- تحب تسال عن اى حاجة تانية / شكرا لاتصالك بفودافون





## Data Part

### Mobile Internet

#### عايز أشغل الأنترنت

■ في البداية هسأل العميل عن نوع موبيله ايه :

1. Mobile Internet
2. I-phone

#### التشغيل Activation



#### Mobile Internet

- \*888\*4#
- Send OTA
- Manual Setting
- Informer

- أول ١٠ ميجابايت LE ١.٢٥ أى ميجا
- إضافية 50 PT + تقدر تبعت MMs
- Local MMS 95 PT
- Int. MMS 3 LE



#### I-Phone

- هنخير العميل أنه يتحاسب بالطريقة المحاسبة العادية

- ولا الباقات

#### بص في خطوات هنمشي عليها في المكالمة

١. خطوات تشغيل الخدمة+طريقة المحاسبة الأساسية
٢. عرض الباقات على العميل
٣. بعد أنتهاء المبيعات !
٤. أنواع الباقات الإضافية **Add-ons**
٥. التجديد التلقائي **AutoRenewal**
٦. طرق عمل ما سبق بنفسه **SelfHelpTools**
٧. ارسال رسالة بكل ما سبق **SMS**
٨. المتابعة مع العميل **FollowUP**

## Important Call

### Mobile Internet (Normal – Android – Chinese – Windows)

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة..... عامل ايه؟
- نفس الرقم (معرفة سؤال العميل)
- رقم ثاني (مراجعة مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

#### عايز أشغل خدمة الانترنت

- نوع موبايل حضرتك ايه؟ (موبايل عادي - موبايل اندرويد - موبايل صيني - ويندوز موبايل)
- خدمة الإنترنت شغالة معاك ولا اول مرة تشغلها على نفس الجهاز؟ (لو أول مرة هتبيع الاتي)
- حضرتك ممكن تشغل خدمة الانترنت بـ **الكود المجاني #4\*888** هتوصل رسائل ضبط الخدمة ولو الموبايل طلب باسورد أثناء حفظ رسائل الضبط هيكون (٤٤٤٤) و اقفل الموبايل و افتحه ثاني.
- **طريقة المحاسبة بالنسبة للإنترنت** اول ١٠ ميجا بـ 1.25LE و اي ميجا زيادة بـ 50PT أو علي حسب خطة أسعاره (لو فلكس او ١٤ قرش ربح بالك) ولو العميل ش معاه ١.٢٥ هيتحاسب محاسبه جزءيه ٥ ميجا بـ ٧٥ قرش وبالنسبة للباقات الشهرية حابب اقول لحضرتك باقية في حدود كام.

#### بعد أنتهاء الباقة After Bundle Option

- لو عدد الـ MBs خلص هتتحاسب بـ 15MB/1LE تلقائيا و كل ما هتستهلكهم هيتجددوا ثاني مقابل 1 LE كحد أقصى ٣٠ مره في اليوم وبعد كده كل MB بـ 10PT أو تختار حاجة من :

1. Stop Internet الأنترنت يتوقف
2. Repurchase إعادة شراء نفس الباقة
3. Upgarde باقة اعلى
4. Buy add-on باقات اضافية
5. Throttling

#### وكل ده تقدر تعرفه وكمان تتابع استخدامك عن طريق:

١. الكود (#2000\*) او تقدر تستعلم عن استخدامك عن طريق الكود المباشر #9\*2000\*
٢. اللينك (VF.EG\Internet)
٣. وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من الـ play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

### التجديد التلقائي Auto Renewal

- الباقية بتتجدد مع حضرتك automatic / تلقائيا كل ٤ اسابيع (٢٨ يوم) من تاريخ التشغيل لو في رصيد كفاية، والمتبقي من الـ MBs هيترحل معاك. لو عايز التجديد كل ٣٠ يوم لازم تلغي خدمة الترحيل من خلال #٢٨\*٢٠٠\*
  - ولو مفيش رصيد حضرتك بتشحن والباقية بتتجدد تلقائي
  - في حالة عدم التجديد بتاخد فترة سماح شهر. وبتستخدم الانترنت اول ١٠ ميغا بـ 1.25LE و اي ميغا اضافية بـ 50PT أو علي حسب خطة أسعاره (لو فلكس أو ١٤ قرش ربح بالك) ولو العميل ش معاه ١.٢٥ هيتحاسب محاسبه جزئية ٥ ميغا بـ ٧٥ قرش.

### نهاية المكالمة closing

حبب أقول لحضرتك أني هبعثلك كل الاكواد في رسالة و ان شاء الله هرجع ألكمك خلال ساعة من دلوقت عشان نشوف الخدمة أشتغلت ولا لا

- تحب تسال عن اي حاجة ثانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

### Important Call

لو العميل مشغل باقه واتصل يسأل عن المتبقي من الميغات او عن ميعاد التجديد او الباقات الاضافية

لو الباقية الاساسيه مخلصتش الـ MBs المتبقية هتتخلص للشهر القادم ويكون التجديد كل ٤ اسابيع.

- لو عدد الـ MB خلص هتتاسب بـ 15MB/1LE تلقائيا و كل ما هتستهلكهم هيتجددوا تاني مقابل 1LE كحد اقصى ٣٠ مره في اليوم وبعد كده كل MB بـ 10PT أو تختار حاجة من :

1. Stop Internet الأنترنيت يتوقف
2. Repurchase إعادة شراء نفس الباقية
3. Upgarde باقه اعلى
4. Buy add-on باقات اضافية
5. Throttling

وكل ده تقدر تعرفه وكمان تتابع أستخدمك عن طريق:

١. الكود (#2000\*) او تقدر تستعلم عن استخدامك عن طريق الكود المباشر #9\*2000\*
٢. اللينك (VF.EG\Internet)
٣. وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من الـ play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

### التجديد التلقائي Auto Renewal

- الباقية بتتجدد مع حضرتك automatic / تلقائيا كل ٤ اسابيع (٢٨ يوم) من تاريخ التشغيل لو في رصيد كفاية، والمتبقي من الـ MBs هيترحل معاك. لو عايز التجديد كل ٣٠ يوم لازم تلغي خدمة الترحيل.
  - ولو مفيش رصيد حضرتك بتشحن والباقية بتتجدد تلقائي
  - في حالة عدم التجديد بتاخد فترة سماح شهر. وبتستخدم الانترنت اول ١٠ ميغا بـ 1.25LE و اي ميغا اضافية بـ 50PT أو علي حسب خطة أسعاره (لو فلكس أو ١٤ قرش ربح بالك).

## MI roll-over

- اللي هيتم ترحيله هو الميجابايتس للباقة الاساسيه فقط (العرض والباقات الاضافيه مش هيترحلو ا).
- لو العميل شغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، الباقة بتاعته هيتم تجديدها كل ٤ اسابيع مش كل شهر.
- لو العميل مش مشغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، الباقة هتتجدد كل شهر بشكل طبيعي مش كل ٤ اسابيع.
- العميل هيقدر يشغل او يلغى خدمة ترحيل الميجابايتس عن طريق #28\*200
- العميل مش هيقدر يلغى او يشغل خدمة ترحيل الميجابايتس غير مرة واحده في الشهر (مرة الغاء و مرة تشغيل).
- خدمة ترحيل الميجابايتس هتتطبق من الشهر القادم (او فتره الباقة القادمه) مش من اول ما يتم تشغيلها.
- لو العميل مش مشغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، هيقدر يستمتع بها برده في حاله التحويل لباقة اعلي تلقائيا والباقة هتفضل شهر بدون تغيير

## (IPHONE)

- لو العميل كلمنا علشان نشغله خدمة الانترنت وقال ان نوع موبايله iPhone (ودى بنشغلها من عندنا) وبعدها هخلي العميل يقفل الموبايل و يفتحه تاني
- بعد كده بمشي معاه نفس سيناريو المكالمه بالنسبة للموبايل الاندرويد هقوله طريقه المحاسبه العادية وهعرض عليه الباقات
- ينقي الاختلاف بين الاندرويد والايفون طريقه تشغيل الانترنت فقط
- وهعرفه هيتحاسب بعد انتهاء الباقة ازاى وازاي يقدر يتابع استخدامه وهقوله علي ترحيل الميجابايت المتبقية معاه

vodafone

## Internet Bundles

### Extreme Internet Bundles

Old Extreme Bundles(GF)	Quota	New Extreme Bundle New	Quota	Opt In USSD Code
7.5 LE	200 MB	5 LE	150 MB	*2000*5# or *2005#
15 LE	500 MB	10 LE	500 MB	*2000*10# or *2010#
30 LE	1500 MB	20 LE	1,100 MB	*2000*20# or *2020#
45 LE	2500 MB	30 LE	1,800 MB	*2000*30# or *2030#
60 LE	3500 MB	40 LE	2,500 MB	*2000*40# or *2040#
75 LE	5000 MB	60 LE	4000 MB	*2000*60# or *2060#
100 LE	8000 MB	80 LE	6,000 MB	*2000*80# or *2080#
150 LE	12000 MB	100 LE	8,000 MB	*2000*100# or *2100#
250 LE	20000 MB	150 LE	12,000 MB	*2000*150# or *2150#
400 LE	40000 MB	250 LE	20,000 MB	*2000*250# or *2250#
		400 LE	40,000 MB	*2000*400# or *2400#

- We will not take upgrade, repurchase, renewal action for the customer on system as long as he has Rollover option activated, as the customer will lose the Rollover MBs
- New USSD: we have a new USSD code for **usage inquiry** \*2000\*9#

**Rollover:** CST can have all remaining MBs from his main bundle not and MB offers carried over to the next month and it will expire with the bundle cycle.

- If the customer activated the Rollover feature, his bundle will renew after **4 weeks** not **one month**

- **For Prepaid:** in case renewal / upgrade / repurchase, Bundle Downgrade is not included
- **For Postpaid:** and Enterprise on Bill will be eligible in case of **upgrades ONLY**

## Super Pass Bundle

- باقات Pass سوشيال كل ميغا سوشيال ب ١ ميغا super وكل ميغا على المواقع الثانية ب ٢ ميغا supper
- باقات SUPER PASS السترمينج ب ١ ميغا Super وكل ميغا على المواقع الثانية ب ٢ ميغا Super
- باقات Combo SUPER PASS كل ميغا سوشيال وسترمينج ب ١ ميغا Super وكل ميغا على المواقع الثانية ب ٢ ميغا super

العميل ممكن يحول اختياره من SUPER pass Social الى SUPER pass srteming والعكس في اول يوم اشتراك من خلال \*200\*22222#

الباقات هتترحل في عملية التحويل من حالة ان العميل هيختار نفس النظام يعنى لو معاه سوشيال او اختار باقة اعلى سوشيال

هيتم الترحيل لكن لو اختار سترمينج مفيش باقة هتترحل و العكس صحيح وباقات اكستريم هتترحل لو التحويل pass الجديد والعكس

Streaming			Social		
					
Bundle	Super Mega	USSD	Bundle	Super Mega	USSD
7 LE	500	*2307#	7 LE	500	*2207#
15 LE	1,500	*2315#	15 LE	1,500	*2215#
25 LE	2,800	*2325#	25 LE	2,800	*2225#
35 LE	4,500	*2335#	35 LE	4,500	*2235#
45 LE	6,000	*2345#	45 LE	6,000	*2245#
65 LE	9,500	*2365#	65 LE	9,500	*2265#

<b>Combo</b>		
<b>Bundle</b>	<b>Super Mega</b>	<b>USSD</b>
120 LE	20,000	*2120#
200 LE	36,000	*2200#
300 LE	58,000	*2300#

3- للاستعلام عن الاستهلاك #9\*2000\* و  
 للإلغاء #0\*2000\*  
 4- الاشتراك من خلال website و Ana  
 Vodafone  
 5- لشراء نفس الباقة الحالية من خلال  
 #99\*2000\* أو #2099\*

## PUBG Bundles

دلوقتي عندنا باقتين مخصصين للعبةPUBG

❖ باقة PUBG الشهرية : ١٠٠٠ MB ب ١٠ جنيهه

❖ باقة PUBG اليومية : ١٠٠ MB ب ١ جنيهه

والتفاصيل كالتالى

❖ العميل مش هيقدر يستخدم باقة PUBG MBs غير للعبةPUBG

❖ كود الاشتراك هو \*٢٠٠٠\*٢٢#

❖ ممكن العميل يشترك فى باقات PUBG سواء مشترك فى باقة انترنت او لا

❖ باقة PUBG اليومية يتم تجديدها تلقائيا مع اول استخدام للعبة PUBG فى اليوم

❖ الباقات متاحة لجميع عملاء فودافون ماعدا عملاء ال RED

مفیش rollover لباقات ال PUBG  
العمیل هیتحاسب بالطريقة العادية بعد انتهاء الباقة

## Plus Bundles

هی باقات شهرية ب ٥ جنيه بتدی MBS تستخدم ل Applications محددة كالتالى

١- باقة ال youtube

٢- باقة ال tik tok

٣- باقة PUBG

عملاء الكارت فقط متاح لهم الاشتراك فيما فى الوقت الحالى

اكواد الاشتراك

app	Opt-in
youtube	*00*1#
tik tok	*00*2#
PUBG	*00*3#

Validity	Quota	Price	App Bundle	Rate Plan
day 28	450MB	5	YouTube, TikTok & PUBG	Prepaid customers
with flex Bundle	1000MB	5	YouTube ,TikTok & PUBG	Flex from 25LE. To 55LE.
with flex Bundle	2000MB	5	YouTube ,TikTok & PUBG	Flex from 60LE. To 100LE.

عملاء فليكس

عملاء فليكس لما بيشتركوا فى vodafone هيكون لهم Experience مختلفة هم ال prepaid كالتالى

لازم باقة فليكس تبقى فعالة وقت الاشتراك

باقة الفليكس وباقة Vodafone plus هيتجددوا مع بعض ولا يمكن تجديد او اعادة شراء واحدة من غير الثانية

مثال

لو العميل على باقة ٣٥ فى plus youtube دلوقتى نظام العميل هيكون فليكس plus youtube ب ٤٠ جنيه فى الشهر

وهيستمتع ب ١٠٠٠ ميجا بايتس على youtube بالاضافة الى فليكسان الباقة ١٤٠٠

- فى وقت التجديد لازم يكون معاه ٤٠ جنيه رصيد لتجديد باقة فليكس plus youtube لو العميل معاه ٣٥ جنيه

رصيد بس باقة فليكس و plus youtube مش هتتجدد

- لو ميجا بايتس ال youtube خلصت وعمايز اشترى تانى لازم اجدد باقة فليكس كمان عشان plus جزء من

نظام العميل



خدمة ال Acp (على النوتة ) مش متاح لعملاء Vodafone plus bundles  
 باقات ال vodfone plus يتقع ويجب الاشتراك مرة ثانية عند التحويل من باقة فليكس الى باقة اخرى  
 لو العميل اشترك في باقات plus ومكنش معاه رصيد كافي ، باقة plus هتتفعل لما العميل يشحن ماعدا لو  
 شحن اخره ايام من باقة فليكس ، باقة ال plus هتتفعل تجديد باقة فليكس  
 لو العميل بيستمع بخاصية ترحيل الفلكسات ، هتستمع بترحيل فلكساتك كمان بترحيل plus ميجا بايتس  
 الى فضلاله لو حدد معاده او اى وقت قبله

## Vodafone Plus beIN CONNECT Bundles

ابتدأ من النهارده هيكون عندنا باقات جديدة بتدى العميل اشتراك يومى او شهرى باحسن سعر فى مصر على  
be INCONNECT وكمان ميجا بايتس عشان يتفرج على الماتشات من غير ما يسحب من باقته والياقات هتكون كالتالى

BUndles	USSD	free
Plus be Daily اشترك يومى	*00*7#	30LE
Plus be monthly اشترك شهرى	*00*6#	90LE

- الباقات دى هتكون متاحة لعملاء فليكس ولعملاء الكارت فقط فى الوقت الحالى
- اشترك الخدمة هيكون شغال طول مدة الياقة حتى لو الميجا بايتس خلصت ، ولو العميل عايز ميجا بايتس  
 زيادة يقدر يشترك فى باقة من باقات الانترنت المختلفة
- العميل ممكن يشترك لو مش معاه رصيد كافي والباقة هتتفعل مع الشحن وثمان الياقة هيتخصم تلقائيا
- العميل هيقدر يعرف استهلاكه من خل الكواد \*00#
- العميل مش هيقدر يشترك فى الباقة اليومية والشهرية فى نفس الوقت
- طريقة انشاء الحساب وتسجيل الدخول موجودة بالتفصيل على اسالى

### إزاي اشتراك في be INCONNECT

PLUS belin الشهرية بتقدم لك اشتراك شهري على beIN CONNECT وكمان 7000 ميغا تستخدمهم على be INCONNECT ب 90 جنيه بس وللاشتراك كلم #00\*6\*

### be INCONNECT اليومية

بتقدم لك اشتراك يومي على be INCONNECT وكان 3000 ميغا تستخدمهم على be INCONNECT ب 30 جنيه بس وللاشتراك كلم #00\*7\*

بعد اشتراك العميل هيوصله رسالة بكود الاشتراك وهيقدر بعمل تسجيل الدخول على be INCONNECT من اللينك <https://connect.bein.net/subscribe>

العميل هيتخدم كود الاشتراك في خانة الرمز التروجي ويدوس تفعيل ثم التالى العميل هممل انشاء حساب خاص ولازم يعمل تأكيد انشاء الحساب من خلال اللينك اللى هيصلوا على الايميل بتاعه

### اعمل ايه في حالة ان مجالش الكود

لو الكود مجاش العميل هيطلب كود #655\* وهيجيلوا الكود في رسالة لو العميل واجه اى Invalid error مع ال Voucher هنقول للعميل يعمل Refersh والمشكلة هتتحل

## Plus Shahid VIP Bundles

هي باقات بتدى العميل اشتراك في خدمة شاهد Vip مع MBS تستخدم مع خدمة شاهد فقط وهي

نوع الباقة	USSD	السعر	ال MBS	العرض
الباقة الشهرية	#00*4*	٤٩ جنيه	600 MBS	50% اول شهر فقط يعنى الاشتراك هيكون ٢٥ جنيه اول شهر فقط
الباقة الاسبوعية	#00*5*	١٧ جنيه	1500 MBS	50% اول ٤ اسابيع فقط (يعنى الاشتراك هيكون ٧ جنيه اول شهر فقط)

## التفاصيل

باقات شاهد متاحة لعملاء فليكس ولعملاء الكارت في الوقت الحالي  
العميل يقدر يشغل باقات شاهد مع أى باقة من باقات ال MI الأساسية  
متابعة الاستهلاك والغاء الاشتراك عن طريق #00\*  
لو اى عميل كلمنا عشان يلغى باقة plus shahid تخلي العميل يستخدم كود الالغاء #00\* ومش هنقدر نعمل الغاء  
للخدمة من عندنا لان ده بسبب مشاكل Technical  
باقات شاخد مش مرتبطة ببقات الفليكس  
العميل ممكن يشترك لو مش معاه رصيد كافى والباقة هتتفعل مع الشحن

## طريقة تفعيل الاشتراك على شاهد

بعد الاشتراك فى باقات شاهد العميل هيزور موقع شاهد او شاهد App  
هيدخل رقم الموبايل الى اشترك بيه بالشكل 2010xxxxxxx  
هيجله رسالة فيها كود التفعيل لادخاله على موقع App شاهد  
لو الكود مجاش العميل هيضغط على زر اعادة ارسال الرمز من على الموقع

## نخلى بالننا

احنا هنساعد العميل لو عنده مشكلة فى انه بفعل اشتراكه ولاى مشكلة تانية العميل ممكن يرجع لخدمة عملاء شاهد  
عن طريق Whats App Number ده 00971562247567 او من على موقع شاهد لازم تتأكد ان العميل عنده MBS  
بتاعت الباقة من على ccat-priduct view  
واشتراك شاهد موجود فبtab subscription management باسم MI shahid  
ولو الياقة موجودة بس الاشتراك مش ظاهر على ال subscription management tab هنعمل تنشيط للخدمة من ال  
shahid bundle tab من VAS Investigator

### أنواع الباقات الإضافية Add-ons

هخير ال cst بين عدد MB / سرعه اقل / يوقف الانترنت / باقه ساعات / social / music / video

Add-On Name	Add-on quota	Add-on Price	Opt In USSD (Renewable)	Opt In USSD (On Demand)	Opt Out Code
150 MB	150 MB	5 LE	*2000*55#	*2000*155#	*2000*00#
Throttling	N/A Speed <b>64kbps</b>	10 LE	*2000*510#	*2000*1510#	
1 GB	1024 MB	20 LE	*2000*520#	*2000*1520#	
Stop internet	N/A		*2000# or vf.eg/internet		

Price	MB	Type	USSD
.75LE	10	On Demand	*2000*72#
1.5LE	30	On Demand	*2000*73#
2.5LE	60	On Demand	*2000*77#

Bundle Name	Bundle Quota	Price	Opt-in		Eligible Usage
			Renewable	On demand	
Daily Social Bundle	25 MBs	1 LE	N/A	*2000*41#	- Facebook. Instagram
Weekly Social Bundle	100 MBs	3.5 LE	N/A	*2000*47#	- Snap Chat
Monthly Social Bundle	500 MBs	5 LE	*2000*430#	*2000*4300#	- Whats App. Twitter

Bundle Name	Bundle Quota	Price	Opt-in		Eligible Usage
			Renewable	On demand	
Daily Music Bundle	20 MBs	50 PT	N/A	*2000*41#	- Anghami
Weekly Music Bundle	100 MBs	2 LE	N/A	*2000*47#	- Sound cloud
Monthly Music Bundle	500 MBs	5 LE	*2000*430#	*2000*4300#	- Nogom & Nile FM

Bundle Name	Bundle Quota	Price	Opt-in		Eligible Usage
			Renewable	On demand	
Daily Video Bundle	120 MBs	٢	N/A	*2000*31#	- YouTube
Weekly Video Bundle	400 MBs	٦	N/A	*2000*37#	- Shahid
Monthly Video Bundle	1 GB	١٠	*2000*330#	*2000*3300#	- VF Live T.V

**وكل ده تقدر تعرفه وكمان تتابع استخدامك عن طريق:**

- الكود ( \*2000# ) او تقدر تستعلم عن استخدامك عن طريق الكود المباشر #9\*2000\*
- اللينك (VF.EG\Internet)
- وتقدر تدبر حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

## Important Call

### Mobile Internet Trouble Shooting

الأنترنت مش شغال معايا

لو جالي عميل عنده مشكلة في خدمة الأنترنت لازم اتأكد الاول سبب المشكلة ايه

vodafone

## لو خدمة الانترنت كانت شغالة مع العميل وفصلت

- ٢- نتأكد انه عنده رصيد او فليكسات او باقة بالنسبة لعملاء الكارت.
- ٣- لو العميل على نظام الفاتورة نتأكد من الحاجات السابقة بالاضافة الى مش عنده Hotline أو Semi hotline أو Voice Reminder
- ٤- نتأكد ان بيانات الهاتف مفتوحة وال wifi مقفول.
- ١- هنسال العميل على الشبكة الاول
- ٥- نتأكد ان نمط الشبكة (GSM/WCDMA).
- ٦- نتأكد ان شريحة فودافون رقم ١ والعميل مختارها من SIM Manager
- ٧- لو المشكلة لسه مستمرة هنقول للعميل يقفل الموبايل و يشغله.
- ٨- لو المشكلة لسه مستمرة هنعمل Reset لل APN Settings من موبايل العميل.
- ٩- لو المشكلة مستمرة هنعمل Reset GPRS ويقفل الموبايل و يشغله ونوضح للعميل
- ١٠- لو المشكلة متحللتش هنحول العميل ل ٢٨٢٨

متنصاش : الخطوات دى لازم تكون بالترتيب + كل خطوة ليها Activity مستقله وبنعمل اللي بنتحل فيها المشكلة فقط.  
- لازم نعمل follow up

خلى بالك : لو العميل عنده مشكله فى تشغيل الفيديو هنعمل معاه خطوات علشان تشغل الخدمة

Es2alny Link: <http://es2alny/Pages/MI-Manual-Settings--Troubleshooting.aspx>

Code	Updates
*2000*36#	اكواد الباقات الشهرية
*888*41#	ايقاف خدمة الانترنت
*2000*9#	كود الاستعلام عن استهلاك الباقة متاح لعملاء RED و الموظفين
*2000*14#	تنشيط خدمة الموبيل انترنت

العميل اللى لسه مشترى جهاز جديد لازم  
يطلب #888\*4 كاول خطوه عشان تجيله ال  
configuration messages

لو خط العميل كان موقوف عشان فاتوره و دفعها  
لازم يعمل Restart للجهاز عشان يشاغل بشكل  
طبيعي

احنا عندنا خدمات على #888\*4 بتقدر تساعد  
العميل في :

1. لتفعيل خدمة الموبيل انترنت
2. للدعم الفني
3. لتنشيط خدمة الموبيل انترنت

<http://es2alny//Pages/MI-Troubleshooting-.aspx>



## Mobile internet Troubleshooting



Mobile Internet Management (vf.eg/internet)

الخصائص الجديدة لصفحة Management Internet Mobile هي

تقدر تعرف الاستهلاك الى تم من ال quota Main

تقدر تعرف الاستهلاك الخاص بال ons-add

تقدر تشوف الوحدات المتبقية من ال Quota total

تقدر تشتري ons-Add

تقدر تعرف ميعاد التجديد

تقدر تغير الباقه.

تقدر تشحن



## Data line

The data line Price is 80LE

## PAYGO New (Pay as You go)

### Rate plan details:

- New Prepaid PAYGO in which the MB will be 10 PT/per MB.
- Once Customer consumes 200 MB (equal 20 LE), Customer will be get additional 200 MB for Free.
- Once Customers consumes the free 200 MB, will return to be charged 10 PT/MB.
- Rate plan will be available for both New Acquisitions by default and available for migrations.
- This rate plan will be available for **Prepaid Customers only**

### Customer Experience

- Customer will be on a monthly cycle, starting from date of activation
- if Customer activated new PAYGO tariff on Nov 29, Customer's month will be from Nov 29 till Dec 28 (cycle will always be **30 days**)
- Customer needs to have balance on USB Data SIM

### Free 200 MB: Terms and Conditions

- Customer must consume rated 200 MB within the **same month** to receive free 200 MB, also to be consumed in the same month  
i.e. If Customer's month is finished, unconsumed Free MB's will not roll over
- Customer can receive Free 200 MB up to a **maximum of 5 times per month.**

## USB Internet Bundles

### USB Extreme Bundles

Old Extreme Bundles (GF)	Quota	New Extreme Bundle New	Quota
30 LE	1500 MB	20 LE	1,100 MB
45 LE	2500 MB	30 LE	1,800 MB
60 LE	3500 MB	40 LE	2,500 MB
75 LE	5000 MB	60 LE	4,000 MB
100 LE	8000 MB	80 LE	6,000 MB
150 LE	12000 MB	100 LE	8,000 MB
250 LE	20000 MB	150 LE	12000 MB
400 LE	40000 MB	250 LE	20000 MB
		400 LE	40000 MB

**Rollover:** CST can have all remaining MBs from his **main bundle** carried over to the next month (For Prepaid Customers ONLY) (No Rollover for Postpaid and Enterprise)

- Rollover Behavior to be applied from next cycle, once activated (not the same cycle)
- The rolled over MBs will be from the main bundle only, and it will expire with the bundle cycle
- If the customer activated the Rollover feature, his bundle will renew after **4 weeks** not **one month**
- **For Prepaid ONLY:** in case renewal / upgrade / repurchase, Bundle Downgrade is not included

#### USB roll-over (Prepaid only)

- هي خدمة تتيح للعميل انه يرحل الميجابايتس المتبقية معاه من الشهر الحالي للشهر القادم
- اللي هيتم ترحيله هو الميجابايتس للباقة الاساسيه فقط (العرض والباقات الاضافيه مش هيترحلوا)
- لو العميل شغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، الباقة بتاعة هيتم تجديدها كل ٤ اسابيع مش كل شهر
- لو العميل مش مشغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، الباقة هتتجدد كل شهر بشكل طبيعي مش كل ٤ اسابيع
- العميل هيقدر يشغل خدمة ترحيل الميجابايتس عن طريق website, App, ويلغي عن طريق website, App, العميل مش هيقدر يلغي او يشغل خدمة ترحيل الميجابايتس غير مرة واحده في الشهر (مرة الغاء و مرة تشغيل)
- خدمة ترحيل الميجابايتس هتتطبق من الشهر القادم (او فتره الباقة القادمه) مش من اول ما يتم تشغيلها
- لو العميل مش مشغل خدمة ترحيل الميجابايتس ، هيقدر يستمتع بها برده في حاله التحويل لباقة اعلي تلقائي والباقة هتفضل شهر بدون تغيير

### New Extreme USB Bundles: (consumer & enterprise) (Update on 21 Feb 2018)

- For old bundles 45 and 75 will be available any more for subscription so if customer opt out will be not eligible to re opt in again
- For customers on 30 and 60 will be on old quota till opt out or enter grace period then will get new quota
- No change on bundle 100, 150, 250 and 400

## USB Super Pass Bundles

### New USB Pass Bundles:

- دلو قتي فودافون بتقدملك باقات USB Pass الشهريه الجديدة و هتختار ( كل المواقع + مواقع السوشيال ) او ( كل المواقع + ستريمينج ) كل المواقع اللي بتحبها مش هتاكل من باقتك
- باقات ال USB Pass مينفعش نشغلها مع باقات USB Extreme Bundles
- ممكن تختار بين باقات Pass سوشيال او باقات Pass ستريمينج

المواقع اللي العميل يقدر يدخل عليها من باقة السوشيال او الستريمينج :

Pass streaming	Pass social
Shahid, Anghami, Soundcloud, YouTube, Negoum FM & Nile Fm	Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram و Snapchat

**USB Super pass bundle**

**Super pass Social**

باقة super pass سوشيال	السعر	ميجابايت
6000	45 جنيه	6000
4500	35 جنيه	4500
2800	25 جنيه	2800

باقة super pass سوشيال	السعر	ميجابايت
9500	65 جنيه	9500

## Super pass Streaming

باقه super pass ستريمينج 6000	باقه super pass ستريمينج 4500	باقه super pass ستريمينج 2800
6000 ميجابايت	4500 ميجابايت	2800 ميجابايت
السعر 45 جنيه	السعر 35 جنيه	السعر 25 جنيه

## باقه super pass ستريمينج 9500

9500 ميجابايت	السعر 65 جنيه
------------------	---------------

## Super pass combo Bundles

Bundle	Quota
120 LE	20,000 Suber Mega
200 LE	36,000 Suber Mega
300LE	58,000 Suber Mega

vodafone

## بعد انتهاء الباقة After Bundle Option

بعد انتهاء الباقة العميل يقدر يختار اي حاجة من الاتي :

1. Stop Internet الأنترنيت يتوقف
2. Repurchase إعادة شراء نفس الباقة
3. Buy add-on باقات اضافية
4. Throttling.

وكل ده تقدر تعرفه وكمان تتابع أستخدمك عن طريق:

١. الكود (\*2828) من على أى رقم فودافون و هندخل رقم السريل المكتوب على ظهر الشريحة ال USB
٢. اللينك (VF.EG\Internet)
٣. وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone (من علي خطك ال voice بتضيف عليه رقم ال Data)
٤. تقوم بارسال رساله فارغة الي ٢٨٢٨ من برنامج ال USB Dashboard (Prepaid/USB only)

### التجديد التلقائي Auto Renewal

- الباقة بتتجدد مع حضرتك automatic / تلقائيا كل ٤ اسابيع (٢٨ يوم) من تاريخ التشغيل لو في رصيد كفاية، والمتبقي من ال MBs هيترحل معاك. لو عايز التجديد كل ٣٠ يوم لازم تلغي خدمة الترحيل.
- ولو مفيش رصيد حضرتك بتشحن والباقة بتجدد تلقائي
- في حالة عدم التجديد بتاخذ فترة سماح ٢٨ يوم و بيكون الانترنت مش شغال.

### نهاية المكالمة closing

- تحب تسأل عن اي حاجة ثانية

## Important Call ■

### USB (Add-ons)

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة..... عامل ايه؟
- ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟
  - نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
  - رقم ثاني (هقوم بمراجعتة مع العميل)

### باقات Pass الإضافية

متاحة مع باقات اكسپريم add-ons Pass باقات

و عندنا نوعين Pass ساعة و شهري

#### Pass الساعة:

نوع الPass	السعر	التطبيقات	كود الاشتراك
سوشيال	2 ج	فيسبوك، تويتر، انستاجرام، سنابشات، و واتساب	*2*1#
فيديو	2 ج	يوتيوب و فودافون تى فى ، و فودافون سنك و شاهد نت	*2*2#
مزيكا	2 ج	انغامي، ساوند كلود، و نايل اف ام، نجوم اف ام	*2*3#

#### Pass الشهري:

• لو عميل USB Extreme من 30 Extreme حتي 75 Extreme يقدر يشتري اي واحد من ال Passes الثلاثة الشهرية

نوع الPass	السعر	التطبيقات	كود الاشتراك	كود الالغاء
سوشيال (المتجدد)	25 ج	فيسبوك، تويتر، انستاجرام، سنابشات، و واتساب	*2*4#	*2000*00#
فيديو (المتجدد)	25 ج	يوتيوب و فودافون تى فى ، و فودافون سنك و شاهد نت	*2*5#	*2000*00#
مزيكا (المتجدد)	25 ج	انغامي، ساوند كلود، و نايل اف ام، نجوم اف ام	*2*6#	*2000*00#

#### Compo Pass

• لو عميل USB Extreme من 100 Extreme او اعلى هابقى متاح ليهم ال compo pass

نوع الPass	السعر	التطبيقات	كود الاشتراك	كود الالغاء
الكومبو (المتجدد)	50 ج	تطبيقات سوشيال، فيديو و مزيكا	*2*7#	*2000*00#

○ هخير ال cst بين عدد MB / سرعه اقل / سعر ال MB الزيادة

Add-on Name	Add-on quota	Add-on Price
150 MB	150 MB	5 LE
1 GB	1 GB	20 LE
Throttling	N/A Speed 64kbps	10 LE

#### Self-help tools

١. \*٢٨٢٨# :والى بيقدريستخدممناي خط مكالمات فودافون (Voice) ودهكودمجانوحضرتك تقدر من خلاله

■ لما العميل يطلب #2828\* الكود بيخيره

رقم الموبيل او رقم الشريحة.

○ لمعرفة خطة اسعار ال USB



- ميعاد التجديد ومعرفة حالة الخط
- للاستعلام عن استهلاكك
- لتغيير خطة أسعارك
- لخيارات ما بعد الباقة
- لشحن الخط



## ٢. ١8. ال: Page Landing العميل مش لازم يكون عامل حساب علي الموقع

- العميل هيدخل علي موقع فودافون بشرط ان يكون عامل اتصال بالانترنت عن طريق خط الداتا وبعد كده هيلقي علامة ال USB هيضغط عليها
- أو يدخل علي اللينك [internet/eg.vf](http://internet/eg.vf)
- وبعددها هيتم تحويله الي إدارة الحساب الخاصة به ويقدر من خلالها انه :
  - ✓ معرفة الاستهلاك.
  - ✓ معرفة ميعاد التجديد او الاشتراك
  - ✓ شراء باقات إضافية للمزيد من الميجابيتس.
  - ✓ تجديد الباقة.
  - ✓ شحن الرصيد أو دفع الفاتورة.
  - ✓ تغيير الباقة للاستمتاع باخر عروض فودافون

## ٣. USB with Ana Vodafone

- كل عملاء ال USB هيقدرُوا يعملُوا add لل line data USB في application Vodafone Ana و هيقدرُوا يعملُوا managing their account
- العميل لازم يكون عنده Vodafone Ana account على ال line voice بتاعه عشان يقدر يعمل add لل line data USB
- العميل هيعمل register بال line data number و ال number Sim
- العميل هيقدر يشوف ال usage بتاعه
- العميل هيقدر يشتري "on-Add, internet stop, or follow his change rate plan"

#### ١٤. Dashboard وده البرنامج الخاص بالرسائل الموجود علي جهاز العميل

وده من خلاله العميل يقوم بارسال رساله فارغة الي ٢٨٢٨ ويتم الرد عليه برساله تحتوي علي:

- ✓ للشحن
- ✓ لتجديد الباقة
- ✓ للباقات الاضافية
- ✓ لتغيير خطة الاسعار
- ✓ لالغاء خطه الاسعار
- ✓ لمعرفة الاستهلاك أو معرفة ميعاد التجديد

1. عن طريق \*٨٢٨# واللى بيقدري استخدمه من أي خط مكالمات فودافون (Voice) وده كود مجاني.

١. Landing Page : (eg.vf/ USB) : العميل مش لازم يكون عامل حساب علي الموقع

(Ana Vodafone). العميل لازم يكون عنده Vodafone Ana account على ال line voice بتاعه)

١٤. Dashboard وده البرنامج الخاص بالرسائل الموجود علي جهاز العميل





## في حالة عندى مشكلة ومش عارف ادخل على الانترنت

حضرتك ممكن تحط الشريحة في اي موبيل ونعمل من عليه HLU وانا هقفل لحضرتك الخدمة افتحها تاني و نرجع الشريحة تاني لل USB و لو الانترنت مشغلش حضرتك هتتصل بـ ٢٨٢٨ الدعم الفني سعر المكالمة ٥٠ قرش من على أى رقم فودافون أو الاتصال علي التليفون الأرضي ٢٥٢٩٢٨٢٨ سعر المكالمة العادية وقت العمل ٢٤ ساعة.

- تحب تسال عن اى حاجة ثانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

## Important Call

### ADSL

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة..... عامل ايه؟
- ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

بص في خطوات هنمشي عليها في المكالمة

أسعار ال ADSL الجديدة :

Speed	Quota	Price	Price + VAT
30 Mbps	175 GBs	150 EGP	171 EGP
30 Mbps	300 GBs	250 EGP	285 EGP
30 Mbps	600 GBs	500 EGP	570 EGP
70 Mbps	300 GBs	350 EGP	399 EGP
100 Mbps	300 GBs	450 EGP	513 EGP
100 Mbps	600 GBs	700 EGP	798 EGP

### Note

- VF Wi-Fi Router (4 ports & Wireless connection to the router is for free upon new activation but he
- will pay 199 and he will return the router back in case he deactivated the service before 1 year

## لو العمل بيسأل عن أى مشكلة خاصة بالADSL

حضرتك هتتصل بـ ٢٨٢٨ سعر المكالمة ٥٠ قرش من على أى رقم فودافون أو الاتصال علي التليفون الأرضي  
٢٥٢٩٢٨٢٨ بسعر المكالمة العادية وقت العمل ٢٤ ساعة ولو العمل عاوز يشحن رقمه الأرضي عشان فاتورته  
\*2828\*8#

■ تحب تسال عن اى حاجة ثانية

## @Home USB Bundle 4G

- دلوقتي عندنا باقات جديده للننت الهواني . وده نت من غير خط أرضي بيشتغل على الراوتر الهواني ال- 4G بشريحة نت بس
- باقات الننت الهواني بتقدم للعميل ميجابايتس أكثر من أي باقات ثانية
- باقات الننت الهواني ال 4G هي :

### New @Home bundles

• الننت الهواني بيوفر باقات انترنت أكبر للعملاء و مش محتاج خط أرضي عشان بيشتغل على الراوتر الهواني ال- 4G بشريحة نت بس.  
• الباقات مقسمة إلى ميجابايتس صالحة للاستخدام طول اليوم و- ميجابايتس صالحة للاستخدام من 2 صباحاً إلى 2 مساءً.

Bundle Price	General Quota	Time window Quota	Total Quota	Subscription Code
From 2 Am till 2PM				
100 LE	8000 MB	8000 MB	16000 MB	#رقم خط الداتا*100*2828
150 LE	14000 MB	14000 MB	28000 MB	#رقم خط الداتا*150*2828
200 LE	19000 MB	19000 MB	38000 MB	#رقم خط الداتا*200*2828
300 LE	30000 MB	30000 MB	60000 MB	#رقم خط الداتا*300*2828
400 LE	45000 MB	40000 MB	85000 MB	#رقم خط الداتا*450*2828

باقات الننت الهواني ميتروحش علي العميل يعني كل الميجابايتس المتبقية في الباقة هتترحل للشهر اللي بعده لو جدد في ميعاده

- لو العميل استهلك الباقه قبل نهاية الشهر يقدر يشتري باقه اضافيه ١ جيجا ب ٢٠ جنيه او باقه اضافيه ٣ جيجا ب ٥٠ جنيه او يعمل اعاده شراء لنفس الباقه
- الباقات الجديده بتشتغل علي الراوتر الهواني ال 4G بس ومش هتشتغل علي اي جهاز ثاني.

### The specs and the configuration of the wireless device:

- Speed: up to 21Mbps depending on the network.
- Number of users connected at the same time: up to 7 users
- Range: up to 30 Meters
- LAN socket so you can use it as ADSL router whenever u have the option.

- Router with SIM card slot (Better than the old router as you don't have to purchase USB)
- Sustainable device that can be used 24/7 without being disconnected (Better than MiFi in this use case as MiFi disconnects every now & then because it's not developed to be used 24/7).

#### Eligibility:

- New acquisition for Prepaid and Postpaid consumer customers.
- Customer can repurchase the bundle, upgrade or downgrade at any time

### Services Part

### Important Call International

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة/ة ..... عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم تاني (هقوم بمراجعته مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

#### عايز أعمل مكالمة دولية (Prepaid)

#### اتأكد ان الخدمة شغاله

- هي الخدمة شغاله عندك بشكل طبيعي يا أستاذ ..... بالنسبة لطريقة الحساب بتبقى حسب الدولة

Zone	Peak 6 AM – 12 AM	Off Peak 12 AM – 6 AM	SMS
Int'l Zone 1 (Arab countries & USA)	5.25 LE	4.25 LE	99PT
Int'l Zone 2 (Europe & Canada)	6.25 LE	5.25 LE	
Int'l Zone 3 (Rest of the World)	7.25 LE	6.25 LE	

و في خدمة تخلى لحضرتك سعر الدقيقة في أى وقت في أى دولة ب ٢.٩٩LE أسمها العالم بين أيديك للأشتراك

لكل عملاء فودافون، كلم أي بلد في العالم في أي وقت بـ 2.99 جنيه للدقيقة، مع فودافون أقوى شبكة محمول في مصر والعالم. كلم كل أصحابك وحبايبك في أي مكان في العالم برسوم ثابتة وبدون حدود.

### للاشتراك....

كلم 5055 بـ 30 قرش للمكالمة واتبع التعليمات للاختيار بين:

- ° الاشتراك شهري بـ 10 جنيه
- ° أو رسوم فتح المكالمة بجنيه ونصف

- أي استفساراتني
- شكرا لاتصالك بفودافون

### Hard to reach destinations

البلاد دي تم تغيير اسعارها بالاسعار الجديدة.

Tunisia	Seychelles	Zimbabwe
Mauritania	Guinea	Burundi
Niger	Chad	Mali
Morocco	Algeria	Sierra Leone
Maldives	Cuba	Madagascar
	South Sudan	

- العملاء الى هيكلموا واحدة من الدول دي من مصر هيتحاسب ١٢ ج\الدقيقة
- العملاء الى هيستقبلوا مكالمات وهم موجودين في واحدة من الدول دي هيتحاسب ١٢ ج\دقيقة الاستقبال
- العملاء الى موجودين في واحدة من الدول دي و هيعمل مكالمة هيتحاسب على حسب سعر الدولة (no change)
- اي دقائق مجانية دولي\تجوال العميل مش هيقدر يستفيد بها في البلاد دي و هيتحاسب ١٢ ج\الدقيقة (Red – Flex – open lines)
- ال ١٥% خصم على الدولي موجود في البلاد دي للعملاء المتاح لها العرض دة
- خدمة العالم بين ايديك مش هتطبق على البلاد دي و العميل هيتحاسب بـ ١٢ ج\الدقيقة

### Syria have anther Price that 52 L.e Per/ Min

لو العميل سأل عن سبب صعوبة الاتصال هنقول النص ده:

الاتصال الدولي بيتم عن طريق المصرية للاتصالات وللأسف عندهم بعض الصعوبات في الاتصال بدول معينة جاري العمل على حلها في اسرع وقت ممكن و سيتم إبلاغ حضراتكم بمجرد حلها

## The World in your hands (5055)

دي خدمة تخلى لحضرتك سعر الدقيقة في أى وقت في أى دولة ب ٢.٩٩LE أسمها العالم بين أيديك للأشتراك

### Call set up fees:

- CST will pay 1.5 LE per call +2.99 LE per minute
- To activate it IVR 5055 30PT/call or USSD \*5055\*1# OR \*101\*9# **Free**.

### Monthly Access fees:

- CST will pay 10 LE per Month +2.99 LE per minute
- To activate it IVR 5055 30PT/call or USSD \*5055\*2# OR \*101\*8# **Free**.

### Opt Out:

- Through IVR 5055 (30 PT/Call)
- Through the CC agent (CCAT) for prepaid and through Siebel supp. Service for postpaid.

### Eligibility:

- All Vodafone customers prepaid and postpaid (Consumer / Business/ Easy & Control) including customers using the International Calling Card service (All in One Card).

## Important Call 22

### Roaming

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم ثاني (هقوم بمراجعته مع العميل)
- ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

### عايز أشغل التجوال (Prepaid)

- حضرتك تقدر تعمل الكود #5\*888\* عشان تشغل التجوال، او ممكن اشغلها لحضرتك من عندي (FTF)
- ولو حبيت تتأكد اذا كان التجوال شغال عند حضرتك ولا لأ تقدر تعمل الكود #٢٣٦\*.
- حضرتك مسافر فين؟
- احسن شبكه هناك يا فندم هي .....
- وهستأذن حضرتك اول ما توصل بالسلامه هناك تختار الشبكه الى قلتك عليها دي يدوى

(Settings→more→mobile network→network operators→search manual→.....)

- اسعار المحاسبه ..... مكالمات-رسائل-انترنت
- لو تحب تشترك في باقه يومية او اسبوعية #202\* new roaming bundle
- هو حضرتك هتستخدم انترنت هناك؟
- (١) لولاً: يبقى حضرتك تقفل خدمة الانترنت من الموبيل او انا اقفلها من عندي عشان متحسبش عليها.
- (٢) لو هتستخدم: هقوله سعر الـ MB او علي حسب الدوله في باقات انترنت. (data roaming bundle)
- ولو حضرتك حبيت تكلم خدمة العملاء من هناك تقدر تكلمنا على رقم ٠١٠٠١٨٨٨٨٨٨٨ .
- تحب تسال عن اى حاجة ثانية
- تروح وترجع بالسلامه ان شاء الله يا فندم ☺
- شكرا لاتصالك بفودافون

#### خد بالك

- العميل الى يتصل بحد roamer بيتحاسب بسعر دقيقتة المحليه في مصر يعنى مش بيتحاسب دولي.

#### Tips:

- Prepaid roaming deactivation: \*888\*51#
- Then the customer can recharge his International and roaming balance using:
  1. Call 858 to recharge using any of Vodafone's recharge cards
  2. Dial \*858\*recharge card number# using any of Vodafone's recharge cards
  3. Ask any other Vodafone customer to recharge for him through 858 IVR using any of Vodafone's recharge cards
  4. E-top-up (الشحن ع طايير) from any Vodafone Store or Dealer.

**Deactivation:** Customers will be able to deactivate the service through \*202\*4#

### Important Call

#### Call tone Activation/ Deactivation

- صباح او مساء الخير فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة ..... عامل ايه؟
- نفس الرقم (معرف سؤال العميل)
- رقم ثاني (هراجعه مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

### عايز أشغل الكول تون

1. **IVR:** calling 5555 50PT /min.
  2. **Copy Tone:** (\*) for free.
  3. **Website:** www.vodafone.com.eg (لازم يكون عنده حساب)
    - **USSD:** \*055\*00song code# 1 PT (لو مش عنده حساب)
    - **SMS:** 5555 includes song code, Free (لو مش عنده حساب)
- بحد اقصي يكون عنده 5 call tones في نفس الوقت.

### طريقة الحساب

Period	Activation	Ren./ update
Monthly	3 LE	3 LE

بقول للعميل علي الاشتراك الشهري بس و كمان هقولة علي التجديد التلقائي لو في رصيد كافي او هتضاف علي الفاتوره لو هو عميل postpaid.

### عايز ألغي الخدمة

حضرتك تقدر تلغي الخدمة من خلال:

١. من خلال #055\*0 والكود ده ب1PT يقدر يختار من خلاله:

(١) إلغاء أغنية من الاغاني.

(٢) إلغاء الخدمة نهائيا.

### لو العميل مش عايز يسمع دوس 1

### Call Tone || press 1 Opt-out

- لو العميل اللي مشغل عنده كول تون اشتكى من إعلان الكول تون (لأغنية xx اضغط 1 أو 2)  
هنعرف العميل بكود الخروج # 055\*9  
هيتم تنفيذ الطلب خلال 24 ساعة من الاتصال بالكود  
وبعدھا أي عميل هيتصل بيه مش هيسمع اعلان  
اضغط 1 أو 2

- تحب تسال عن اى حاجة تانية
- شكرا لاتصالك بفودافون

#### لو مش معاه رصيد كافي (Micro billing: (prepaid only)

Period	Activation	Ren./ update
Monthly	3 LE	3 LE
2 Weeks	1.5 LE	1.5 LE
1 Week	0.75 LE	0.75 LE
1 day	0.20 LE	0.20 LE

If user has balance less than 0.2PT then user will be put under grace mode and RBT system will try to charge him for next 10 days. And if the customer didn't charge during the grace period suspension period will be 20 days.

### Sallefny shokran "advanced credit"

**How:** By dialing USSD Code \*3#or \*868\*3# he will receive 3LE instantly to his main balance and 1LE will be deducted in advance.

- Service fees will be 1 LE per transaction.
- The borrowed balance can be used to do anything, and also **can be used** in balance transfer

**Eligibility** All prepaid tariffs, Control & Flex when customer is in the **validity** period if they used 20 to 30 LE during 3 months.

- Customer has balance less than 5LE; customer can use the service even if he has **zero** balance advance except **Flex** rate plan can use the service till the maxium tier same day and if their balance is more than 5LE.

#### سلفنى شكراً

دلوقتى ممكن تستلف من اول 4 جنيه لحد 32 جنيه على حسب استخدامك. لو رصيدك أقل من 5 جنيه فودافون تحولك 3 جنيه رصيد.

ممكن تستخدم الخدمة أكثر من مرة في اليوم في كل مرة حتشحن و رصيدك يخلص.

تقدر تستخدم خدمة "سلفنى شكراً" 4 مرات و تستلف لحد 12 جنيه ورا بعض إذا كنت من عملاء الكارت المشتركين على الشبكة من أكثر من سنة. كل ما تزود مكالمتك واستخدام الانترنت هيكون متاح ليك مبلغ أكثر تستلفه، لحد 32 جنيه.

ازاي تستخدم الخدمة؟

اطلب \*3# و تحولك 3 جنيه في كل مرة.

#### سعر الخدمة :

جنيه واحد فقط. و سيتم خصم ال 4 جنيه من أول شحنة بعد الخدمة.

\* هذه الخدمة متاحة بعد شهرين من الإشتراك على نظام الكارت المدفوع مقدما او بعد استخدام أكثر من 10 جنيه رصيد.



## Sallefny Inquiry USSD

كل عملاء **سلفنى** هيقدرُوا يعرفُوا المبلغ اللى عليهم كام و تفاصيل استخدامهم للخدمة لأخر 14 يوم من خلال الكود الجديد **#3\*5\*** و ديه التفاصيل :

✓ الكود مكون من 3 اختيارات كالتالى :

- 1- لمعرفة أجمالى المبالغ المستلفة و باقى كام ممكن يستلفه.
- 2- تفاصيل استخدام خدمة سلفنى لأخر 14 يوم
- 3- تفاصيل استخدام المبالغ المدفوعة لخدمة سلفنى لأخر 14 يوم

- ✓ العميل هيستقبل كل الرسائل للخدمة من “ VF-Sallefny ” بدل من Vodafone و ده عشان العميل يقدر يتابع الرسائل اللى بتجيله من الخدمة من مرسى واحد.
- ✓ العميل هيقدر يعرف تفاصيل استخدامه للخدمة و المبالغ المستلفة لأخر 14 يوم بس.
- ✓ الكود مجانى .

### MIKE pool (Shokran services)

**Services:**{3al Nota - Rennely - Call Collect (Edfa3ly) - PCM (Kallemny)}

رصيذك خلص بس الكلام لسه ماخلصش اضغط ١ عشان ترن لاي رقم او ٢ لادفعلي شكرا ب ٥ قروش او كمل المكالمة لمدة 3 دقائق مع خدمة عالتوتة ب ٦٠ قرش او انهي المكالمة

#### Eligibility:

All Vodafone Customers (Pre-Paid – Control tariffs - Easy - Flex) enterprise are excluded.

**N.B:**\*60\*0# to know his remaining balance

### 3al Nota service

- Prepaid customers will be able to make a call (max: 3 minutes) while they don't have balance, Service fees (60 PT) will be deducted from 1st recharge up to (MIKE).
- Maximum 5 times.
- If customer consumed just one minute or two it will be considered that he consumed the service.
  - **When:** When customer run out of balance (as balance is under his minute rate).

دلوقتي مع خدمة MI عالنوته العميل هيقدر يستخدم الانترنت حتى لو مش معاه رصيد  
العميل هيطلب الكود #٢٠٠٢\* عشان يستمتع ب 10ميجا لمدة ساعة بجنيه و هتقل السرعة بعد استهلاكهم حتى انتهاء  
الساعة وهيتم خصم الجنيه مع اول شحنة للعميل

## Rennely Shokran

- Rennely Shokran is a service that gives customers a chance to give a missed call to the B number when they're out of balance.

Service fees are **10 PT** per transaction up to (MIKE) until payback.

**Eligibility:**Pre-Paid – Control tariffs - Vodafone Easy

**When:**When customer run out of balance (as balance is under his minute rate).

## Edfa3ly Shokran

**How:**Edfa3ly Shokran code is (#mobile number)

هي خدكه بتيج للعميل يكلم اي طرف على حسابه والطرف ده كم حقه يقبل او يرفض

## Kalemny shokran

**How: On-net:** \*505\*01xxxxxx# Service fees are **10 PT**per transaction starting from second time up to (MIKE) until payback or same day.

Who: all prepaid, flex & control tarrifs who spend 2 months active on network or consumed 10LE.

- Customers can use it for **international calls** through the same USSD which is \*505\*international mobile num# with **10 PT** from the 1st trial.
- For **X- net** PCM (VF to All) \*506\*MSISDN#, each off net PCM starting from the 1st one, will be charged as**15PT**.

## Important Call Balance Transfer

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة ..... عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم تاني (هقوم بمراجعتة مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاى؟

## عايز احول رصيد

■ في البداية حضرتك تقدر تحول عن طريق:

1. USSD \*868\*2\*010...0\*.....LE# 19PT

2. IVR 868 20 PT

3. Website: [www.vodafone.com.eg](http://www.vodafone.com.eg) حساب حضرتك عند حضرتك

- اقل قيمه العميل يقدر يحولها في المره الواحده ١ جنيه واكبر قيمه ٥٠ جنيه من غير كسور.
- لو العميل هيحول ١٠ جنيه أو أكثر هيتخصم ٢ % على القيمه الاجماليه.
- لو العميل هيحول اقل من ١٠ جنيه هيتضاف ضريبه من ٢٩/٢٠ قرش .
- لو العميل فاتورة هيضاف عليه ضريبه ١٨ % اى كان المبلغ.
- العميل ممكن يحول من رصيد من رصيد سلفي.

## لو العميل عايز يوقف الخدمه (FTF)

- Web site مجاناً لازم يكون عند حضرتك حساب
- IVR ٨٦٨ المكالمه ب ٢٠ قرش
- من خلالي ولازم يكون بيتكلم من نفس الرقم واراجع البيانات كامله.
- ونعرفه انو لو عايز يشغلها تانى من خلال خدمه العملاء ٨٨٨ بس.

## لو العميل عايز يشغل الخدمه (FTF)

- من خلالي ولازم يكون بيتكلم من نفس الرقم واراجع البيانات كامله
  - ولازم اسال العميل اذا كان عنده فكره عن كيفية التحويل ولا لا عشان لو ميعرفش اشرحها بالكامل.
- وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش
- تحب تسال عن اى حاجة تانيه
  - مع السلامة - Bye

**Tips:** Customer can transfer 5 LE minimum to RX customer (sallefny)

- بالنسبه لعملاء الفواتير لهم حد اقصى للتحويل: They can only send to pre-paid or control cst.
- (من النهاردة كل عملاء الفواتير يقدر يعملا تحويل رصيد بالحد الاقصى بتاعهم ف عملية واحدة يعني لو العميل الحد الاقصى بتاعه ٢٠٠ جنيه هيقدر يحولهم مرة واحدة )

- The balance transfer fees will be increased to be 18% from the transfer amount
- Example : if customer will transfer 50 LE will be charged on bill with 50 LE + 18% = 59 LE without taxes
- New fees will be applied on any amount even if the amount less than 10 LE

Segment	New Limits
Welcome High	160
Welcome Premium	160
Platinum	400
Premium	400
Core	160
High	200
Med-High	200
Med-Low	160
Medium	160
Welcome	80

## Call Diverts (Call Forwarding)

**What** This service allows the customer to divert their received calls to either voice mailbox or any other number.

The service is **free**, only you will be charged per minute for the call diversion.

Customer is charged as if he made a call from his mobile to the phone number to which the call is diverted.

**N.B:** Customer can't divert his calls to international Numbers

**Eligibility:** All VF customers are eligible for this service.

**Activation:** The customer can activate it or cancel it directly through his handset's software (if supported as an option) or through the following codes:

Options	Activate	Cancel
When Busy مشغول	**67*Num.#ok	##67#ok
Not reachable مغلق او غير متاح	**62* Num.#ok	##62#ok
No reply عدم الرد	**61* Num.#ok	##61#ok
Unconditional غير مشروط (منع الازعاج)	**21* Num.#ok	##21#ok
All conditional كل الشروط	**004* Num.#ok	##004#ok

To cancel all Call Forwarding options at the same time: press ##002#OK

## Important Call

### MCK and Divert "Monthly"



- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة..... عامل ايه؟
- نفس الرقم (هعرف سؤال العميل)
- رقم تاني (هراجعه مع العميل)
- اتفضل ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

عايز أعرف مين كلمني و انا قافل موبايلى، أو عاوز أكون فاتح الموبايل و محدش يوصلنى و أعرف أنه بيكلمنى  
أو عايز اشغل خدمة الاحتفاظ بالمكالمات

- في البداية حضرتك هنشغل خدمة أسمها MCK بأشتراك شهري 5LE تعرف تشغلها عن طريق :
- 1. \*888\*3# for free
- 2. Send Empty SMS to 7777
- والخدمة دى هتحتفظلك بكل الارقام إلى كلمتك في حالة التليفون مشغول او مقفول او مبردش او مش عايز  
تستقبل مكالمات حتي لو التليفون مفتوح تحب اقولك انه حاله فيهم.

Options	Activate	Cancel
When Busy مشغول	**67*777#ok	##67#ok
Not reachable مغلق او غير متاح	**62*777#ok	##62#ok
No reply عدم الرد	**61*777#ok	##61#ok
Unconditional غير مشروط (منع الازعاج)	**21*777#ok	##21#ok
All conditional كل الشروط	**004*777#ok	##004#ok

وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

- تحب تسال عن اى حاجة ثانية
- شكرا لاتصالك بفودافون
- او عايز يلغي الخدمة من خلال #888\*31\*

## Missed call keeper (MCK)

### MCK PUSH

- Regardless of the number of missed calls the customer pays for this service a monthly fee every 30 days of L.E. 5 only.
- If the customer has no enough balance suspension period will be 15 days.
- When roaming, you should set your diverts to the long number for MCK "+201003369777"
- To deactivate the service the customer dials: \*888\*31#

### How many missed calls can MCK hold?

- Unlimited number of messages.

MCK ( Missed Call Keeper )	
Montly	مبقتش متاحة - Daily (GF)
أشتراك شهري LE5	بأشتراك يومي ٢٠ قرش لليوم
To activate the service : *888*3# Send Empty SMS to 7777 Ana Vodafone App	To activate the service : USSD *707#free
Deactivate service *888*31#	Deactivate service *888*31#

اي رقم فودافون حاول يكلم العميل و تليفونه غير متاح يتوصله رساله و ممكن يلغيها و  
يتملها تاتي من

*8000*9#	الغاء
*8000*1#	اعاده تشغيل

التكلفة	الكود	الخدمة
2 قرش	*150#	الكود ده يساعد العميل ان يعرف اخر رقم حاول يكلمه و الوقت اللي اتصل فيه

## Important Call

### Black List&White List

#### Call Filtration

Blacklist (القائمة السوداء)	Whitelist (القائمة البيضاء)
تقدر تشيل لحد ٢٠٠ رقم & وكممان تقدر تمنع الرسائل	تقدر تشيل لحد ٢٠٠ رقم
(١) الاشتراك اليومي ب ٣٠ قرش	(١) الاشتراك اليومي ب ٣٠ قرش
(٢) الاشتراك الشهري ب ٣٠ LE	(٢) الاشتراك الشهري ب ٤٥ LE
الكود التفاعلي #٧* ب ٥ قروش	الكود التفاعلي #٤٥* ب ٥ قروش
(١) #7*MSISDN* ب ١٠ قروش لاضافة رقم	(١) #٤٥*MSISDN* ب ١٠ قروش لاضافة رقم
(٢) #٧*٤*MSISDN* ب ١٠ قروش لالغاء رقم	(٢) #٤٥*٤*MSISDN* ب ١٠ قروش لالغاء رقم
(٣) #٧*٧* لمنع الرسائل	و عن طريق برنامج ana Vodafone
و عن طريق برنامج ana Vodafone	

## Important Call End of Service Notification

عايز أعرف الرصيد بتاعي (FTF)

هي عباره عن خدمة هتبغك بتكلفة المكالمه والرصيد المتبقي ليك بعد انتهاء كل مكالمه

تقدر تشترك في هذه الخدمة عن طريق الكود المختصر #9001\* ب 1 قرش , وكممان تقدر تلغيها عن طريق الكود : #9000\* مجاناً .

وكممان لو

عايز تستعلم عن رصيدك: #60\* ب ١٩ قرش

وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

تحب تسال عن اى حاجة تانية

مع السلامة - Bye

## الخلاصة

خدمة معرفة الرصيد هي خدمة من خلالها العميل يقدر يحرف رصيده بعد كل مكالمه من خلال رسالة يستقبلها او من موقع فودافون العميل يستقبل رسالة بالرصيد اللي استهلكه بعد كل مكالمه او بعد استهلاكه لاي خدمة و كمان الرصيد المتبقى

الخدمة دي متاحة لكل عملاء الكارت و الشركات الكنترول فقط

## ازاي اشتراك

نوع الاشتراك	التكلفة	كود الاشتراك	كود الالغاء
Per transaction	1 قرش بعد كل مكالمه	*9001#	*9000#
شهري	بـ 2 ج لكل العملاء	*9009#	*9009*0 #

## Conference call (multi Party)

Free service allow user make conference call can holds up to 5 more people beside the caller (**Maximum to 6 people**)

**Eligibility:** For Postpaid, Easy and yearly Control Customers only and Flex Credit limit

Business Flex tariff is Eligible for Multi Party service

### **Charges:**

1. The conference holder is only charged when he/she initiates a call not when he receives
2. The conference call service doesn't allow clusters, (i.e. customers can't combine 2 conference calls with each other even if the total number is 6 persons.



## MNP (Mobile Number Portability)

- خذ بالك ان لو العميل طلب انه يحول من فودافون الى اى شبكه اخرى لازم احاول اخلى العميل يتكلم معايا على سبب تحويله واحاول اساعده على حلها وده هيخليه ميحولش لاي شبكه تانيه
- لازم اقول للعميل على كل المعلومات على حسب خطه ولزيم اوضح الشروط و الاوراق المطلوبه وابلغه بأن طلب التحويل بياخد يوم عمل واحد فقط (٨ ساعات) .
- طرق التحويل من فودافون هي فقط الفروع لموبنيل واتصالات

### طرق التحويل الى فودافون هي:

- ١- الفروع.
  ٢. موبايل شوب وراдио شاك.
  - ٣- الموزعين المعتمدين لعملاء الكار
- شروط التحويل: للكار:** يجب أن يكون العميل تم 4 شهور في شبكته قبل ما يحول.
2. مطابقة بيانات العميل مع بياناته الى على شبكته الأصلية.
  - ٣- يكون العميل مسدد ACP اللي عليه.
  2. لو العميل عنده ADSL او محفظة Cash VF هنعمل الطلب عادي ونكله عشان يلغيم الاول

### للخط الفاتورة:

- ١- يجب أن يكون العميل تم 4 شهور في شبكته قبل ما يحول.
- ٢- مطابقة بيانات العميل مع بياناته الى على شبكته الأصلية.
- ٣- أن يدفع العميل كل الفواتير قبل التحويل.
٤. لو العميل عنده ADSL او محفظة Cash VF هنعمل الطلب عادي ونكله عشان يلغيم الاول

### الأوراق المطلوبة للكار:

١- رقم الشريحة القديمة Card Sim

٢- رقم الموبايل

٣- صورة بطاقة العميل

### للخط: رسوم التحويل مجانا

(١) رقم الشريحة القديمة Card Sim

(٢) رقم الموبايل.

(٣) رقم الحساب number account القديم

(٤) صورة بطاقة العميل

(٥) اثبات القدرة على الدفع

(٦) رقم اتصال و يكون خط أرضى "ممكن يكون في بياناته الأساسية الى جاى بيها"

إذا سال العميل عن الفرق بين فودافون والشبكات الأخرى برجاء استخدام هذا النص:  
إحنا يا فندم مش بنتكلم باسم الشركات الأخرى، بس احنا ممكن نقول لحضرتك ليه عملائنا بيفضلوا شركتنا ده لأننا:

- أفضل شبكة
- أفضل خدمة
- أفضل خدمة تجوال

## Important Call

### VF Alerting Service Deactivation (FTF)

- صباح او مساء الخير
- فودافون
- X مع حضرتك
- ممكن اعرف الاسم..... أهلا وسهلا بيك يا استاذة.....عامل ايه؟
  - نفس الرقم (هعرفسؤال العميل)
  - رقم تاني (هقوم بمراجعته مع العميل)
  - ممكن أساعدك "أساعد حضرتك" ازاي؟

#### عايز أشغل رسائل أخبارية

- في البداية حضرتك تقدر تشغلها عن طريق:
  1. IVR 9999 1.5LE /call
  2. Website [www.vodafone.com.eg](http://www.vodafone.com.eg) حساب حضرتك
  3. SMS to 9999 50 PT with code of service

الأشتراك يومي أو شهري حسب نوع الخدمة  
وتقدر تدير حسابك عن طريق برنامج ana Vodafone تقدر تنزله من ال play store او عن طريق كود #1010\* بقرش

- اتمنى اكون جابت على كل استفسارات حضرتك.
- شكرا لاتصالك بفودافون

### عايز ألغى رسايل بتجلىي تخصم من الرصيد

- أنا هلغي لحضرتك الخدمة من خلاي وحضرتك تقدر تتأكد من ده عن طريق \*١٠\*١٠\*# وده كود تقدر تعرف منه الخدمات اللي شغاله على خط حضرتك وتلغيها كمان وكمان تطبيق Ana Vodafone وده تطبيق ادارة لحساب خط حضرتك.

٩٩٩٩

- هنقول للعميل تقدر تبعت رسالة مكتوب فيها معلومات ببلاش ل ٩٩٩٩

١٠١٠

١. الاتصال ب 1010 تكلفة الدقيقة ١.٥ جنية.

٢. عن طريق موقع فودافون ولازم يكون عند حضرتك حساب.

٣. تبعت رسالة مجانية بكلمة الغاء ل ١٠١٠.

١٢١٢

- تبعت رسالة مجانية بكلمة الغاء ل ١٢١٢.

Egypt likes

لما العميل يشترك في الخدمة ،هيستمتع بأسبوع مجانا ،وبعدها هيتحاسب ب ٥٠ قرش في اليوم.  
**للخروج من الخدمة نرسل وقف إلى ٣١٣١.**

**Sports:** Send stop to 2626

**Entertainment:** Send وقف to 2727

Vodafone live

**Football club:**Send "Stop10" to 7788 to unsubscribe

**Fun club:**Send "Stop13" to 7788 to unsubscribe

**Games club:**Send "Stop11" to 7788 to unsubscribe

**Video club:** Send "Stop12" to 7788 to unsubscribe

Online Gaming

فودافون هتطور مجال الالعاب الاونلاين من خلال ان اى عميل فودافون بيلعب العاب مباشرة من خلال مواقع الالعاب هاتبيح له انه يشتري وتتخصم يا اما من فاتورته او من رصيده الاساسى

### الغاء الاشتراك

دلوقتي عندنا كود جديد 6699 عشان كل العاب الاونلاين الكود بيشمل على التالى:

رسالة توضيحية بكود ولينك الالغاء

Smart options لالغاء بكلمات مختلفة زى "قف ،إلغاء

Amr Diab

Amr Diab Album: Opt out through \*22\*0#

Amr Diab World: Bundle Opt-out: \*66\*0#- RBT opt out \*66\*9#

Mashari Rashed

Bundle opt-out: \*7777\*0#

Call Tone opt-out: \*7777\*11# or \*055\*0#

Alerts opt-out: \*7777\*22#

Daily Iftar call-opt out: \*7777\*33#

Al-shiekh Al-hussary

RBT opt-out direct short code: \*444\*9#

Bundle opt-out short code: \*444\*0#

Al-Ahly Club

Opt out through \*1\*0#

RBT opt out \*1\*10#

vodafone

## Network Complaint Process for [Welcome-core-Med] customer

- The agent will ask the customer the below questions to define if it is a network complaint or not.

س ١ المشكلة عند حضرتك في المكان ده بس ولا في كل مكان بتروح فيه ؟

اجابة العميل ان المشكلة في المكان ده بس

س ٢ فيه حد مع حضرتك عنده نفس مشكلتك ؟

اجابة العميل كانت ان فيه عملاء اخرين عندهم نفس المشكلة

س ٣ من امتي المشكلة ابتدت عند حضرتك ؟(.....)

كده يبقى مشكلة ضعف الشبكة في المنطقة اللي بيشتكي منها العميل عامة و كمان العميل معندوش مشكله في الشبكة في أي منطقة اخري

علشان نسهل على حضرتك، دلوقتي تقدر تسجل شكوتك بخصوص الشبكة عن طريق الكود ده #8880\*  
وده محتاج عمله من المكان الى حصل فيه المشكلة  
الكود ده هتقدر تستخدمه مره واحده في الشهر و هتأخذه في الاعتبار في الخطط الدورية لتحسين الشبكة

طبعا احنا بنعتذر لحضرتك ، جدا ؛ إحنا مهتمين بتحسين وتطوير الشبكة و فريق عمل الشبكات بيشتغل بشكل مكثف على مشروع لتطوير الشبكة في كل المحافظات ، وان شاء الله حضرتك في أسرع وقت هتلاحظ تحسن تدريجي في كفاءة الشبكة ونتمنى نكون عند حسن ظنك يافندم الفترة الجاية  
اذا العميل سأل عن وقت معين لحل المشكلة هنستخدم النص التالي:  
حضرتك عارف ان اجراءات تقوية الشبكة بتأخذ وقت بس ان شاء الله بنوعد حضرتك ان المشكله هتتحل في اقرب وقت ممكن

\*\*\*\*\*

دلوقتي في صفحة علي أسألني نقدر نرجلها ف حالة المشاكل التقنية

اسم الصفحة

## Technical Calls Guide

## **\*010# Unified Code**

Now we have Unified code \*010# that customer can know all tariffs and services through it

**Experience Brief:** Customer can Opt-in and Opt-out for the below services through one USSD code

### **1. Shokran and balance services**

- Sallefny
- Kalemny
- Balance transfer
- Recharge

### **2. Call Management Services**

- Balance Inquiry
- End of Service
- MCK
- Black list
- Whitelist

### **3. Content Services**

- Alerting 9999
- Call Tone
- WMS & WIN
- Ahly club
- Amr Diab Club
- Shag3 Masr
- Cinema World

4. Customer can know his rate plan from flex or Red or Prepaid and upgrade or downgrade his tariff.
5. Red customer can add Red Bundle
6. Customer also can migrate prepaid tariff (the same Experience of \*880#)
7. Customer can know his MI bundle (Same Experience of \*2000#)
8. When customer select section from main menu will receive notification with all details about services he choose

## Postpaid basics

- The **openline** price is **85 LE**,
- To activate the benefits, call 828.
- \*888\*1# for free, Last billed amount (الفاتورة الصادرة)
- \*888\*2# for free for **postpaid open**, unbilled amount (for the past 6 hours) (الاستهلاك)
- **Vodafone easy** can check the bill from 888 not 881
- \*60# 19PT for **postpaid limit**. (الاستهلاك)
- Stamp Tax for postpaid customers **67 PT**.
- Replacing the current sales tax 15% with a new table tax **8%** then **14%** value added tax.
- **Example:**

**Old Scenario:** Customer bill is 100 L.E plus 15% sales taxes so total bill amount will be 115 L.E

**Current Scenario:** Customer bill is 100 L.E plus 8% Table Tax equal 108 L.E then 14% Value Added Tax so total bill amount is 123.12 L.E

## Bill cycles

Bill cycle 1	Starts <b>1<sup>st</sup></b> of each month
Bill cycle 2	Starts <b>16<sup>th</sup></b> of each month
Bill cycle 4	Starts <b>4<sup>th</sup></b> of each month

## Payment methods

Cash			Credit				Bank	
Store	TKA	Fawry	858	8821	*8821#	*881#	Direct debit	Online payment

## (مستندات تثبت القدرة علي السداد) Ability to pay document ID-Residence

### Egyptian customer

#### 1) Customer Identification:

- 1) National ID
- 2) Valid Passport
- 3) Weapon ID if it contains the customers' photo and the national ID#.
- 4) Police ID (كارنيه الشرطة), Military ID (كارنيه الجيش) & Judge ID (كارنيه القضاء), if it contains the National ID#.
- 5) كارنيه قوات حفظ السلام

#### 2) Types of proxies:

- ١ - توكيل عام غير مشطوب على اعمال البيع و التصرف + بطاقة الموكل (بطاقة الوكيل في حاله عدم وجود بطاقة الرقم القومي في التوكيل)
- ٢ - توكيل خاص + بطاقة الموكل (بطاقة الوكيل في حاله عدم وجود بطاقة الرقم القومي في التوكيل موجه لشركات الاتصالات)
- ٣ - تفويض بصحة توقيع من البنك
- ٤ - تفويض على ورق السفارة

#### 3) Ability to pay:

1. Working Data, Required Data: (Company Name, Address, Customer's title and Work Landline).
2. Car license, car license with limited permission حظر بيع
3. Police ID or Military ID or Judge ID.
4. Investment Certificate 1000 LE شهادات استثمار بمبلغ 1000 LE
5. Bank Statement with 1000 valid for 3 months.
6. Saving Book from stores only with the amount 1000 L.E
7. Visa or Master Card (National or International) accepted from stores only.
8. Owned Flat contract or store contract. (موثق بالشهر العقاري و مختوم بختم النسر)
9. Pension Receipt مفردات المعاش من جهة حكومية
10. Utility bills (Gas, Electricity, Landline) must be with (customer name or his father's name with the same address – updated within last 3 months – bill should with usage not subscription fees only)
11. HR letter stamped from government.
12. **Security Deposit of 250 LE (Stores)** on the customer new billing account

- Poor ID or Poor ATPs customers their age between 18-35



## Vodafone Easy 50-150-250 (Grandfathered)

- Customers make calls till a certain limit which is 250 or 150, and afterwards he has to recharge.
- Customer will have a monthly bill with his usage, up to the credit limit, which is 250LE or 150LE, then he can use recharge cards (so the tariff is a mix between billings and charging).
- In case customer has both recharged credit & limit, he will consume his recharged credit first then will start consuming his limit. {Easy customers are charged from (RC) first then main balance (limit)}.
- Customers charge by default 19pt. to change it, customer calls IVR 2424.
- Vodafone easy can check the bill from 888 not 881
- Vodafone easy can change His rate plan but In the same Limit from 2424 IVR

Min rate / Landline rate	19 PT
SMS	30pt local & 2 LE international

### Easy 14 PT

#### Tariff brief:

Min rate for any network & Landline	14 PT	
SMS rate	30 PT	
Migration Methods	880	*8444# for 10PT

### Easy Raya7 Balak

#### Tariff brief:

Minute, SMS, and MB rate	14 PT	
Services/14PT	MI – RBT – Balance transfer	
Migration Methods	880	*14# 1PT

#### USSD Codes:

- \*14# migration with 1 PT.
- \*14\*1# quota inquiry with 1 PT.
- \*14\*2\*song code# RBT.

### VF Easy Hakawy 14 PT New

#### Tariff brief:

Free Value	300 on-net minutes all day
------------	----------------------------

Daily access fees	3LE (Deducted up-on the first on-net minute)from 12 AM till 11:59 PM
Min rate	14 PT
SMS rate	30PT
Migration Methods	*8555# for 10PT

#### Notes:

- if customer make the first rated minutes after 10:00 PM , so customer will not charge on 3 LE call set up fees and will not get the 300 minutes as the rest of the day is 120 minutes or less and he will not be able to consume the free minutes.

#### Easy Hakawy •

When	6 PM till 12 Midnight	12:01 Midnight till 5:59 PM
On-net	20/20/20/ 5 PT till the end of call + 5 PT Call set up fees	20/20/20 Free till the end of call + 5 PT Call set up fees
X-net	30 PT all the call + 5 PT Call set up fees	30 PT all the call + 5 PT call set up fees
Land line min rate	45 PT + 5 PT Call set up fees	35 PT + 5 PT call set up fees

#### Easy kolo be flex el2osbo3y •

Easy kollo Be Flex el2osbo3y		
Access Fees	Units	Duration
10 LE (Basic Tariff)	300 units-for On-Net SMS/Voice & MI usage	1 Week
5 LE (If he has no enough balance)	100 units	3 Days
2.5LE (If he has no enough balance)	45 units	1 Day
Migration Methods	*8770# for 10 PT & IVR 2424	

#### FUR

- will be with flat rate 19 PT for voice calls (On-net and cross net)
- SMS is for 30 PT
- Follow Mobile Internet Megabyte = 1 LE/Megabyte

Tariff	SOB
Easy Hakawy	13
Easy 14pt day setup	30
Easy 14pt flat	29
Easy_Hakawy_14PT	28
Easy Raya7 Balak	26
Easy 20 for Vodafone /30 for any network	9
Easy A7la Kalam	10

#### Easy Conversion to Prepaid

##### ايه أول حاجة لازم نراجعها قبل ما نعمل التحويل ؟

لو العميل عنده ADSL أو خط داتا على نفس الحساب ،لازم نوجه العميل للفرع ومش هنتم عملية التحويل من خلالنا.  
لازم يكون خط ال easy هو خط ال voice الوحيد الموجود على الحساب

أأكد من الرصيد لو مش معاه هنقول له يشحن (Billed + unbilled + Taxes 8%+14%)

##### إزاي أتأكد ان العميل عنده خط data USB او ADSL على الحساب من خلال Siebel؟

USB : اضغط على go to billing و نتأكد من عدد الخطوط ال active على حساب العميل وخطة الاسعار

DSL -2 : ادخل علي services وبعدين DSL service accounts

##### ● ندخل علي Conversion ال "easy conversion tab" وبعده "Request conversion"

- ١) من خلال ال task button هنختار "conversion to prepaid" الموجودة على الشمال ونضغط "Next"
- ٢) أعمل assign لل SR لنفسه (اكتب ال User بتاعي)
- ٣) هنضغط على Next ,Next , etc .... لاتمام عملية التحويل.
- ٤) لازم تتأكد ان التحويل تم بنجاح ، بعد كده نعمل close لل SR ونأكد على العميل اتمام عملية التحويل.
- ٥) لو العميل أصر انه يحول خطه لنظام فاتورة هنعرفه انه لازم يتوجه لاقرب فرع ومعاه مستندات تثبت القدر
- ٦) علي السداد وان الانظمة المتاحة حاليا هي انظمة RED فقط

#### New Corporate Account

بطاقة ضريبية + سجل تجاري + ID with go to store or Call 16247 CST can Create new Account

## Enterprise Segmentations

### Account Angel:

- Government (المالية – الجيش – المدارس)
- Syndicates (نقابة المهندسين – المحامين)
- Manufacturing المصانع
- Finance شركات الأوراق المالية (البورصة) البنوك
- Hospitalitys المنشآت الخدمية زي المستشفيات
- TCA (Top corporate Accounts) اكبر حسابات في فودافون
- VGE (Vodafone Global Enterprise) الشركات التي لها فروع في أكثر من دولة
- SME (Small and Medium Enterprise) Med-High-premium
- SOHO (Small office/Home Office) premium



### Call Center:

- SME (Small and Medium Enterprise) Core
- SOHO (Small office/Home Office) Core – Med – High

## Corporate Basic Information

### Bill cycles

Bill cycle 7	Starts 7 <sup>th</sup> of each month
Bill cycle 9	Starts 20 <sup>th</sup> of each month
Bill cycle 11	Starts 11 <sup>th</sup> of each month
Bill cycle 25	Starts 25 <sup>th</sup> of each month

- **Stamp Tax:** 51 PT.
- Replacing the current sales tax 15% with a new table tax 8% then 14% value added tax.

### Example:

Old Scenario: Customer bill is 100 L.E plus 15% sales taxes so total bill amount will be 115 L.E

Current Scenario: Customer bill is 100 L.E plus 8% Table Tax equal 108 L.E then 14% Value Added Tax so total bill amount is 123.12 L.E

### **Account Angel (247)**

- Working hours : from 8:30 Am till 8:00 Pm( Friday & Saturday off )
- After 8:00 they are routed to SME CM team.

### **247 Call Center (SME CM)**

- Working hours: from 8:00am to 12:00 am & 7 days

### **Intra Company**

- Free monthly minutes to be used for any Business Bouquet line in the company

### **Business Day**

- Free daily minutes to be used within a time window to any VF number ex: 60min from 10AM-5PM

### **Business Time**

- Free Minutes are valid only during a fixed time to any VF number ex: 60min from 10AM-11AM

### **IVR 899 & USSD \*899#**

Corporate end user self-help

.....

vodafone

## Follow up

في مكالمات الموبايل انترنت  
التفعيل / مشكلة الاتصال

الرصيد المخصوم  
Balance dispute

في لو فيه مشكلة مع  
العميل في الاكواد

Trouble shooting  
لاى خدمه فيها مشكله

هتقولك انك هتكلمه في خلال **ساعه** تأكيداً لحل مشكلته  
لكن خلى بالك انت هتحاول تحل المشكله في **اقرب وقت** وتكلمه

هتابع مع العميل على مدار **الساعه** مش 3 مرات ورا بعض  
وكمان لو مقدرتش اوصل للعميل هبعثله رساله اني كلمته من الـ  
**Arabic SMS**

### IMPORTANT SELF HELP TOOLS

#### يا شباب مهم جداً نقول الـ Self Help Tools في المكالمات دي

الخدمات الإخبارية

\*010# and \*010\*010#

USB & Data Bundle

\*2828# or 2828 IVR  
or Website

7001 cost 50 PT/Call ,  
working hours  
from 8:30 AM till 12:00 AM  
And \*9#

فودافون كاش

\*880# or Ana Vodafone or  
Website

\*2000# & \*2000\*9#  
or Ana Vodafone or Website

\*60# cost 19 PT ( except Flex  
rate plans first 3 trials was free and  
from 4<sup>th</sup> trail it cost 5 PT )  
or Ana Vodafone or Website

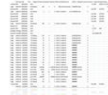
Balance Dispute

\*2828# or 2828 IVR  
or Website

فليكس



موبايل انترنت



ADSL



Atheel Quality Assurance



