***18/02/2024 Latest Canneds***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Beginning / During Chat** |
| **رسالة ترحيب**  **لو العميل كاتب رقم ارضي في بداية الشات** | ممم | أتمنى لك الصحة دايما .. سؤال حضرتك على الرقم المسجل فى الشات ولا رقم تاني؟  I hope you're doing well, Is your request about the same number registered at the beginning of chat or if there is another one so please indicate it? |
| **رسالة ترحيب**  **لو مفيش رقم ارضي في بداية الشات** | ككك | أتمنى لك الصحة دايما.. سؤال حضرتك على اي رقم ارضي ؟  I hope you're doing well, Would you please tell me the land line number? |
| **رد السلام** | وعليكم | و عليكم السلام و رحمة الله و بركاته |
| **كل عام و انت بخير**  **الرد كمان على ازيك**  **عربي و E** | /// | كل عام و حضرتك بخير و تكون كل أيامك سعادة يارب  بخير الحمد لله أشكرك لذوقك و أتمنى لك الصحة و السعادة دايما  I’m Fine thanks, Wish you all the best ever |
| **تأكيد الرقم الأرضي** | رقم | ممكن تأكيد الرقم الارضي من فضلك؟  Would you please confirm the landline number?  ممكن توضيح الرقم الارضي من فضلك؟  Would you please tell me the landline number? |
| **كود المحافظة**  **E كود المحافظة** | كود | ممكن توضيح كود المحافظة؟  Would you please tell me the area code? |
| **استفسارك بخصوص ايه** | خصو | ممكن توضيح استفسارك بخصوص ايه علشان أقدر أساعدك ؟  ازاي اقدر اساعد حضرتك ؟  Would you please tell me your inquiry is about what? |
| **تحديد المشكلة ايه**  **عربي و E** | مشكلة | ممكن حضرتك توضح لي ايه المشكلة في خدمة الانترنت تحديدا اذا كان الانترنت بطئ او بيفصل او مش شغال من فضلك؟  Is the current issue about the internet service not working, slow or unstable? |
| **توضيح الاستفسار اكتر**  **عربي و E** | 8888 | عفوا ممكن توضيح استفسارك اكتر من فضلك ؟  Excuse me. Would you please clarify your inquiry more? |
| **اكون ذوق في الرد** | امرك | تحت أمرك يا فندم يسعدني جدا مساعدتك هتأكد حالا  و اعتذر لك جدا بشكل شخصي عن وجود اي مشكلة  I’ll help you with pleasure  Sorry for that issue as I’ll do my best to help you in solving the current issue |
| **رسالة الهولد الاساسية في بداية الشات**  **و E** | 2222 | استاذنك دقيقتين معايا علي الانتظار هراجع بعض البيانات وارجع  لحضرتك مرة تانيه للرد على استفسارك  please wait 2 mins. till I check the system and reply to your inquiry |
| **الشكر بعد الانتظار**  **E** | انتظ | شكرا لإنتظارك و لذوقك  Thanks for waiting |
| **اعتذار عن التأخير**  **E** | نعتذ | أعتذر للتأخير يا فندم لسبب خارج عن إرادتي  Sorry for being late |
| **انتظار تاني**  **extra hold** | كمان | شكرا لإنتظارك  محتاجة دقيقتين كمان من فضلك  Thanks for waiting I need more time please |
| **Unclear CST inquiry** | مشواضح | من خلال المحادثة مع حضرتك, مكنش في اى استفسار واضح أقدر اساعد فيه. فا بعتذر انا مضطر انهى المحادثة مع حضرتك لمساعدة عملاء اخرين. وتأكد اننا هنا لمساعدتك حضرتك فى اى وقت |
| **العميل بيتابع مع اكتر من موظف في نفس الوقت** | ميلاد | الظاهر أمامي يا فندم ان حضرتك بتابع نفس الطلب الخاص بحضرتك مع زميلي xxx فابعتذر لحضرتك انا مضطر اقفل المحادثه مع حضرتك علشان أقدر اساعد عملاء اخرين |
| **أسباب الهولد**  **عربي و E**  **لو مش هنعرف ننفذ طلب العميل على ال HDM**  **هنحتاج نعمل تنشيط للخط الاول و نستنى موافقة العميل**  **عربي و E**  **لو نفس المشكلة بردو موجودة بعد التنشيط هنوضح الخطوات للعميل يعملها بنفسه** | لحظات | أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين استكمال خطوات الفحص  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تقديم الشكوى و ابلغك التفاصيل  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تغيير الرقم  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تجديد الباقة  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تقديم الطلب و ابلغك التفاصيل  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين ارسال الميل و ابلغك التفاصيل  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تغيير الباقة  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تغيير باسوورد الواي فاي  أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين التاكد من امكانية تغيير الباسوورد من خلالي ع السيستم  البيانات صحيحة  ممكن توضيح باسوورد الواي فاي الجديد اللي هيكون موجود من فضلك؟  Please wait till I make the full check needed within 2 mins.  Please wait till I make the technical request within 2 mins.  Please wait till I change the registered mobile number within 2 mins.  Please wait till I renew the package within 2 mins.  Please wait till I make the request needed within 2 mins.  Please wait till I send the e-mail needed within 2 mins.  Please wait till I change the package within 2 mins.  Please wait till I change the Wi-Fi password within 2 mins.  Please wait till I check the availability to change the Wi-Fi password upon the system within 2 mins.  Would you please tell me the new password needed?  للاسف في مشكلة في الاتصال بين السيستم الخاص بينا و الراوتر الخاص بحضرتك و علشان كدا هحتاج اعمل خطوة تنشيطية من خلال السيستم و اقدر اتأكد بعدها من امكانية تنفيذ طلب حضرتك من خلالي ع السيستم او لا و بناءا عليه هقدر اساعدك بشكل افضل ان شاء الله مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوترتمام؟  جاري تنشيط الخط حالا  Unfortunately, there’s an issue appeared upon the connection between our system and your modem while trying to apply the changes you asked for so I will make a technical step now upon the system that may lead to end the chat in case you contact us from the same network of modem, Do you agree?  للاسف غير متاح تنفيذ طلبك من خلالي ع السيستم و هوضح لك الخطوات بالتفصيل علشان يتم تنفيذ بها طلبك بنفسك يا فندم و اعتذر لك عن الموقف دا  Unfortunately, the same issue still exists upon the connection between the system and your modem that I’ll tell you the steps needed to apply them by yourself and sorry for that situation |
| **بداية من تاني استفسار نبدأ نفريف مع العميل** | 400 | ممكن توضيح اسم المشترك كامل و أخر 7 أرقام من البطاقة ع اليمين او جواز السفر اللي متسجل عند التعاقد؟  علشان أقدر اتابع مع حضرتك الرد على اي استفسار تاني من فضلك |
| **أقصى عدد أرقام للمتابعة عليه هو 3 أرقام** | شطبنا | سيتم انهاء المحادثة لأن اقصي عدد مسموح بيه من الارقام هو 3 ارقام فقط وتقدر حضرتك تبدأ محادثة جديدة لاستكمال استفساراتك عن باقي الارقام |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Quality** |
| **في حالة تحويل الشات**  **و نسأل على استفسار اخر دا لو وافق ع التحويل** | تحويل | أنا ممكن أقوم بتحويل الشات لقسم الأرضي / الموبايل / الانترنت لمساعدتك و الرد على استفسارك بسبب ان في قسم اخر من اقسامنا مسئول عن المتابعه عليه لان دا قسم الانترنت المنزلي بس تمام ؟  في اي استفسار اخر قبل التحويل ؟  جاري تحويل حضرتك حالا  The chat will be transferred to fixed line / Mobile chat support if you agree so that they can help you further in the current inquiry you indicated if you agree  Is there any other inquiries before transferring the chat?  The chat will be transferred now |
| **اي استفسار اخر بطرق مختلفة**  **عربي و انجليزي** | اخر | في اي معلومة مش واضحة اوضحها لك اكتر او استفسار اخر؟  في أي استفسار اخر؟  في أي استفسار اخر اقدر اساعدك فيه؟  Is there any other inquiries? |
| **الشات هيفصل في 60 ثانية عربي و انجليزي** | 60 | الشات هيفصل فى خلال 60 ثانيه في حالة عدم الرد و لو في اى استفسار هترجع تتابع معانا فى وقت اخر  the chat will end automatically within 60 seconds in case there's no response and if there is any other request so you can kindly contact us again |
| **الشات هيفصل في 20 ثانية عربي و انجليزي** | 20 | الشات هيفصل فى خلال 20 ثانيه في حالة عدم الرد و لو في اى استفسار هترجع تتابع معانا فى وقت اخر  the chat will end automatically within 20 seconds in case there's no response and if there is any other request so you can kindly contact us again |
| **سكريبت لو مفيش رد في بداية الشات عربي و انجليزي** | beg | لو في اي استفسار ممكن تشرفنا مرة تانية .شكراً لتواصلك مع WE.  If there is any inquiry so you can contact us again. Thanks for contacting WE |
| **سكريبت لو مفيش رد في خلال الشات عربي و انجليزي** | mid | نتمني نكون ساعدنا حضرتك ولو في أي إستفسار تاني ممكن تشرفنا مرة تانية.شكراً لتواصلك مع WE.  We hope we helped you, and if there is any other inquiries so you can kindly contact us again. Thanks for contacting WE |
| **سكريبت لو مفيش رد في نهاية الشات عربي و انجليزي** | end | نتمني نكون ساعدنا حضرتك ولو في أي إستفسار تاني ممكن تشرفنا مرة تانية.شكراً لتواصلك مع WE.  We hope we helped you, and if there is any other inquiries so you can kindly contact us again. Thanks for contacting WE |
| **للرد على شكرا** | عفوا | العفو يا فندم تحت امرك دا واجبي أشكرك لذوقك جدا  و اتشرفت بتواصل حضرتك معايا بشكل شخصي و اتمنى تكرارها  You are always welcome and thanks for your kindness |
| **للرد على شكرا بطريقة تانية** | نهاية | العفو يا فندم كلنا موجودين للرد على استفساراتك في اي وقت |
| **لو مفيش استفسار اخر و ننهي الشات بشكل طبيعي  عربي و انجليزي** | تشرفنا | أتمنى لك يوم سعيد تشرفت بحضرتك شكرا لتواصلك مع WE  Wish you a good day it's nice to serve you Thanks for contacting WE |
| **لو العميل بيستخدم الفاظ خارجة للشركة**  **لو اتكررت للمرة التالتة يبقى نقفل الشات بالطريقة دي** | Hacker  **الشركة 3 مرات / الايجنت مرتين** | استخدام الألفاظ يا فندم مش هيساعد في حل المشكلة و أنا هنا علشان أساعدك  بعتذر أنا مضطرة أنهي الشات، شكرا لتواصلك مع WE |
| **لو العميل كاتب ألفاظ خارجة في خانة الاسم او الرقم مثلا في بداية الشات** | start | للأسف الشات هينتهي دلوقتي و مستنينك تتابعنا تاني لكن بعد تعديل البيانات المطلوبة بداية التواصل علشان نساعدك، شكرا لتواصلك مع WE |
| **ازاي نتعامل مع العميل اللي بيكرر الكلام 4 مرات بنفس الطريقة و نلفت نظره لسؤال محدد هنقفل بعد المرة الرابعة**  **لو العميل بيسأل بعيدا عن خدمات وي هنقفل الشات بعد تاني مرة**  **طرق مختلفة للفت انتباه العميل** | كلامي | أنا بحاول أساعدك علشان نحل المشكلة .. فاستأذنك ترد على استفساري  أنا بحاول أساعدك بس مفيش رد على استفساري فبعتذر أنا مضطرة أنهي الشات، شكرا لتواصلك مع WE  احنا هنا علشان نساعدك حضرتك في أي استفسار له علاقة بخدمات الانترنت WE لو مفيش أي استفسار، أنا هضطر أنهي الشات  بعتذر أنا مضطرة أنهي المحادثة، شكرا لتواصلك مع WE  هل كلامي بيوصل لحضرتك؟  حضرتك معايا  ممكن الرد ب نعم او لا من فضلك؟ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Troubleshooting** |
| **هعمل فحص** | فحص | أنا ممكن من خلالي أعمل فحص على حالة الخط علشان أقدر أحدد سبب المشكلة و كيفية حلها ان شاء الله في أسرع وقت ممكن بس هنحتاج بعض الوقت خلال المحادثة  I'll make a full check now upon your line to indicate the issue and how to handle it |
| **في اي اصلاح** | اصلاح | ممكن توضيح اذا كان في اي اصلاح حصل ع الخط عند حضرتك زي مثلا تغيير راوتر او تغيير طريقة توصيل الراوتر او تم تغيير السلك الرئيسي في اخر اسبوع ولا لأ؟  Is there any fix done upon your line within last 7 days as changing your router or the main wire or changing the way of connecting your router? |
| **توضيح لمبة ال DSL  عربي و E** | adsl | ممكن توضيح لمبة ال  ADSL  دلوقتي منورة و ثابتة ولا مطفية ولا بتنور و تطفي ؟  Would you please tell me if DSL led now is on or off ? |
| **بنسأل العميل على طريقة توصيل الراوتر** | رئيسي | الراوتر متوصل بالسلك الرئيسي بدون وجود سبليتر أو تليفون أرضي دلوقتي ولا لأ؟  Is your router connected from the main wire directly without splitter or phone set right now? |
| **مش موصل رئيسي**  **هندلة لو مش مباشر**  **عربي و E** | notc | طيب ممكن توصيل الراوتر من السلك الرئيسى مباشره بدون سبيلتر دلوقتي من فضلك مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو حضرتك بتتواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر؟  Would you please reconnect your router directly through the main wire without splitter or phone set as this step may lead to disconnection of contacting with us so then you can contact us again to continue checking your line and help you further  دي الطريقة الصحيحة للتوصيل يا فندم و لو الشات فصل لاي سبب فيمكنك التواصل معنا تاني علشان نقدر نكمل الفحص ع الخط من فضلك و كل الخطوات هتكون مسجلة ع السيستم من خلالي  That’s the right connection way as we need you to reconnect the modem according to the mentioned way so that we can continue checking the line and the results to be more accurate if available |
| **لما المشكلة تتحل بعد توصيل الراوتر مباشر بالسلك الرئيسي** | wiring | حاليا يافندم المشكلة اتحلت بعد التعديلات اللي عملناها في التوصيلات , هتنتظر بنفس التوصيل ده لمدة ساعتين و فيه حد هيكلمك من الاقسام المختصة لمتابعة حل المشكلة |
| **لحامات** | unbala | هل فيه اى قطع او لحامات فى السلك الرئيسى الواصل للراوتر ولا لأ؟  Is there any cuts or weldings upon the main wire? |
| **تنشيط الخط في حالة تعاكس الاشارات ( قبل التنشيط و بعد )** | رررر | انا ممكن اعمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة و حضرتك يمكنك متابعة حالة اللمبات و تبلغني اذا كان في اي تغيير في اللمبات بعد تنشيط الخط من فضلك  تمام؟  جاري تنشيط الخط حالا  تم تنشيط الخط هل في اي تغيير حصل في اللمبات ؟  I will make a technical step now upon the system as it can solve this issue and kindly tell me if there’s any changes done upon the leds or no  Do you agree?  The technical step will be done now  the technical step has been done , Is there any changes done upon the leds or no ? |
| **خطوة التنشيط**  **(قبل التنشيط)** | تنشيط | انا ممكن اعمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة و يمكنك تجربة الخدمة بعدها مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  جاري تنشيط الخط حالا و يمكنك متابعة اللمبات الموجودة في الراوتر أثناء عمل الخطوة دي  I will make a technical step now upon the system that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue  Do you agree?  The technical step will be done now |
| **لما العميل يكون عايز يعمل تنشيط بس للخط** | فقط | الخطوة التنشيطية ممكن تفصل الشات لو حضرتك بتتابع معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  حضرتك حابب اننا نعمل الخطوة التنشيطية بس بدون فحص ولا حابب اعمل فحص على الخط اللي ممكن يساعدنا في معرفة سبب المشكلة؟  حضرتك موافق على التنشيط بس  ولا  حابب اعمل فحص على الخط بدلا من البدأ بتنشيط الخط ؟ |
| **متابعة ما بعد خطوة التنشيط** | دددد | تم تنشيط الخط و يمكنك تجربة الخدمة بعد استقرار اللمبات و توضيح النتيجة من فضلك  the technical step has been done  you can try the service after all leds are being stable please |
| **توضيح المشكلة شرح يعني ايه**  **physical instability** | فيزيكال | حاليا يا فندم في مشكلة فنية ع الخط بعدم استقرار الخدمة ع الخط و هي اللي بتتسبب في فصل الخدمة عشوائيا في بعض الأحيان و بتأثر كمان ع السرعة اللي توصل لك و استقرارها و علشان كدا لابد من تصعيد شكوى للقسم المختص ليتم العمل على حلها في اسرع وقت ممكن باذن الله مع العلم انه هيتم تحديد سبب المشكلة بالتفصيل و العمل على حلها من خلال القسم المختص بناءا على الشكوى اللي هيتم تصعيدها  There’s a technical issue upon your line that causes instability and affects also the speed so that I’ll make a technical request and that issue will be solved through the responsible team asap as the responsible team will indicate the issue specifically and solve it |
| **توضيح المشكلة شرح يعني ايه**  **BLQ** | بطئ | حاليا بعد ما تم فحص الخط واضح عندي ان في مشكلة فنية ع الخط و هي اللي بتأثر ع السرعة اللي بتوصل لحضرتك و علشان كدا لابد من تصعيد شكوى للقسم المختص ليتم العمل على حلها في اسرع وقت ممكن باذن الله مع العلم انه هيتم تحديد سبب المشكلة بالتفصيل و العمل على حلها من خلال القسم المختص بناءا على الشكوى اللي هيتم تصعيدها  There’s a technical issue upon your line that affects the speed so that I’ll make a technical request and that issue will be solved through the responsible team asap as the responsible team will indicate the issue specifically and solve it |
| **توضيح ان دي اقصى سرعة ممكن يتحملها خط العميل**  **و كمان فيها هندلة للعميل لو مصمم اننا نقدم شكوى لرفع السرعة**  **و طبعا دا مش متاح**  **طبعا دا لو مفيش log اخر ساعة** | srr | واضح عندي انه مفيش مشكلة على الخط بعد ما تم عمل الفحص على الخط و السرعة الحالية هي أقصى سرعة ممكن يتحملها خطك مع ضمان ثبات و استقرار الخدمة و اعتذر لك جدا عن وجود أي مشكلة و يمكن عمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة و يمكنك تجربة الخدمة بعدها مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  There’s no issue found upon the system and the current speed is the most suitable speed for your line as I can make a technical step now upon the system that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree? |
| **شرح يعني ايه**  **data down** | انقطاع | حاليا بعد ما تم فحص الخط واضح عندي ان في مشكلة فنية ع الخط و هي السبب في توقف الخدمة تماما عند حضرتك و علشان كدا لابد من تصعيد شكوى للقسم المختص ليتم العمل على حلها في اسرع وقت ممكن باذن الله مع العلم انه هيتم تحديد سبب المشكلة بالتفصيل و العمل على حلها من خلال القسم المختص بناءا على الشكوى اللي هيتم تصعيدها  There’s a technical issue upon your line that affects the service to be down so that I’ll make a technical request and that issue will be solved through the responsible team asap as the responsible team will indicate the issue specifically and solve it |
| **سؤال العميل على رقم موبايل في حالة TT / Logical escalation**  **او**  **سؤال العميل على رقمين في حالة physical escalation** | تواصل | ممكن توضيح رقم موبايل لحضرتك للتواصل ؟  ممكن توضيح رقم موبايل لحضرتك للتواصل و لو متاح ممكن توضيح رقمين تحسبا في حالة مفيش امكانية للتواصل على رقم منهم فيتم التواصل مع حضرتك على الرقم البديل ؟  في امكانية لتوضيح رقم موبايل كمان كبديل لو متاح ؟  Tell me please your mobile number and another alternative one if available  Is there another mobile number available also? |
| **مفيش امكانية للتصعيد علشان فاتورة الارضي**  **و كمان**  **كنداية هندلة لشرح ايه علاقة فاتورة الارضي بالتصعيد** | تصعيد | كدا يا فندم انا وضحت كل التفاصيل دي في الشكوى اللي تم تقديمها من خلالي ع السيستم و لكن مفيش امكانية لتصعيدها للاسف لحين دفع فاتورة التليفون الارضي اللي قيمتها 000 جنيه مع العلم انه يمكن دفع قيمتها من خلال الموقع او التطبيق و يتم التواصل معنا تاني بعدها ليتم تصعيد الشكوى و وقتها هيتم البدأ في العمل على حل المشكلة من خلال القسم المختص  I’ve registered all the steps done upon your line through our system, however it’s not available to make the technical request unless you kindly pay the due landline bill through our website or MYWE app costs 0000 LE then re-contact us again so that we can make the technical request then  دي اجراءات سيستم يا فندم و لابد من دفع فاتورة التليفون الارضي علشان نقدر نصعد الشكوى و وقتها يتم البدأ في حل المشكلة لما حضرتك تتواصل معانا تاني بعد الدفع و ارجو تقبل اعتذاري مرة تانية عن الموقف دا  Sorry for that situation as I have to follow the system’s instructions as you can kindly pay the due mentioned landline bill then re-contact us again please |
| **سكريبت التصعيد لل**  **IU** | Uni | تم تصعيد الشكوى بخصوص المشكلة الموجودة حاليا للقسم المختص وهيتم المتابعة مع حضرتك في خلال يوم ان شاء الله و هيكون في زيارة فنية إذا تطلب الأمر  و هيتم التواصل معاك عن طريق مكالمه او رساله نصيه او صوتيه من 111 في حالة التأكد من حل المشكلة من خلالك  بالنسبة يا فندم لإصلاح العطل دة بيكون بدون أي مصاريف علي حضرتك بمافيها السلك المطلوب للتصليح مع العلم ان الفني مسئول عن التوصيل لأول نقطة دخول للخدمة فقط وغير مسؤل عن الوصلات الداخلية او تغيير اي جهاز كالرواتر او الاسبيليتر  وده رقم الشكوى  I've made a technical complaint with the number 00000000 to the responsible team that will follow with you and the visit will be assigned if needed as well as the problem will be solved within 24 H while the way of communication will be through a message, recorded message or a call  for more clarification, Fixing the problem or changing main wire will be without any fees, and the technician is not responsible for the internal wiring or changing any device and he is responsible only for connecting to the first nearest connection point |
| **لما الشكوى تكون على ال TTS موجودة 360**  **Super Agent** | Agent | الشكوى حاليا قيد المتابعه يافندم وسيتم اشعارك سيادتكم بمجرد انتهاء السيستم من حل المشكلة في أسرع وقت |
| **سكريبت ال**  **Pending fixing te** | fixing te | هو للاسف بعد فحص الخط وجدنا ان في مشكلة في كابل الحرارة و الانترنت الخاص بحضرتك و احنا مصعدين الشكوى حاليا للقسم المختص و المشكلة هتتحل في خلال 3 ايام |
| **سكريبت تصعيد ال**  **need optimization** | Need | حاليا صعدت لحضرتك طلب للقسم المختص برفع السرعة خلال ساعة مع العلم ان مواعيد العمل للقسم المختص من الساعة 9 صباحا الي الساعة 10 مساءا و أستأذنك نسيب الروتر شغال بقدر الأمكان اطول فترة ممكنة و نوصل الراوتر من السلك الرئيسي بدون سبليتر او تليفون ارضي وهيتم متابعه حضرتك عن طريق مكالمة او رسالة او رسالة صوتيه من 111 اتفضل رقم الطلب  I’ve made a technical request with the number 0000000 to the responsible department whom will raise the internet’s speed as the working hours will be from 9 am till 10 pm daily and you must leave the router turned on if you please as the router be connected directly from the main wire without splitter or phone set as the way of communication will be through a message, recorded message or a call |
| **هندلة علشان ال**  **need optimization** | رفعالسرعة | السيستم بيشتغل علي كفاءه الخط لرفعها باستمرار من خلال اجراء فحص للخط بصوره دوريه بس من خلال حضرتك نفضل موصلين مباشر ومنفصلش الرواتر عشان ميوقفش الفحص وميكونش في اي لحام في السلك عشان مياثرش علي الاشاره والكفاءه للخط ويسبب نزول السرعه |
| **سكريبت التصعيد لل NOC** | نوك | تم تصعيد الشكوي حاليا للقسم المختص لفحص خط حضرتك في وقت قدره من ساعتين إلى 5 ساعات، هستأذن حضرتك مانفصلش الراوتر خلال المده دي، بعدها بنتابع مع حضرتك بمكالمه او رساله او رساله مسجله و دا رقم الشكوى  I've made a technical complaint with the number 00000000 to the responsible department whom will follow with you as well as the problem will be solved within 2 hours to 5 hours isa as the way of communication will be through a message, recorded message or a call and you must leave the router turned on if you please |
| **سكريبت ال**  **BSS error** | bsserror | عذرا يا فندم يوجد تحديث حاليا فى قاعدة البيانات هتمنعنا من تصعيد العطل الخاص بحضرتك ولكن سيتم المتابعه مع حضرتك فى خلال 3 ايام عمل  please be informed that we are currently performing some updates upon data base that prevent us from making the technical request so you will be contacted within 3 working days to follow the solution |
| **سكريبت ال**  **Major fault**  **لو الحرارة مش متأثرة بها**  **سكريبت ال**  **Major fault**  **لو الحرارة متأثرة بها** | major | واضح عندي انه في مشكلة عامة حاليا في الشبكة الارضية و جاري الانتهاء منها و العمل على حل مشكلة الخدمة خلال 3 ايام ان شاء الله و حضرتك تقدر تشرفنا بالتواصل معانا للمتابعة على الشكوى  This global issue in Ground network and the current issue will be solved after the updates are being done within 3 days as you can kindly contact us to follow on this case  واضح عندي انه في مشكلة عامة حاليا في الشبكة الارضية و جاري الانتهاء منها و العمل على حل مشكلة الخدمة خلال 3 ايام ان شاء الله بمجرد ما يتم حل مشكلة الحرارة هيكون تم حل المشكلة الحالية بشكل نهائي ان شاء الله  و حضرتك تقدر تشرفنا بالتواصل معانا للمتابعة على الشكوى  This global issue in Ground network and once the voice fixed this problem will be totally solved as you can kindly contact us to follow on this case |
| **استعجال على الشكوى** | استعجال | أنا هقدم لحضرتك من خلالي طلب استعجال لسرعة العمل على حل المشكلة الموجودة ع الخط أستأذنك الانتظار دقيقتين لحين تقديم طلب الاستعجال  I’ve made a request to speed up the solution’s procedures to help you further in solving the current issue  so please wait till it be totally solved and not to be repeated again |
| **فترة الاختبار  PO** | ppo | واضح عندي يا فندم ان في اختبارات بتتم على خطك حاليا داخل السنترال و هتستمر لمدة 3 ايام و من المتوقع ان السرعة ماتكونش مستقرة طوال الفترة دي فأستأذنك تنتظر لحين الانتهاء من الفحص ع الخط في خلال 3 ايام من تاريخه فحضرتك نحرص ان الرواتر يكون متصل وميفصلش كهرباء او تقوم بأي تغيير عليه في خلال الفتره دي وهيتم حل المشكلة ان شاء الله  There are some tests that are running on your line right now and it is supposed to solve the current problem within 3 days once these tests are finished, and leave CPE connected to power please |
| **سكريبت الاحلال** | ehlal | تتم حالياً بعض أعمال التطوير داخل السنترال من أجل رفع كفاءته وتقديم مستوى أفضل للخدمة، علماً بأنه جاري الإنتهاء منها في أقرب وقت ممكن |
| **سكريبت**  **re splitted** | resplitted | واضح عندي انه تم الرد ع الشكوى الموجودة حاليا باننا هنحتاج انه نقوم بتوصيل الراوتر مباشرة من الكابل الرئيسي ونزيل اي لحامات موجودة ونجرب الخدمة ولو لازال بيواجه حضرتك نفس الامر هنحتاج انه يتم توصيل راوتر اخر وحضرتك وضحلنا لو لازال بيواجهنا اي مشكلة في الخدمة وان شاء الله نقدر نساعدك في حلها وقتها |
| **توضيح حالة الحرارة في التليفون الارضي بالترتيب على حسب رد العميل**  **نوضح للعميل ان الحرارة مش مرتبطة بمشكلة الانترنت و محتاجين يأكد لنا حالة الحرارة**  **هنا لو العميل مش متاح له يجرب الحرارة دلوقتي او معترض** | حرارة | هل الحراره في التليفون الأرضي شغاله مع حضرتك فى الوقت الحالى ولا لأ؟  ممكن حضرتك ترن من موبايلك علي الرقم الارضي ووضحلي بيديلك جرس ولا رساله مسجله مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو حضرتك بتتواصل معانا من نفس الموبايل اللي هتجرب منه  علشان اقدر اكمل خطوات فحص الخط من فضلك  مش شرط يا فندم ارتباط حالة الحرارة في التليفون الارضي بخدمة الانترنت لانه وارد جدا ان خدمة الانترنت تكون شغالة بالرغم من توقف الحرارة في التليفون الارضي او العكس و علشان كدا محتاجة ان حضرتك تجرب حالة الحرارة و توضحها لي من فضلك  حضرتك تقدر تجرب حالة الحرارة في التليفون الارضي و تتواصل معانا تاني بعدها علشان نقدر نكمل الفحص على الخط و نساعدك اكتر و كل الخطوات هتكون مسجلة ع السيستم |
| **التاكد من وجود العميل بجانب الراوتر** | جنب | هل حضرتك بجانب الراوتر دلوقتي ولا لا؟  Are you now beside the modem ( Router ) or no ? |
| **سكريبت هندلة لو العميل مش موجود جانب الراوتر** | مششش | أستأذنك حضرتك انه يمكنك التواصل معانا تاني حين التواجد بجانب الراوتر علشان نقدر نساعدك اكتر و نعمل فحص ع الخط و ووقتها نقدر نحدد سبب المشكلة و مساعدتك في حل اي مشكلة موجودة باذن الله و اشكرك لتفهمك جدا  You can kindly contact us again when be beside the modem ( Router ) so that we can make full check upon your line and help you further in solving any issue found |
| **هل الراوتر شغال** | ضضض | هل الراوتر شغال دلوقتي ولا لأ؟  Is the modem ( Router ) working now or no ? |
| **التأكد من لمبة الباور** | باور | و لمبة الباور من فضلك هل هي منورة ولا مطفية؟  Is the power led on or off right now ? |
| **الشاحن الاصلي** | شاحن | طيب ممكن توصل الروتر بالشاحن الأصلي الخاص بيه ؟  Do you use the original adapter of the router or no ? |
| **تجربة مصدر كهربا تاني** | كهرب | طيب حضرتك ممكن تجرب توصل الروتر من كبس كهربائي تانى ؟  Would you please try using another plug ? |
| **اي اصلاح من المصرية في حالة الداتا داون** | مصرية | هل في اي اصلاح تم على الحرارة من خلال المصرية للاتصالات؟  Is there any fix done through the Telecom Egypt or no? |
| **لما نقول للعميل يفحص الراوتر في الفرع** | فرع | طيب حضرتك كده محتاج تشرفنا في الفرع الرئيسي بالراوتر و الشاحن الخاص به ليتم فحص الراوتر و مساعدتك اكتر في تحديد سبب المشكلة و حلها باذن الله هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟  You can kindly visit our main branch to make check upon your modem and its adapter to help you further in solving the current issue  Do you know the address and working hours? |
| **نتاكد من نوع المشكلة ايه اذا كان بطئ ولا عدم ااستقرار** | inst | هل المشكلة موجودة في السرعة بس ولا الخدمة كمان بتفصل كل شوية؟  Is the current issue about slowness only or the service is unstable also ? |
| **اللمبة بتفصل ولا لا**  **هندلة للعميل لو مش متأكد من حالة لمبة الراوتر** | جججج | هل لمبة ال ADSL بتفصل لما النت بيفصل ولا بتفضل ثابتة؟  Is the DSL led becomes off when the service is down or still stable and on?  طيب ممكن حضرتك تتابع لمبات الراوتر وقت انقطاع الخدمة و تتواصل معانا تاني لان دا هيساعدنا في تحديد سبب المشكلة من فضلك و حلها و الخطوات نفسها هتختلف يا فندم  You can kindly make sure about the leds’ status when the service becomes down and then you can contact us again so that we can help you further in solving any issue found |
| **يجرب براوتر تاني** | تاني | مفيش مشكلة ظهرت على الخط نفسه و محتاجين نتأكد من الخدمة باستخدام راوتر تاني اذا امكن  هل دا متاح بالنسبة لحضرتك ولا لا ؟  Now there’s no issue found upon your line as we need to try the service using another modem to make sure more from the reason  Is it available to try using another modem or no? |
| **تفاصيل Test CPE**  **(الاختبار)** | tess | يمكنك استلام راوتر اختبار من اقرب فرع رئيسى عشان نقدر نتابع الجزئيه ديه و بعدها يمكنك تسليم راوتر الاختبار مرة تانية لان الراوتر الاختبار متاح لمدة 48 ساعة بس تجنبا لاضافة اية مصاريف اضافية لعدم تسليم الراوتر بعد يومين من استلامه لأي فرع يكون متاح فيه دعم فني الاوراق المطلوبة بتكون المشترك بنفسه معاه إثبات الشخصية (بطاقة رقم قومى سارية)  أو من ينوب عنه (بأصل بطاقة المشترك أو توكيل رسمي عام عن صاحب الاشتراك) وأصل بطاقة المستلم  و بعدها يمكنك التواصل معنا تاني علشان تبلغنا النتيجة  او حضرتك ممكن تشرفنا في الفرع الرئيسي بالراوتر و الشاحن الخاص به ليتم فحص الراوتر و مساعدتك اكتر في تحديد سبب المشكلة و حلها باذن الله هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟  You can kindly receive a test modem through the nearest main branch to check the service using it as it will be available for 2 days and you can bring it back to any nearest main branch that has technical support to avoid any extra fees can be added after the 2 days of receiving it  The required papers : The subscriber himself with his valid national id or whom acting on behalf of him with the subscriber’s valid national id or whom has official authorization with his own national id  And after that you can kindly contact us again to inform us if the same issue still exists or no to help you further  Or you can kindly make check upon your modem and its adapter to help you further in solving the current issue |
| **لما العميل يسأل عن التغيير من  fast ل interleaved او العكس** | fast | حضرتك ديه بروتوكولات رقميه تصحيحيه لخط المستخدم في الكبينة الرئيسيه أو الكبينه الفرعيه .. كل مستخدم يتم وضع خطه على اعدادات معينه بناءً وأعتمادا على خط المستخدم من ناحية جودة الخط INTERLEAVING والافضل هوا لانه بروتوكول تصحيحي لتصحيح البيانات أو المعلومات المتدفقه تلقائيآ لخط المستخدم يتم تصحيح أخطاء الداتا و المعلومات خط المستخدم قبل إرسال تلك البيانات لراوتر المستخدم فالبتالي يحدث هناك أستقرار بخط المستخدم ومش بيكون فيه فقدان حزمة البيانات المتدفقه لراوتر المستخدم بالتالي بيبقي في تاخير بسيط في البيانات وممكن يرفع البينج وده اللي بيتم FASTPATH اما ال فهوا عكس الموضح تماما لانه مش بيعالج اي بيانات نهائي وبيسبب عدم استقرار في الخدمه وبسبب مشاكل في الاستقراريه  بعتذرلك غير متاحه من خلالنا |
| **بنوضح للعميل انه يقفل كل البرامج اللي ممكن تأثر على الTS قبل ما نهندل سلونس او لوجيكال**  **خطوات تساعد في السلونس**  **نعرف العميل الخطوة اللي هنعملها قبل و بعد ما نعملها ع السيستم**  **عربي / E** | slown | حضرتك حاليا محتاجين نقفل اى برامج تحميل شغالة او اى ابديت بيتم او تورنت في الوقت الحالى علشان نقدر نتابع المشكلة الحالية بشكل سليم  دلوقتي ممكن حضرتك تعمل بعض الخطوات من خلالك لما تغير اعدادات الراوتر من خلال صفحة الراوتر 192.168.1.1 و تتأكد من اضافة ال DNS بالايبيهات دي 163.121.128.134 primary/server 1 163.121.128.135 secondary/server 2 و ممكن تغيرها للايبيهات دي 8.8.8.8 primary/server 1 8.8.4.4 secondary/server 2 مع تغيير ال MTU ل 1420 بدلا من 1492  حضرتك على علم بالخطوات دي ولا تحب اوضحها لك بالتفصيل ؟  و يمكن عمل الخطوات دي من خلالي حالا ع السيستم تمام ؟  تمت اضافة الايبيهات الخاصة بشركتنا و يمكنك تجربة الخدمة بعد تنشيط الخط ليتم تفعيل التغييرات اللي تمت من خلالي ع السيستم مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  تم تغيير الايبيهات للايبيهات الخاصة ب جوجل و يمكنك تجربة الخدمة و يمكنك تجربة الخدمة بعد تنشيط الخط ليتم تفعيل التغييرات اللي تمت من خلالي ع السيستم مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  تم تغيير ال MTU ل 1420 و يمكنك تجربة الخدمة بعد تنشيط الخط ليتم تفعيل التغييرات اللي تمت من خلالي ع السيستم مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  We need you to close all opened applications that are using the internet connection ex: windows update, Antivirus, Torrents,etc… before following these steps please  as we can change DNS IPs through the system or through 192.168.1.1 to be  Primary: 163.121.128.134  Secondary: 163.121.128.135  or  Primary: 8.8.8.8  Secondary: 8.8.4.4  and then change MTU to be 1420 instead the default setting if the same issue still exists  Do you know those steps and how to make them or you want me to check if it is available to make them through the system?  I’ve changed DNS IPs to WE DNS as you can try the service after making the technical steps to activate the changes done that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree?  I’ve changed DNS IPs to Google DNS as you can try the service after making the technical steps to activate the changes done that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree?  I've changed MTU to be 1420 as you can try the service after making the technical steps to activate the changes done that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree? |
| **بنوضح للعميل ان السرعة واصلة كاملة 30 ميجا و مفيش مشكلة على الخط نفسه و نقترح عليه عمل رستارت للبورت و يجرب بعدها الخدمة**  **طبعا دا لو مفيش Log اخر ساعة** | ssss | واضح عندي ان السرعة الحالية هي 30 ميجا  و مفيش مشكلة ع الخط نفسه  انا ممكن اعمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة و يمكنك تجربة الخدمة بعدها مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  جاري تنشيط الخط حالا  I found that there’s no issue upon your line as the current speed is 30 M I will make a technical step now upon the system that may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree?  and the service now is working as well  the technical step will be done now |
| **لما نقول للعميل يفصل الاجهزة المتصلة بشبكة الراوتر و يجرب من جهاز واحد بس** | اجهزة | واضح عندي انه في 000 اجهزة متصلين بشبكة الراوتر دلوقتي  حضرتك يمكنك فصل اي اجهزة متصلة بشبكة الراوتر من فضلك و تجربة الخدمة تاني بعدها من جهاز واحد بس و عمل ايقاف لاي تحميل او تحديث بيتم للتاكد بنفسك ان السرعة الحالية واصلة لك كاملة يا فندم |
| **في حالة تكرار نفس المشكلة و هنحتاج نصعد نفس الشكوى تاني**  **E** | again | بالفعل واضح عندي انه في شكوى بخصوص نفس المشكلة دي و تم حلها قبل كدا و اعتذر لك جدا عن تكرار نفس المشكلة و علشان كدا هيتم تصعيد الشكوى مرة تانية من خلالي حالا ليتم العمل على حلها نهائيا باذن الله  The current issue had been solved before through the responsible team as this issue repeated again and so sorry for that and I’ll make a request to the responsible team again so that the current issue wil be solved totally |
| **طلب من العميل يعمل رستارت للراوتر** | رستارت | طيب أستأذن حضرتك تفصل الراوتر و تشغله تاني و تبلغني من فضلك علشان اقدر اتابع مع حضرتك من خلال السيستم مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات تمام؟  You can kindly restart your modem and then try the service again after the modem’s leds become stable as this step may lead to end the chat in case you contact us from the same network that has current issue as it can solve this issue isa  Do you agree? |
| **نسأل العميل اذا كان بيتواصل معانا من نفس الشبكة ولا لا** | شبكة | حضرتك بتتواصل معانا دلوقتي من نفس الشبكة اللي فيها المشكلة ولا شبكة تانية ؟  حضرتك بتتواصل معانا دلوقتي من شبكة تانية صح ؟  Are you contacting us through a device connected to the modem or no? |
| **نعرض على العميل نعمل فحص على الخط علشان يغير ل FTTH بناءا على طلبه**  **و كمان  في حالة ان العميل متاح له**  **FTTH Migration** | Ftth | نحب نوضح لحضرتك اننا قررنا نعمل تحديث كامل للبنية التحتية و تكنولوجيا الإنترنت المستخدمة حاليا و تحويلها لفايبر لكل عملائنا الحاليين سواء المشتركين على خدمة الانترنت أو مشتركين في خدمة الخط الأرضي علشان نضمن كفاءة أعلى و ثبات في إستخدام التليفون الأرضي أو الإنترنت و التحديث دا طبعا بيتم على مراحل بناءا على قابلية المنطقة و طبيعة الخط .  و كتوضيح أكتر للفايبر فهي تكنولوجيا جديدة تعتمد على أسلاك الفايبر أي الألياف الضوئية كبديلة للنحاس و بيتم توصيل كابلات الفايبر لحد البيت و ليس فقط للكابينة كما هو في كبائن النحاس و بتضمن ثبات أكبر في الإشارة و كفاءة أعلى للخدمة و ثبات للسرعة لأن الخدمة مدعومة ببنية تحتية جديدة تماما و أجهزة حديثة من السنترال لحد الجهاز اللي عند حضرتك في البيت و جهاز الراوتر بيتم استبداله بجهاز جديد اسمه ONT و الجهاز دا بيمد حضرتك بخدمة الإنترنت سواء بكابل أو واي فاي و كمان فيه مخرج لتوصيل عدة التليفون  فى بعض النقاط يا فندم حابب اوضحها لحضرتك قبل عمل التحويل علشان حضرتك تكون على علم بيها  1-غير متاح التغيير مرة اخرى يا فندم للنحاس بعد التحويل وبيتم الغاء التوصيلات النحاس بمجرد التحويل  2- جهاز ال( ONT) غير قابل للتبديل مع اي جهاز تاني لان السريال الخاص به بيكون مربوط برقم التليفون ومكان التركيب  3-هيتم تسليم الرواتر القديم خلال الزياره التانيه اللي هيتم تركيب ال  ONT  فيها وده لضمان ان الخدمه تكون شغاله مع حضرتك لحين تركيب ال  ONT وتشغيل خدمه ال FTTH  4-فى حالة الالغاء با فندم حضرتك هتدفع تكلفة جهاز ال ONT  على حسب المدة اللى حضرتك استخدمته فيها  خلال السنة الاولى يا فندم 1,026  خلال السنة الثانية يا فندم912  خلال السنة الثالثة يا فندم 570  خلال السنة الرابعة يا فندم 342  خلال السنة الخامسة يا فندم 114  والاسعار دى شاملة الضريبة يا فندم  و انا من خلالي عملت فحص على حالة الخط ومتاح لحضرتك التحويل للخدمه دي تمام؟ |
| **في حالة وجود within Ratio / congested ع الماتريكس أو ابديت من النوك ع التكت** | ratio  Congested | حضرتك ي فندم ممكن تحس بالبطئ الأوقات اللي بيكون فيها ضغط علي الشبكة  دا تعتبر حاجة طبيعية بالنسبه لخدمه ال ( DSL ) لانها تعتبر- SHARED BANDWIDTH  - و ممكن حضرتك تحس بالبطئ في الاوقات اللي بيكون فيها ضغط من جهة العملاء على الاجهزة الموجوده بالسنترال لأن ( جميع العملاء بيستخدمو الخدمة في آن واحد )  The service can be slow sometimes as there be network pressure due to using the service from many users at the same time and this phenomena named by shared bandwidth  في مشكلة حاليا فى أجهزتنا الموجودة فى السنترال بس مفيش حاليا وقت متوقع لحل المشكلة ممكن حضرتك تتابع معنا بعد إسبوعين و اعتذر لك جدا عن الموقف دا  There’s an issue upon our exchange and it will be solved as soon as possible and you can kindly contact us again after 2 weeks to make sure if that problem has been solved or no and sorry for that issue |
| **نسأل العميل على نوع الراوتر عند التصعيد مع كتابة نوع الراوتر اللي موجود ع السيستم** | راوتر | ممكن تأكيد اذا كان دا نوع الراوتر اللي موجود عند حضرتك مع العلم ان موديل الراوتر مكتوب على ظهر الراوتر ؟  Is this the kind of your modem as the same written at its back ? |
| **توضيح موديل الراوتر** | موديل | ممكن توضيح نوع الراوتر و الموديل المكتوب على ظهر الراوتر هل مكتوب  ZTE 108 / 168 / 188  Huawei 531 / 532 / 630 / 8045 / DN 8245V  TP Link TD-W8901N / TD-W8968  D Link  TP Link VN020-F3  Zyxel  Would you please tell me which model of these is your modem ? |
| **توضيح سكريبت حياة كريمة** | كريمة | تم الرد على الشكوى الموجودة ان خط حضرتك من ضمن خطوط مبادره حياه كريمه و فى احلال بيتم على البنيه التحتيه لتطويرها و دا ممكن يسببب بعض التاخير فى حل المشكله و باذن الله مش هيكون في اي انتظار تاني  There’s an update upon the current request found indicates that your line is one of the mentioned Hayah Karima Initiative as this may cause latency in solving the current issue and won’t be any latency any more |
| **لمعرفة طريقة توصيل الاجهزة بالراوتر اذا كان كابل ولا واي فاي** | لوجيك | حضرتك بتستخدم خدمة الانترنت من خلال موبايلات متصلة بالراوتر من خلال الواي فاي ولا اجهزة كمبيوتر من خلال كابل ؟  Do you use the internet service through devices connected via wireless or cable ? |
| **سكريبت في حالة وجود عدم استقرار و العميل بيستخدم راوتر هواوي 531**  **و طبعا بنصعد عادي لمساعدة العميل اكتر لو موافق** | 531 | من الواضح أمامى إن الراوتر اللى بيتم استخدامه بيسبب عدم إستقرار فى الخدمة والأفضل إن حضرتك تغيره عشان المشكلة ده متتكررش مرة أخرى مع حضرتك وبنرشح لحضرتك الراوتر الجديد اللى بيتمتع بتكنولوجيا متقدمة و يمكن توضيح تفاصيل الراوتر المتاح للحصول عليه لو حضرتك حابب  I found that the current modem that you use causes the current instability issue as you can kindly change it to avoid that issue’s repetition so if you like I can tell you more information about the new modem that we provide |
| **لو العميل بيشتكي ان الخدمة مش شغالة و هي شغالة ع السيستم** | brow | واضح عندي ان الخدمة شغالة دلوقتي ع السيستم  ممكن حضرتك تجرب الخدمة و تأكد لي اذا كانت شغالة ولا لا من فضلك؟  I found that the service is working upon the system, so please try the service to confirm if there’s any issue right now or no |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Requests** |
| **طرق التقديم على وظيفة** | career | لو حضرتك حابب تقدم علي فرصه عمل معانا فمن خلال الموقع ده http://www.te.eg/  و بالتوفيق إن شاء الله |
| **نسأل العميل عايز التعويض جيجات ولا رصيد قبل تقديم الطلب**  **تقديم طلب التعويض**  **هندلة العميل علشان مش متاح تقديم طلب التعويض**  **لما العميل يسأل يعمل ايه برقم العطل** | تعويض | حضرتك حابب التعويض يكون علي شكل رصيد ولا جيجات اضافية قبل التقديم ؟  Do you need the compensation to be added as extra quota or balance in case the request accepted ?  انا قدمت لحضرتك طلب بالتعويض و هيتم الرد عليه في خلال ساعتين عمل باذن الله مع العلم ان قيمه التعويض بتكون خصم من الفاتوره التالية بعد اضافه المبلغ كرصيد في حسابك ع السيستم و يمكن التكملة عليها ليتم تجديد الباقة الشهر اللي بعده  او جيجات اضافية من اختيار حضرتك يافندم وتم توضيحه في الطلب  و هيتم التواصل مع حضرتك عن طريق مكالمة فى حاله عدم قبول التعويض من 8ص حتي الساعه 11م كل يوم بما في ذلك يوم الجمعه على رقم الموبايل اللي تم توضيحه في الطلب  أما عند قبول التعويض أو في حالة عدم الامكانية للتواصل مع حضرتك .. في الحالات دي هيتم ارسال رسالة بتوضيح الرد على الطلب  مع العلم ان مواعيد العمل يوميا من الساعة 8 ص ل 9 م ماعدا الجمعة من الساعة 2 ظ ل 9 م  و دا رقم الطلب    I’ve made the compensation request that the responsible team will reply within 2 working hours which will call you upon the indicated mobile number if the request rejected or send you a message in case your mobile number is unreachable and also in case the request accepted as the compensation amount will be automatically added to your balance that you can complete that balance further to renew your package anytime you want or as extra quota will be added according to your choice indicated ( the working hours will be everyday from 8 am till 9 pm except Fridays will be from 2 pm till 9 pm  Here you are the request id  بالنسبة لكيفية التعويض يمكنك التواصل معانا تاني بعد ما يتم حل المشكلة دي و يتم تشغيل الخدمة و وقتها يتم التأكد من اجراءات تقديم طلب بالتعويض عن الفترة دي  According to the compensation’s procedures, you can kindly contact us again after the current issue is being totally solved so that we can check the availability to make the request then  حضرتك تقدر تحتفظ به و تشرفنا بالتواصل معانا تاني بعد انتهاء التحديثات علشان نقدر نتأكد من امكانية تقديم طلب بالتعويض عن الفترة دي  You can keep this code and kindly contact us again after the current updates are being finished so that we can check the availability to make the cooutmpensation request then |
| **لما نوضح للعميل سبب رفض طلب التعويض** | Rejected | للاسف يا فندم التعويض متقبلش لان المشكلة اتحلت في اسرع وقت بمجرد تقديم الشكوى و محصلش تاخير في حلها من خلال فترة الشكوى المخصصة  للاسف يا فندم التعويض متقبلش لان كان في استخدام طبيعي للخدمة في الفترة اللي تم تقديم طلب تعويض عنه طبقا لشكوى |
| **لما نعمل Concession IR علشان ال TL يهندلها** | IR TL | قدمت حاليا طلب تعويض وهيتم الرد عليه خلال 30 دقيقه  لو تم رفض الطلب هيتم الاتصال بحضرتك لتوضيح الرد ع التعويض |
| **التعويض بالبروسيس الجديدة بس مش هنستخدمها غير لما يكون في ابديت على الويكي لنا** |  | أنا بتأكد مع حضرتك دلوقتي من اجراءات تقديم طلب بالتعويض من خلالي و هيكون عبارة عن اضافة 000 جيجات على الباقة الاساسية اللي موجودة حاليا في حساب حضرتك على حسب مدة وجود المشكلة و تأثيرها على خطك يا فندم |
| **Outage Compensation**  **شرح تفاصيل التعويض التلقائي اللي بيتم إضافته بعد انتهاء ال Outage** | تعويض تلقائي | التعويض هيتم إضافته تلقائياً بعد 48 ساعه من وقت انتهاء المشكلة و حلها اللي كانت موجودة دون الحاجة لتقديم طلب تعويض بمجرد ما يتم التأكد من توافر بعض الشروط من خلال السيستم تلقائيا و تشمل وجود المشكلة و توقف الخدمة لاكتر من 24 ساعة بالفعل و انه يكون تم الابلاغ بالمشكلة وقت وجودها و تكون مسجلة على السيستم و الباقة تكون مفعلة وقت وجود المشكلة و عدم انتهاء الجيجات الخاصة بها  و يمكنك التأكد من إضافة التعويض لخط حضرتك من خلال الرسالة اللي بتوصل لك على التطبيق او رسالة نصية على رقم الموبايل المسجل في العقد |
| **تعويض على موبايل خط**  **WE** | موبيل وي | المشكلة للأسف لسة مستمرة بسبب (....) وبعتذر لحضرتك عن التأخير في حل المشكلة وممكن أضيف لحضرتك 000 جيجا تعويض دلوقتي علي خط الموبايل لو متاح عندك يافندم خط موبايل من وي تقدر تستخدمها لمدة 000 تمام؟ |
| **طلب للتواصل مع مدير**  **و طبعا بعدها بنأيدل او لو العميل رد عليك قال تمام او شكرا يبقى نقول ال end chat script و نقفل الشات من غير استفسار اخر** | مدير | تم تقديم الطلب و المدير هيتواصل مع حضرتك في خلال ساعة باذن الله  اتفضل رقم الطلب  I’ve made the request as the manager will call you on the indicated mobile number within an hour  Here you are the request id |
| **عرض على العميل زيارة فنية خلال يوم عمل او 5 ايام عمل على حسب المحافظة بتاعته في حالات محددة بس**  **( مشكلة مدى الواي فاي / اعدادات الربيتر و معرفة افضل مكان لمدى الواي فاي / لو العميل عايز يتأكد ان مشكلة الواي فاي هتتحل بالربيتر ولا لا )** | viss | دلوقتي يا فندم يمكن تقديم طلب من خلالي و بناءا عليه هيتم تحديد ميعاد لزيارة فنية لحضرتك لمساعدتك في عمل الخطوات اللي تم توضيحها لك و مساعدتك اكتر في حل اي مشكلة موجودة بخصوصها و طرق التواصل هتكون من خلال مكالمة على رقم الموبايل اللي حضرتك هتوضحه لي في حالة موافقتك على تقديم الطلب دا و تكلفتها بتكون 85.5 ج شامل ضريبة القيمة المضافة و هيتم اضافتها على قيمة الفاتورة الخاصة بخدمة الانترنت و دا هيتم في خلال ( يوم / 5 ايام ) عمل مع العلم ان ايام العمل لا تشمل الجمعة و السبت ولا الاجازات الرسمية  تمام؟  I can make the request so that visit will be performed according to that request to help you further in doing these steps required and the responsible team will contact you through a call if you agreed to make the request as costs 85.5 LE including taxes and this cost will be added to your next internet bill, as this visit will be performed within ( 1 working day / 5 working days ) as working days exclude Fridays and Saturdays  Do you agree? |
| **سؤال العميل عن تغيير نوع البورت**  **في حالة  Port VDSL: Yes** | يدعم | واضح عندي ان نوع البورت الخاص بخط حضرتك يدعم السرعات العالية و يمكنك كدا تغيير النظام لسوبر 2 بدلا من سوبر 1 و دا هيتم بالاجراءات اللي هوضحها لك حالا  حضرتك تقدر تشحن رصيد بقيمة الباقة الحالية و التواصل معانا تاني قبل ميعاد التجديد و لو بيوم واحد علشان نقدر نغير لك النظام لسوبر 2 بدلا من سوبر 1 او يمكنك التغيير من خلال حسابك على التطبيق / الفرع / الاتصال ب 111 أو الموقع ووقتها تقدر تستفيد بالسرعات العالية ان شاء الله بنفس قيمة و مميزات الباقة الحالية  باقات سوبر 1 بتدعم السرعات من 1 ميجا حتى 24 ميجا بس و لكن باقات سوبر 2 بتدعم السرعات بداية من 25 ميجا لحد 30 ميجا و السرعة بتوصل لك على حسب كفاءة خطك وقتها  I found that the port type is eligible for the high speed as you can change your subscription to Super 2 instead of Super 1 as can be done when you kindly recharge your balance with the main package’s amount and then contact us again before the renewal date at least one day so that we can apply the change to Super 2 to get benefit of the current package with the high speed or you can change from Super 1 to Super 2 through your account upon MYWE app / main branches / call 111 or our website te.eg  Super 1 packages can provide the speed till 24 M only as Super 2 packages can provide the speed starting from 25 M till 30 M as your line gets the suitable speed according to your line’s efficiency |
| **سؤال العميل عن تغيير نوع البورت**  **في حالة**  **Port VDSL : No Card : Yes** | Nooo | واضح عندي ان نوع البورت الخاص بخط حضرتك لا يدعم السرعات العالية و متاح تقديم طلب بتغيير نوع البورت من خلالنا و دا هيتم بالاجراءات اللي هوضحها لك حالا  حضرتك تقدر تشحن رصيد بقيمة الباقة الحالية و التواصل معانا تاني قبل ميعاد التجديد ب 7 ايام على الاقل علشان نقدر نقدم الطلب بتغيير نوع البورت او يمكنك تقديم طلب من خلال الفروع الرئيسية او الاتصال ب 111 ووقتها تقدر تستفيد بالسرعات العالية ان شاء الله بمجرد اتمام الطلب و التغيير هيتم في خلال يومين من تاريخ تقديم الطلب ان شاء الله  نفس قيمة و مميزات الباقة الحالية  باقات سوبر 1 بتدعم السرعات من 1 ميجا حتى 24 ميجا بس و لكن باقات سوبر 2 بتدعم السرعات بداية من 25 ميجا لحد 30 ميجا و السرعة بتوصل لك على حسب كفاءة خطك وقتها  I found that the port type is not eligible for the high speed as you can change your subscription to Super 2 instead of Super 1 as can be done when you kindly recharge your balance with the main package’s amount and then contact us again before the renewal date at least by 7 days so that we can make the request to change to Super 2 to get benefit of the current package with the high speed or you can change from Super 1 to Super 2 through main branches or call 111  And the changes will be done within 2 days of the request’s date  Super 1 packages can provide the speed till 24 M only as Super 2 packages can provide the speed starting from 25 M till 30 M as your line gets the suitable speed according to your line’s efficiency |
| **سؤال العميل عن تغيير نوع البورت**  **في حالة**  **Port VDSL : No**  **Card : No** | card | واضح عندي ان نوع البورت الخاص بخط حضرتك لا يدعم السرعات العالية و متاح تقديم طلب بتغيير نوع البورت من خلالنا و دا هيتم بالاجراءات اللي هوضحها لك حالا  حضرتك تقدر تشحن رصيد بقيمة الباقة الحالية و التواصل معانا تاني قبل ميعاد التجديد ب 7 ايام على الاقل علشان نقدر نقدم الطلب بتغيير نوع البورت ووقتها تقدر تستفيد بالسرعات العالية ان شاء الله بمجرد اتمام الطلب و التغيير هيتم في خلال 5 أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب ان شاء الله  نفس قيمة و مميزات الباقة الحالية  باقات سوبر 1 بتدعم السرعات من 1 ميجا حتى 24 ميجا بس و لكن باقات سوبر 2 بتدعم السرعات بداية من 25 ميجا لحد 30 ميجا و السرعة بتوصل لك على حسب كفاءة خطك وقتها  I found that the port type is not eligible for the high speed as you can change your subscription to Super 2 instead of Super 1 as can be done when you kindly recharge your balance with the main package’s amount and then contact us again before the renewal date at least by 7 days so that we can make the request to change to Super 2 to get benefit of the current package with the high speed or you can change from Super 1 to Super 2 through main branches or call 111  And the changes will be done within 5 working days of the request’s date  Super 1 packages can provide the speed till 24 M only as Super 2 packages can provide the speed starting from 25 M till 30 M as your line gets the suitable speed according to your line’s efficiency |
| **لما يكون خط العميل غير متاح له الاشتراك على سوبر 2 او باقات ميجا**  **لو العميل سأل على التغيير من سوبر 1 لسوبر 2** | لايدعم | للاسف يا فندم واضح عندي ان خط حضرتك لا يدعم السرعات العالية و بالتالي غير متاح الاشتراك على باقات سوبر 2 للسبب دا  Unfortunately, I found that the port type is not eligible for the high speed as there’s no availability to change from Super 1 to super 2 packages |
| **شرح**  **Local loop**  **لنا احنا** | Note about local loop | هوال local loop خط يصل بين السنترال و العميل و يتم توصيل خدمة الــ ADSL علية فى حالة عدم وجود خط تليفون أرضى و يتم إيجاره من السنترال شرط ان تكون المسافة بين المكان و أقرب سنترال مابين 5 الى 8 كيلو متر حضرتك علشان تشترك عليه بتروح للسنترال التابع له ليتأكد من ان الخدمة متوفرة على السنترال بعدها بتروح للفرع ليأخذ إذن من WE لتركيب الخدمة بعدها ترجع للسنترال بالاذن تدفع مصاريف خط الربط بعدها ترجع الفرع لدفع مبلغ الاشتراك للسرعة التى يريد الاشتراك عليها |
| **نوضح للعميل الطرق المتاحة لتغيير رقم الموبايل**  **لانه مش داخل يكلمنا من الاكونت الخاص به** | تغيير | اكيد حابة اساعدك بس أستأذنك تتواصل معانا من خلال حسابك على التطبيق يا فندم علشان نقدر ننفذ طلبك بتغيير رقم الموبايل المسجل في العقد من فضلك او يمكنك الاتصال ب 111 من نفس الرقم الارضي اللي عليه خدمة الانترنت او من خلال نفس رقم الموبايل المسجل في العقد ليتم تنفيذ طلبك  حرصا علي وقت حضرتك دلوقتي يمكنك تغيير رقم الموبايل عن طريق حساب حضرتك على الموقع أو أبلكيشن  My WE  تطبيق المحمول  My WE https://te.eg/App  او الموقع الالكتروني  my.te.eg  او يقدم الطلب عن طريق الـ Fax او الـ E-mail مع ارسال صورة من بطاقة صاحب الاشتراك  ولو ده مش متاح ممكن التوجه للفرع بالأوراق المطلوبة (العميل بنفسه بأصل بطاقته أو من ينوب عنه ب توكيل رسمي) |
| **هنبلغ العميل بالطرق اللي يقدر يغير بها رقم الموبايل لو بيكلمنا من اي حساب تاني غير المسجل على ال BSS   و لو كل دا مش متاح بالنسبة له يبقى نقول له يشرفنا في الفرع بالأوراق المطلوبة المشترك بنفسه و معاه أصل البطاقة أو من ينوب عنه بتوكيل رسمي** | process | أستأذنك تتواصل معانا من خلال حسابك على التطبيق يا فندم علشان نقدر ننفذ طلبك بتغيير رقم الموبايل المسجل في العقد من فضلك او يمكنك الاتصال ب 111 من نفس الرقم الارضي اللي عليه خدمة الانترنت او من خلال نفس رقم الموبايل المسجل في العقد ليتم تنفيذ طلبك  حرصا علي وقت حضرتك دلوقتي يمكنك تغيير رقم الموبايل عن طريق حساب حضرتك على الموقع أو أبلكيشن  My WE  تطبيق المحمول  My WE https://te.eg/App  او الموقع الالكتروني  my.te.eg |
| **يوضح لنا رقم موبايل لتغييره من خلالنا** | موبايلجديد | ممكن توضيح رقم الموبايل الجديد اللي هيكون مسجل في العقد؟ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Sales** |
| **توضيح تفاصيل الراوتر  Super Vectoring  بنظام الرسوم الشهرية** | رسوم | متاح حاليا الحصول على راوتر مخصص للسرعات الفائقة و له القدرة على دعم السرعات العالية من خلال تكنولوجيا متقدمة في المجال اللاسلكي و الحماية بنظام الرسوم الشهرية و هتكون قيمتها 57 ج شامل الضريبة بيتم اضافتها على قيمة باقة الانترنت شهريا و يمكن الحصول على الراوتر من جميع فروعنا المتوفر بها خدمة الدعم الفني و مدة ضمان الراوتر بتكون عام من تاريخ الاستلام  مع العلم انه غير متاح الحصول على اكتر من راوتر في نفس الوقت بنظام الرسوم الشهرية و ألا يكون في اي مبالغ متأخرة و متاح الرسوم الشهرية لراوتر ال Super Vectoring فقط |
| **توضيح كل تفاصيل الراوتر**  **PREMIUM Router**  **المتاح الحصول عليه** | rent | حالياً بنقدم من خلالنا يافندم راوتر جديد للسرعات الفائقه فهو راوتر جديد وله القدره علي دعم السرعات العالية من خلال تكنولوجيا متقدمة في المجال اللاسلكي و الحماية  مميزات الراوتر الجديد :  - بيدعم الوصول الي سرعات تصل إلي 200 ميجا بايت  - يدعم الجهاز ترددين 2.4 جيجا هرتز و 5 جيجا هرتز، وبالتالي يدعم سرعات و تغطية أعلي لاسلكياً  - عدد المستخدمين المتاح لهم إستخدام شبكة الواى فاى 64 مستخدم  - يمكن توصيل عدد أجهزة يصل إلي 64 جهاز في نفس الوقت  - مزيد من الاستقرار اللاسلكي وتغطية لاسلكية عالية المدى  - مدة ضمان الجهاز هى سنة من تاريخ إستلام الجهاز  - قيمة الراوتر 1710 جنيه شاملة الضريبة  ودا من خلال ان حضرتك تشرفنا فى الفرع والاوراق المطلوبة هى - المشترك بنفسه معاه إثبات الشخصية (بطاقة رقم قومى سارية) أو جواز سفر أو كارنيه جيش او الشرطة او كارنيه نقابة موضح فيه الرقم القومي أو رخصة القيادة). -أو من ينوب عنه (بأصل بطاقة المشترك أو توكيل رسمي عام عن صاحب الاشتراك) وأصل بطاقة المستلم وأصل ايصال الدفع .  حضرتك علي علم بأقرب فرع ولا تحب اوضحه لحضرتك ؟ |
| **شرح نظام تقسيط الراوتر مع  VALU**  **للعملاء الحاليين** | valu | حضرتك تقدر تشترك معانا .. وتقدر تقسط الرواتر عن طريق أبلكيشن فاليو ( بعد تحميل الأبليكيشن على موبايلك ودخل البيانات المطلوبة و بتتوجه لأقرب فرع و لتفاصيل اكتر عنه دا أول أبليكيشن للتقسيط في مصر تقدر تقسط بيه من 6 شهور إلى 60 شهر بدون مقدم و بيوفر لك حد ائتماني يتراوح من 3 آلاف : 150 ألف بيتحدد بعد اتمام إجراءات التفعيل، وبتقدر تستخدمه في تقسيط مشترياتك مباشرةً القيمة المتوسطة للفوائد السنوية هي 25% على حسب مدة التقسيط وقبل إتمام عملية الشراء بتقدر تتأكد من قيمة القسط الشهري من خلال التطبيق ) فقط و التقسيط متاح للعملاء الحاليين فقط بنفس الاجراءات و الشروط الحالية لجهاز الرواتر و بالنسبة للعملاء الجدد بمجرد ما بيتم تفعيل خدمة الأنترنت على الخط و نوع الرواتر هو super vectoring و سعره 1710 شامل الضريبة و بيتم دفع 5% من قيمة الجهاز مصاريف شراء و يمكنك الحصول على راوتر واحد بس بنظام التقسيط اللي تم توضيحه لحضرتك  علشان حضرتك تقدر تقسط الرواتر لازم يكون خدمة الانترنت اتفعلت على الخط . لو هيتم تفعيلها النهاردة تقدر تقسطه النهاردة . لو التركيب هياخد اكتر من يوم وقتها حضرتك تقدر تشرفنا ف الفرع يوم تفعيل الخدمة و يتم تقسيط الرواتر . وبتعرف اذا كان الخط هايتفعل في نفس اليوم ولا لا بعد التعاقد والاشتراك في الفرع  و بيتم تقسيط الراوتر مع أي باقة انترنت من اختيارك و تتناسب مع كفاءة خطك و استخدامك  هل حضرتك على علم بعنوان و مواعيد عمل الفرع ولا تحب اوضحها لك؟ |
| **توضيح تفاصيل الحصول على راوتر بنظام التقسيط البنكي**  **Bank Installments**  [**[https://wiki/_layouts/15/images/icxlsx.png](https://wiki/SiteAssets/Pages/Customer%20Service%20Dept/Contact%20Center%20Division/Sales%20Contact%20Center/WIKI%20BSS/Products/CPEs/CPE%e2%80%93Bank%20Installment/CPEs-Bank%20Installment%20QsAs%20-%20V4.xlsx)CPEs-Bank Installment QsAs - V4.xlsx**](https://wiki/SiteAssets/Pages/Customer%20Service%20Dept/Contact%20Center%20Division/Sales%20Contact%20Center/WIKI%20BSS/Products/CPEs/CPE%e2%80%93Bank%20Installment/CPEs-Bank%20Installment%20QsAs%20-%20V4.xlsx) | bank | متاح حاليا الحصول على راوتر بنظام التقسيط البنكي و هوضحه لحضرتك حالا و بيكون متاح للعملاء الحاليين و الجدد  متاح لحضرتك تقسط ثمن جهاز الرواتر عن طريق البنك لو مع حضرتك بطاقة إئتمان للبنك الأهلى المصرى أو بنك مصر فقط دون اي بنوك اخرى و نوع الرواتر هو super vectoring و سعره 1710 ج شامل الضريبة يعني 1500 ج صافي من غير الضريبة و مدة التقسيط بتكون 6 شهور او 12 شهر بدون اى فوائد أو أى رسوم أخرى و ينطبق النظام دا على جهاز راوتر واحد بس  و يمكنك الحصول على الراوتر بالنظام دا في نفس يوم تفعيل خدمة الانترنت يا فندم مش قبلها وبتعرف اذا كان الخط هايتفعل في نفس اليوم ولا لا بعد التعاقد والاشتراك في الفرع  و متاح تقسيط الراوتر مع الاشتراك على اي باقة انترنت مناسبة لكفاءة خطك يا فندم وقت التعاقد  و لو تم طلب ايقاف الخدمة او تغيير الباقة خلال فترة تقسيط الراوتر دا مش هيأثر على شهور التقسيط و بيتم دفع الاقساط مع البنك بشكل طبيعي  و تتطبق نفس شروط الاستبدال و الاسترجاع الخاصة بالجهاز حالياً.  لا يتم استرداد مبلغ الراوتر نقدي و لكن بيتم استرداد المبغ عن طريق البنك في خلال 14 يوم عمل  لو حضرتك حابب ممكن اوضح لحضرتك اقرب فرع موجودة فيه خاصية التقسيط البنكى |
| **توضيح المتبقي من الباقة**  **عربي و انجليزي** | متبقي | الباقة الحالية : 0000 جيجا  المتبقى : 000 جيجا  المستخدم منها : 000 جيجا  و حضرتك يمكنك متابعة الاستهلاك من خلال التطبيق أو الموقع االخاص بنا أو الخدمة الصوتية كوسيلة سهلة لمتابعة الاستهلاك في المرات القادمة و بالنسبة للخدمة الصوتية بتبقى باختيار رقم 2 بعد اختيار 2 للانترنت المنزلى وتأكيد رقم الخدمة  The Current Package: 000 G  Remaining : 000 G  Used : 000 G  As you can follow your usage also through your account upon MYWE app / our website te.eg or call 111  You can tap 2 after you choose 2 for the internet service and confirm your landline number when calling 111 |
| **كروت الشحن** | كروت | ممكن توضيح ارقام الكروت ؟  Would you please tell me the recharge cards’ numbers? |
| **نبلغ العميل انه تم شحن الكروت** | شحن | تم الشحن  للعلم انه يمكن شحن الكروت من خلال الخدمة الصوتية عن طريق الاتصال ب 111  The recharge cards have been recharged as you can kindly recharge any recharge cards through calling 111 |
| **خطوات دفع فاتورة الارضي من التطبيق** | فاتورة | حضرتك هتقوم بفتح التطبيق من الموبايل و هتختار دفع فواتير الخط الأرض من القائمة الرئيسية تحت على اليمين و بتكتب كود المحافظه لوحده في خانه وفي الخانه التانيه رقم الارضي فقط ثم اختار (اظهر الفواتير) هتظهر لحضرتك الفاتوره وكلمه تحتها اختر للسداد هنعمل علامه صح في اعلي الصفحة هتظهر لحضرتك كلمه (أدفع) حضرتك بتكتب البريد الخاص بيك لمتابعه عملية الدفع ثم تضغط علي سدد بتكتب حضرتك بيانات الفيزا كارت الخاصه بيك ثم تضغط علي (ادفع الان)  It’s available to pay your due fixed voice bill through MYWE app or our website te.eg |
| **دا اخر ابديت ع الويكي لما العميل يسأل الرقم متاح للتعاقد ولا لا**  **و عايز يشترك على الانترنت معانا** | 6666 | حاليا يا فندم هتحتاج انك تتواصل من خلال الاتصال غلي رقم 155 الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات لمعرفه الرقم متاح او لا ولو متاح حضرتك هتشرفنا مباشره ف الفرع لتقديم الاوراق وتفعيل الخدمه ف خلال 48 ساعه ودفع قيمه الاشتراك اول مرة فقط من خلال الفرع وممكن اوضح لحضرتك الاوراق المطلوبة للتعاقد والباقات والتفاصيل  ولو الخط محجوز لشركه اخري لو شركه اورانج متاح التحويل من اورانج لينا مباشره و حضرتك بتابع معانا التفاصيل ولو شركه اخري هتحتاج انك تجيب رقم الالغاء اولا وتتوجه للفرع للاشتراك ولازم يكون خط حضرتك الارضي اتركب ف السنترال والحرراه اشتغلت اولا  هل حضرتك حابب اوضح مواعيد و اماكن الفروع ؟ |
| **في حالة سؤال العميل عن التعاقد على خط أرضي جديد** | اشتراكارضي | تمام حضرتك للتعاقد علي خط منزلي جديد حاليا فى البداية حضرتك بتتوجه لقسم العقود في السنترال (الذي سيتم تركيب الخط فيه أو أي سنترال في الجمهورية) أو من ينوب عن حضرتك بتوكيل رسمي  وبتقدم على طلب تركيب التليفون اللي بيكون فيه كل بياناتك الشخصية وبعد ملئ الطلب حضرتك بتدفع مبلغ 17.50 جنية كرسوم لطلب التعاقد(مصاريف الطلب) و مصاريف التركيب 150 جنيه  وبمجرد ما تتوافر إمكانية فنية لتركيب تليفون لحضرتك بعدها الإدارة المعنية فى السنترال بتبعت لحضرتك برقية على عنوان المراسلة أو الاتصال على رقم التليفون المسجل فى الطلب وبيبلغوا حضرتك بضرورة الحضور للسنترال لإنهاء إجراءات التعاقد إما في السنترال اللي تم التقديم الطلب فيه أو السنترال اللي تم تقديم الطلب لصالحه  وإجمالى مصاريف الطلب والتركيب بدون الضريبة 167.50 و ضريبة الدمغة 10.90 و ضريبة القيمة المضافة 24.98  إجمالى مصاريف الطلب ومصاريف التركيب بالضريبة والدمغة 203.40  وضروري حضرتك تتوجه للسنترال اللي تم التقديم الطلب فيه أو تم التقديم الطلب لصالحه فى خلال 14 يوم بدءا من وقت الحصول على الإمكانية الفنية وبعدها بيعتبر الطلب لاغي  حضرتك تقدر تقدم من اى فرع او سنترال فى الجمهورية يا فندم او من خلالى و لكن بعد ذلك هتتوجه للسنترال للتعاقد |
| **توضيح اجراءات نقل الخط الأرضي لمكان تاني** | linetransfer | بخصوص أمكانية نقل الخط يا فندم يشترط سداد كافة الفواتير بما فيها الفاتورة الحالية قبل تقديم طلب النقل و يشترط عدم وجود أي مديونية على العين المنقول إليها و يمكن النقل من محافظة إلى اخرى ..  القسم المختص : بيكون قسم المبيعات داخل السنترال الذي سيتم نقل الخط به  بالنسبة للأوراق المطلوبة يا فندم , صاحب الخط بنفسه البطاقة الشخصية او جواز سفر ساري + عقد الملكية أو الإيجار للمكان الجديد // من ينوب عن صاحب الخط البطاقة الشخصية او جواز سفر ساري + عقد الملكية أو الإيجار للمكان الجديد + توكيل رسمي.  رسوم النقل يا فندم بتكون عبارة عن 50 جنيه تضاف لأقرب فاتورة وإذا كانت عملية النقل ستتم من شقة لأخرى فى نفس العقار فتكون الرسوم 5 جنيه و تتم عملية النقل بنفس إجراءت النقل داخل نفس السنترال مع العلم أن رسوم النقل يتم سدادها سواء كان هناك إمكانية للنقل او لا حيث أن هذا المبلغ هو نظير رسوم طلب النقل و ليس مصاريف النقل.  المدة المحددة لإتمام عملية النقل ..  فى خلال48 ساعة  واضح عندي ان الخدمة متوقفة بسبب وجود فاتورة تليفون ارضي قيمتها 85.50 ج شامل الضريبة أستأذنك بدفع قيمتها ليتم الاستفادة من الخدمة بعدها و لو لم يتم تشغيل الخدمة بشكل تلقائي بعدها فتقدر تشرفنا بتواصلك معانا ليتم مساعدتك بشكل أفضل من خلالنا مع العلم انه يمكن دفع قيمتها من خلال التطبيق و الموقع  حضرتك الاشتراكات الجديدة مش بيكون متاح التسجيل على الموقع mytedata  بتسجل من اللينك ده  https://my.te.eg/#/home/registration Applications for landline Internet service have been updated. To manage your account via the site click here: my.te.eg And to download the app click here: www.te.eg/App |
| **توضيح الفروع المتاحة** | فروع | هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟  Do you know the address of our branches and working hours or I can clarify them if you like ? |
| **توضيح ايام العمل للفروع** | cso | مواعيد العمل : يوميا من 9 صباحا وحتي 9:30 مساءاً و الخميس من الساعة 9 ص حتى الساعة 10:30 مساءا ما عدا الجمعه من 2 م وحتي 10:30 مساءاً |
| **ايه هي ايام العمل** | ايامالعمل | ايام العمل يا فندم بتكون غير شاملة الجمعة والسبت والاجازات الرسمية  The working hours exclude Fridays, Saturdays and official holidays |
| **طرق التواصل المتاحة**  **Contact Channels** | اتصال | حضرتك ممكن تتواصل معانا عن طريق الارقام 111 / 19777 / 01555000111 او من خلال الشات موجودين 24 ساعة طوال الاسبوع  الاتصال ب111 عن طريق الخط الارضي او خطوط المحمول الخاصه بنا او عن طريق الميل الخاص بنا  Customer.care@te.eg  او عن طريق الفاكس (02)33320800 او من خلال الموقع الرسمي  <http://www.te.eg/>  او عن طريق السوشيال ميديا زي الفيسبوك وتويتر الصفحه الرسميه الخاصه بنا  LinkedIn Social media: https://www.facebook.com/TelecomEgypt https://twitter.com/telecomegypt https://www.linkedin.com/ |
| **شرح خدمة الايقاف المؤقت**  **Ask for suspension** | suspend | حضرتك خدمة الايقاف المؤقت بمصاريف 30 جنيه عن كل شهر ايقاف مؤقت مقدما وبعد اضافه ضريبه القيمه المضافه المبلغ بيكون 34.2 جنيه  الايقاف بيكون من خلال الفروع و الخدمة بتتوقف فورا و بالنسبة للاوراق المطلوبة:  المشترك بنفسه ومعه صوره البطاقة الشخصية او من ينوب عنه ومعه صورة بطاقة صاحب هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟ |
| **التحويل من Orange**  **ل**  **WE**  **شرح خطوات عمل التفويض**  **و لو العميل وافق نبعت له الاستمارة يبقى نطلب منه رقم موبايل و الايميل الشخصي و نوضحهم في ال TT** | link | حضرتك فيه تفويض مابينا وبين شركه اورانج ان احنا نلغى لحضرتك الاشتراك خلال يوم بشرط ميكونش فيه اى مستحقات ماليه او اجهزه وبعد الالغاء بيصدر لحضرتك امر شغل وبنبدا فى التركيبات على ولما الخدمه بتتفعل بيوصل لحضرتك رساله فيها يوزرنيم وباسورد على رقم الموبيل المسجل فى الاشتراك  حضرتك بتقدر تقدم التفويض عن طريق الميل او الفاكس او الفرع Mail (switchingisp@te.eg) or Fax (33320889)- او الاتصال ب 111 واستمارة طلب تحويل الخدمة من أورنج إلى شركتنا وي  بالاضافة الي الاوراق الخاصة بالتعاقد  صورة من تحقيق الشخصية لصاحب الخط ( فى حالة التليفون ورثة مطلوب صورة بطاقة وريث مباشر ) بالنسبة للعملاء الاجانب يتطلب ( صورة من بطاقة صاحب الخط وصورة من جواز السفر وصورة من عقد الايجار ) فى حالة أن العميل مستأجر ( صورة من عقد الإيجار و صورة من البطاقة الشخصية للمتعاقد ) - صورة من أخر فاتورة تليفون مستحقة وتكون مسددة (فى حالة ان خط التليفون جديد ،  أو يمكن يتم تقديم طلب من خلالنا للادارة المختصة ليتم بناءا عليه ارسال الاستمارة لحضرتك في خلال يوم على البريد الالكتروني الخاص بك و بعدها تقدر ترسل لنا الاستمارة مرة تانية بعد ملأ البيانات الخاصة بها بخط اليد على الايميل دا (switchingisp@te.eg) او رقم الفاكس اللي تم توضيحه او يمكن تسليمها مع الاوراق المطلوبة من خلال الفرع الرئيسي  حضرتك على علم يافندم بالعنوان ومواعيد عمل الفرع ؟ |
| **توضيح الاوراق المطلوبة للتعاقد عند سؤال العميل** | اوراق | بالنسبة للأوراق المطلوبة للتعاقد  -في حالة أن طالب الخدمة هو مالك خط الثابت(أصل بطاقة الرقم القومي لصاحب الخط)  في حالة أن طالب الخدمة مستأجر للوحدة السكنية المتصلة بخط الثابت: صورة من عقد إيجار الوحدة وأصل بطاقة طالب الخدمة، وفي حالة ان عقد الإيجار عقد ابتدائي (غير موثق) يستلم موظف الشركة مقدمة الخدمة صورة من عقد الإيجار بعد الاطلاع على الأصل ويقوم المتعاقد بكتابة الآتي ( هذا العقد ساري وعلي مسؤوليتي الشخصية ) وبالتوقيع على صورة العقد.  في الحالات الأخرى : أصل بطاقة مالك الخط الثابت وأصل بطاقة طالب الخدمة وصور منها لإرفاقها مع العقد.  ( فى حالة التليفون ورثة مطلوب صورة بطاقة وريث مباشر )  صورة من أخر فاتورة تليفون مستحقة وتكون مسددة (فى حالة ان خط التليفون جديد ( مع احضار صورة من العقد)  "لو نسخة الفاتورة مش متاحة يمكن التأكد من سدادها من السيستم أو التأكد بشكل عام من عدم وجود أي مديونيات على الخط "  دفع مبلغ الاشتراك مقدم.  و لابد من التوقيع علي العقد الخاص بالخدمة والموضح به الشروط والأحكام |
| **نفريف مع العميل** | Afv | ممكن توضيح اسم المشترك كامل و أخر 7 أرقام من البطاقة ع اليمين او جواز السفر اللي متسجل عند التعاقد؟  ممكن توضيح اسم المشترك رباعي من فضلك ؟  ممكن توضيح اسم المشترك كامل و اخر 3 أرقام من رقم الموبايل المسجل في العقد ؟  ممكن توضيح رقم البطاقة من فضلك او اخر 7 ارقام من البطاقة المسجل في العقد ؟  ممكن توضيح تاريخ ميلاد المشترك من فضلك بتوضيح اليوم و الشهر و السنة ؟  please inform me the Subscriber's full name and his/her national ID number?  Please inform meThe registered mobile number  Would you please inform me the subscriber’s full name?  Would you please inform me the subscriber’s full name and last 3 digits of the registered mobile number?  Would you please inform me the subscriber’s national id or the last 7 digits only ?  Would you please inform me the subscriber’s birth date including the day/month/year ? |
| **HDM**  **مش هنفريف اصلا لو الاسم ع النوفو ظاهر زي ال BSS**  **هنطلب من العميل رقم البطاقة و الاسم / العنوان / اخر 3 أرقام من رقم الموبايل : دا لو مفيش اسم على النوفو**  **شحن كروت**  **مش هنفريف : دا لو العميل هيشحن على نفس الرقم اللي ظاهر على النوفو هنطلب من العميل يوضح لنا تاريخ الميلاد : دا لو العميل هيشحن على رقم تاني غير اللي ظاهر على النوفو**  **هنطلب من العميل رقم البطاقة كامل : دا لو العميل مش متاح معاه تاريخ الميلاد**  **هنطلب من العميل حاجتين من ال 3 دول الاسم / العنوان / اخر 3 أرقام من رقم الموبايل : دا لو مفيش رقم بطاقة مسجل ع BSS ( و مننساش نعرفه انه يتوجه للفرع علشان يضيف رقم البطاقة بعد كدا )**  **تغيير رقم الموبايل**  **في حالة ان العميل يتواصل معانا من نفس الاكونت بتاعه هنفريف عادي خالص : هنطلب من العميل رقم البطاقة ( دا لو موجود ) و معاه الاسم / العنوان / اخر 3 أرقام من رقم الموبايل.**  **انما لو بيتواصل معانا من خلال حسابه على الموقع او بياناته مش ظاهرة على النوفو: هنطلب منه يتواصل معانا من خلال حسابه على التطبيق او يتصل ب 111 من نفس الرقم الارضي علشان نقدر نغير له رقم الموبايل او يقدر يغيره بنفسه من خلال حسابه على التطبيق.**  **اي حاجة سيلز ( تجديد – Extra Quota – سلفني - اسم المستخدم وكلمه المرور - Add Level Up/Game on -)**  **لو العميل بيكلمنا من نفس رقم الخط الارضى مش هنعمل معاه Verification**  **هنفريف عادي خالص : دا لو استفساره بخصوص رقم تاني غير اللي ظاهر ع النوفو او داخل ع النوفو من غير رقم و كمان هنفريف عادي خالص لو استفسار العميل بخصوص اي حاجة تانية غير ال 3 حاجات اللي قولنا عليهم دول**  **لو لازم نوضح له اليوزرنيم و الباسوورد بسبب مشكلة فنية أثناء ال TS يبقى هنطلب من العميل رقم البطاقة و معاه الاسم / العنوان / اخر 3 أرقام من رقم الموبايل : دا لو الاسم ع BSS اقل من رباعي و مفيش اسم على النوفو**  **لو العميل بيتواصل من خلال الـself / digital channels (We App/ E care) و بيستفسر عن أي خدمة اخري غير المذكور أعلاه يتم عمل Verification عن طريق تاريخ الميلاد فقط.**  **يوزرنيم و باسوورد الخدمة ( مننساش في كل الحالات لازم نعرض ع العميل اننا نبعتها له في رسالة على رقم الموبايل المسجل في العقد لو عايز دا بعد ما يوضح لنا رقم الموبايل المسجل في العقد للتأكد منه قبل ما نبعتها)**  **مش هنفريف خالص : دا لو اسم العميل ظاهر ع النوفو زي BSS بالظبط**  **هنفريف عادي خالص رقم بطاقة و اسم المشترك : دا لو مفيش اسم ظاهر ع النوفو** | | |
| **طرق توضيح اليوزرنيم و الباسوورد للعميل**  **هنا بنوضح للعميل اننا بعتنا الباسوورد في رسالة** | حابب | حضرتك حابب اوضحلك اليوزر والباسورد من خلال ارسالهم في رساله نصيه توصل لك في خلال دقيقه علي رقم الموبايل المسجل معانا في الاشتراك ولا اوضحها لك هنا ولا حضرتك على علم بها ؟  تم بالفعل ارسال اليوزرنيم و الباسوورد الخاص بالخدمة في رسالة نصية على رقم الموبايل المسجل في العقد و هيتم استلامها في خلال دقيقة باذن الله  مع العلم انه يمكنك الحصول عليهم المرات القادمة من خلال الموقع او التطبيق او الخدمة الصوتية باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت |
| **توضيح اليوزرنيم و باسوورد الخدمة في الشات** | اتفضل | اتفضل اليوزرنيم  اتفضل الباسوورد  مع العلم انه يمكنك الحصول عليهم المرات القادمة من خلال الموقع او التطبيق او الخدمة الصوتية باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت |
| **تكملة ال**  **verification** | كامل | تمام و رقم البطاقة من فضلك؟  تمام و اسم المشترك من فضلك؟  تمام و رقم الموبايل من فضلك؟ |
| **لو طلبنا رقم الموبايل المسجل** | مسجل | ممكن توضيح رقم الموبايل المسجل في العقد؟ |
| **نقولها في حالة ان رقم البطاقة مش متوفر مع العميل** | dont | طيب أستأذنك تتواصل معنا تاني حين توافر رقم البطاقة علشان نقدر نساعدك في تنفيذ طلبك من خلالنا او يمكنك الاتصال ب 111 من نفس الرقم الارضي دون الداعي لتوضيح البيانات دي او يمكنك تنفيذ الطلب بنفسك من خلال حسابك على التطبيق  MYWE  او الموقع الخاص بنا |
| **لو البطاقة مش موجودة ع ال**  **BSS  نوجه العميل للفرع** | data | أستأذن حضرتك تشرفنا في الفرع الرئيسي ليتم تحديث بيانات التعاقد و يتم اضافة رقم البطاقة في العقد تسهيلا للمرات القادمة من فضلك  هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟ |
| **توضيح الباقات الشهرية المتاح الاشتراك عليها للعميل الجديد**  **Monthly WE Space** | wespace | احنا عندنا اكتر من باقة يا فندم باكتر من سرعه  Super up to 30  حضرتك هتحصل على اقصي سرعة يتحملها خط حضرتك بحد اقصى 30 ميجا علي باقه السوبر  سوبر 140 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 160 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 182.40 جنيه  سوبر 200 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 225 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 256.50 جنيه  سوبر 250 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 280 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 319.20 جنيه  سوبر 400 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 440 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 501.60 جنية  سوبر 600 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 650 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 741.00 جنيه  سوبر 1 تيرا سعرها بدون الضريبه هو : 1050 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 1197.00 جنيه  mega up to 70  حضرتك هتحصل على اقصي سرعة يتحملها خط حضرتك بحد اقصى 70 ميجا علي باقه الميجا  ميجا 250 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 410 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 467.40 جنيه  ميجا 600 جيجا سعرها بدون الضريبه هو : 800 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 912.00 جنيه  ميجا 1 تيرا سعرها بدون الضريبه هو : 1200 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي : 1368.00 جنيه  Ultra up to 100  حضرتك هتحصل على اقصي سرعة يتحملها خط حضرتك بحد اقصى 100 ميجا علي باقه الألتر  الترا 250 جيجا سعرها بدون الضريبه هو :540 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي :615.60 جنيه  الترا 600 جيجا سعرها بدون الضريبه هو :950 جنية اما بضريبة القيمة المضافه هي :1083.00 جنيه  Super up to 30 Super speed (140 GB) 182.40 EGP  Super up to 30 Super speed (250 GB) 319.20 EGP  Super up to 30 Super speed (400 GB) 501.60 EGP  Super up to 30 Super speed (600 GB) 741 EGP  Mega up to 70 M speed (250 GB) 467.40EGP  Mega up to 70 M speed (600 GB) 912.00 EGP  Ultra up to 100 Ultra speed (250 GB) 615.60 EGP  Ultra up to 100 Ultra speed (600 GB)1083.00 EGP |
| **توضيح كل تفاصيل التصفح المجاني للمواقع التعليميه والخدمات الحكوميه بدءا من باقة**  **super 140 GB**  **إبتداء من يوم 5 يناير الساعة 8:00 صباحًا**  **و حتى أول يوليو 2024** | وزارة | مواقع التصفح المجاني للمواقع التعليمية والخدمات الحكومية :  الموقع الرسمي لوزارة الدفاع https://www.mod.gov.eg/ModWebSite/ - مجلس النواب http://www.parliament.gov.eg/ - وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات https://mcit.gov.eg/ - وزارة التخطيط و التنمية الإقتصادية https://mped.gov.eg/?lang=ar - وزارة الكهرباء و الطاقة http://www.moee.gov.eg/ - الهيئة العامة للإستثمار و المناطق الحرة https://www.investinegypt.gov.eg/Arabic/Pages/default.aspx - المجلس الأعلى للجامعات https://scu.eg/ - وزارة الخارجية https://www.egyptconsulates.org/ - وزارة التربية و التعليم https://moe.gov.eg/ - وزارة المالية https://mof.gov.eg/ar/ - وزارة القوى العاملة و الهجرة https://www.manpower.gov.eg/ - الإدارة العامة للجوازات و الهجرة و الجنسية https://enationality.moi.gov.eg/ - بوابة مصر الرقمية https://digital.gov.eg/ - قطاع الأحوال المدنية https://psm.gov.eg/ - وزارة الطيران المدني https://www.civilaviation.gov.eg/ - وزارة الأوقاف https://ar.awkafonline.com/ - المجلس الأعلى للشئون الإسلامية http://islamic-council.net/ - دار الإفتاء المصرية https://www.dar-alifta.org/ar - وزارة الثقافة http://www.moc.gov.eg/ar/ - وزارة الشباب و الرياضة https://www.emys.gov.eg/ar - وزارة التعليم العالي و البحث العلمي https://mohesr.gov.eg/ar-eg/Pages/Home.aspx - المجلس القومي للطفولة و الأمومة https://www.nccm.gov.eg/ - الجهاز المركزي للتعبئة العامة و الإحصاء https://www.capmas.gov.eg/HomePage.aspx - مركز المعلومات و دعم إتخاذ القرار https://www.idsc.gov.eg/ - وزارة الصحة و السكان https://www.mohp.gov.eg/Default.aspx - وزارة الزراعة و استصلاح الأراضي https://moa.gov.eg/ - البوابة القانونية للتشريعات المصرية https://elpai.idsc.gov.eg/ - بوابة مرور مصر https://traffic.moi.gov.eg/Arabic/Pages/default.aspx - بوابة الضرائب المصرية https://eservice.incometax.gov.eg/etax - مبادرة مستقبلنا رقمي منحة مجانية مقدمة من وزارة الاتصالات egfwd.com - بنك المعرفة المصري ekb.eg - مركز معلومات وزارة التربية و التعليم emis.gov.eg - مهارة تك maharatech.gov.eg - موقع ملزمتي mlzamty.com - موقع نجوى nagwa.com |
| **الباقة اضافية مش شغالة بسبب الباقة الاساسية** | لغبطة | لأن فاتورة الانترنت الشهرية مش مدفوعه و الباقة الاضافيه لا تعمل دون تجديد الفاتورة  لازم الباقة الأساسية تكون مفعلة عشان تقدر تستخدم من الباقات الاضافية |
| **شرح بكل تفاصيل باقة WE MAX** | max | WE SPACE MAX – ( 1024GB ) سرعات تصل الى 200 ميجا بايت بسعر 1539 ج شامل الضريبة المضافة السعه الاساسية 1 تيرا بايت و لا يتم ترحيل الجيجات المتبقية للباقة الأساسية للشهر المقبل فى حالة ان لدى حضرتك الـ ONT 2 Port ف هنحتاج الى وجود Access Point لان ال ONT المتوفر حاليا هو Single Band والسرعة هذه تحتاج جهاز Dual Band ويوجد لدينا موديل TP-Link AC1750 - Archer C7 Wireless Dual Band Gigabit Router بسعر 984 ج شامل ضريبة القيمة المضافة و متاح شراء الـAccess point من السوق بس يجب ان يكن بيدعم الـ Dual Band علشان توصل السرعة كاملة و هذه الباقة متاحة الأن الى عملاء الـ FTTH فقط وسيتم الإتاحة فى وقت قريب لعملاء الـ VDSL و طرق الاشتراك هى من فروع WE و خدمة العملاء 111 , 19777 أو 01555000111 او الشات او موقعنا الألكترونيhttps://www.te.eg |
| **توضيح الباقات السنوية المتاح الاشتراك عليها**  **Annual WE Space** | annual | احنا عندنا اكتر من باقة سنوية يا فندم باكتر من سرعه  حضرتك هتحصل على اقصي سرعة يتحملها خط حضرتك بحد اقصى 30 ميجا علي باقه السوبر  سوبر 3000 جيجا سعرها هو : 3670.80 جنيه شامل الضريبة  سوبر 4800 جيجا سعرها هو : 5768.40 جنيه شامل الضريبة  سوبر 7200 جيجا سعرها هو : 8151 جنيه شامل الضريبة  سوبر 12 تيرابايت سعرها هو : 11970 جنيه شامل الضريبة  ميجا 3000 جيجا سعرها هو : 5375.10 جنيه شامل الضريبة  ميجا 7200 جيجا سعرها هو : 10032 جنيه شامل الضريبة  ميجا 12 تيرابايت سعرها هو : 13680 جنيه شامل الضريبة  الترا 3000 جيجا سعرها هو : 7079.40 جنيه شامل الضريبة  الترا 7200 جيجا سعرها هو : 11913 جنيه شامل الضريبة  ماكس 12 تيرابايت سعرها هو : ​15390 جنيه شامل الضريبة  Super up to 30 Super speed ( 3000 GB) 3670.80 EGP  Super up to 30 Super speed ( 4800 GB) 5768.40 EGP  Super up to 30 Super speed ( 7200 GB) 8151 EGP  Super up to 30 Super speed ( 12 TB ) 11970 EGP  Mega up to 70 Mega speed ( 3000 GB) 5375.10 EGP  Mega up to 70 Mega speed ( 7200 GB) 10032 EGP  Mega up to 70 Mega speed ( 12 TB) 13680 EGP  Ultra up to 100 Ultra speed ( 3000 GB) 7079.40 EGP  Ultra up to 100 Ultra speed ( 7200 GB) 11913 EGP  MAX up to 200 MAX speed (12 TB) ​15390 EGP  طريقة الاشتراك العملاء الجدد من خلال اقرب فرع  طرق الاشتراك للعملاء الحاليين:  من خلال زيارة أقرب فرع لحضرتك او  من خلال التطبيق www.te.eg/App  من خلال موقعنا الإلكترونى https://my.te.eg  من خلال الاتصال بـ 19777 أو 111 او خدمة الشات بعد الشحن |
| **توضيح باقات**  **WE MIX** | wemix | دي باقة واحدة تشمل خدمات الموبايل والانترنت الارضى معاً WE Mix باقة  لازم الخط الاساسي يكون خط موبايل علي نظام الدفع المسبق مش فاتورة عشان تقدر تشترك في باقات وي ميكس وبعد كده تقدر تضيف الانترنت الارضي علي الباقة ودي كل تفاصيل الباقة  We Mix 165  موبايل انترنت 3,500 ميجابايتس تصل الى 7,000 ميجابايتس  دقائق الباقة 1,500 (15% بما يعادل 225 دقيقة صالحة للاستخدام للشبكات الاخرى بواقع 1 دقيقة = 1 دقيقة)  دقائق داخل الباقة 250  الانترنت الارضى 150 جيجابايتس (50 جيجابايتس صالحة للإستخدام فقط فى اوقات غير الذروة)  عدد خطوط الموبايل داخل الباقة صاحب الباقة + بحد أقصي خط موبايل واحد  الإشتراك الشهري ​235.7 جنية  We Mix 240  موبايل انترنت 6,000 ميجابايتس تصل الى 12,000 ميجابايتس  دقائق الباقة 2,000 (15% بما يعادل 300 دقيقة صالحة للاستخدام للشبكات الاخرى بواقع 1 دقيقة = 1 دقيقة)  دقائق داخل الباقة 500  الانترنت الارضى 190 جيجابايتس (50 جيجابايتس صالحة للإستخدام فقط فى اوقات غير الذروة)  عدد خطوط الموبايل داخل الباقة صاحب الباقة + بحد أقصي خطين موبايل  الإشتراك الشهري ​​342.9 جنية  سعر الباقات شامل الضريبة  اوقات غير الذروة من الساعة 3:00 AM إلى 10:00 AM  صلاحية الباقة 30 يوم (وتجدد الباقة تلقائيا بعد 30 يوم في حالة وجود رصيد كافي) |
| **توضيح باقات WE Sonic** | wesonic | دي باقات جديدة يا فندم بتقدم لحضرتك سرعات عالية تبدأ من 80 ميجا و باستهلاك مختلف تماما للباقة إن الجيجا بتتحسب بالنص و بتكون مميزة جدا و مناسبة لحضرتك لو مهتم بالألعاب الأونلاين اللي تحتاج لخدمات الانترنت  أو لو حضرتك مهتم بال Streaming زي مثلا  YouTube, Facebook, Instagram, Shahid, Jawwy  و هوضح لحضرتك حالا تفاصيل الباقات المتاحة من WE Sonic  باقة GAMERZ  السرعات بتوصل عليها حتى 80 ميجا وسعر الباقة 513 جنية شاملة الضريبة والباقة بتوصل فيها اللى 500 جيجا متقسمة اللى ( 100 جيجا للاستخدام الاساسى وللالعاب 200 جيجا هاتصل اللى 400 جيجا ) الابلود 25 ميجا وعند انتهاء الباقة السرعة هاتنزل ال 256 كيلو بايت وهاتحصل على Jawwy + Watch IT مجانا و ابلكيشن Microsoft teams - Zoom - Google meet - Sound cloud - Deezer - Anghami - Spotify مجانا  باقة STREAMERZ  السرعات بتوصل عليها حتى 80 ميجا وسعر الباقة 513 جنية شاملة الضريبة والباقة بتوصل فيها اللى 500 جيجا متقسمة اللى ( 100 جيجا للاستخدام الاساسى و للاستريمنج 200 جيجا هاتصل اللى 400 جيجا ) الابلود 25 ميجا  باقة PLUS  السرعات بتوصل عليها حتى 150 ميجا وسعر الباقة 1083 جنية شاملة الضريبة والباقة بتوصل فيها اللى 1500 جيجا متقسمة اللى ( 500 جيجا للاستخدام الاساسى وللالعاب 250 جيجا هاتصل اللى 500 جيجا و للاستريمنج 250 جيجا هاتصل اللى 500 جيجا ) الابلود 50 ميجا  لا يتم ترحيل الجيجات المتبقية يا فندم  ومتاح حاليا للدفع المسبق فقط  تقدر حضرتك تتابع الإستهلاك من خلال موقع الشركة او تطبيق الموبيل هايظهر لحضرتك الإستهلاك بالتفصيل سواء في الباقة الاساسية او ال gaming او ال streaming  هايوصل لحضرتك رسايل توضحلك إستهلاك حضرتك وبشكل مفصّل لكل جزء في الباقة.  الباقة الأساسية هايوصل لحضرتك لما تخلص 50% و 75% و 100% من الباقة.  وال gaming وال streaming بيوصل لحضرتك رسايل لما تخلص 75% و 100% من الباقة  غير متاح الإشتراك في باقات ال level up مع اي باقة من باقات SONIC  Jawwy و Watch IT  مجانا يا فندم على طول مع جميع باقات WE SONIC ومن الوارد ان مستقبلا يتغيرو بباقات تانية بس وقتها اكيد هانبلغ حضرتك.  الباقة متاحة لكل العملاء الحاليين والجدد.  حضرتك تقدر تحول للباقة من خلال تطبيق الموبيل او موقع الشركة او الكول سنتر او الشات او الفرع وطبعا بعد التأكد من وجود رصيد كافي لتمن الباقة |
| **توضيح كل الباقات الاضافية بكل تفاصيلها**  **و لازم نوضح له الطرق البديلة تسهيلا له بعد كدا لتنفيذ طلبه**  **و ناخد بالنا اذا كانت بيانات العميل ظاهرة على النوفو ولا لا علشان هنعملVerification ولا لا** | extra | موجود اكتر من باقه فيه 20 جيجا او 50جيجا او 100 جيجا 20جيجا قيمتها 45.60 جنيه 50جيجا قيمتها 91.20 جنيه 100 جيجا قيمتها 148.20 جنيه و متوفر كمان باقة Giga Tank 400GB قيمتها 370.50 ج  و باقة Giga Tank 2000 GB قيمتها 1425 ج  الاسعار دي شامله الضربيه والسرعة  ترجع مره تانيه في خلال ساعة من الشحن اولويه الاستخدام بتكون لأسبقية شحن الباقه سواء الاساسيه او الباقة الاضافية بتفضل 30 يوم من تاريخ الشحن مبيترحلش حاجه بعد ال 30يوم ممكن نشحن اكتر من مره فى الشهر عادى ممكن نشحنها عن طريق البرنامج الجديد لو عندنا حساب ع البرنامج دا MYWE او الموقع الخاص بنا او عن طريق ماكينات الدفع زى فورى امان سداد بى مصارى ممكن أو الفروع او السنترلات او مكاتب خدماتى او ممكن من خلالنا او من خلال الخدمة الصوتية من نفس رقم الارضي او رقم الموبايل المسجل يشترط توافر الرصيد الكافي عشان العملية تتنفذ  You can add extra quota  20Gb for 34.2 L.E.  50Gb for 68.4 L.E.  100Gb for 114 L.E.  Giga Tank 400GB 370.50 EGP  Giga Tank 2000 GB 1425 EGP  you can kindly pay first then activate it through Branches, Chat, 111 calling from the same landline or registered mobile number and 19777, or from you account on MY WE App , WE Shops , POSs , Bee-Sadad-Aman- Fawry-Masary-Momken, Khadamaty and the website https://my.te.eg/ |
| **توضيح كل باقات البلاي ستيشن بكل تفاصيلها**  **و ناخد بالنا اذا كانت بيانات العميل ظاهرة على النوفو ولا لا علشان هنعمل Verification ولا لا** | levelup | دي باقة للبلاي ستيشن و فيها تم فصل الباقه الاساسيه عن باقة الألعاب بحيث ان حضرتك تقدر تشترك في باقة الـ level up او تلغيها في اي وقت بدون إلغاء الباقه الاساسيه بخلاف انك تقدر تشترك عليها اي سرعه ومش شرط سرعه معينه و دي متاحة لل Play Station 3, play station 4 and play station 5 غير متاح احتساب استهلاك الـ browsing و YouTube عن طريق الـ Play station من باقة الـ level up وفي الحاله دي هايتم احتساب الاستهلاك من الباقه الاساسيه وليس باقة الـ level up , ولكن يجب ان يكون الاستخدام عن طريق موقع Sony و Sony store ليتم احتساب الاستهلاك من باقة الـ level up و عند انتهاء الباقة الاساسية بيكون غير متاح تجديد باقة الليفل اب الا بعد تجديد الباقة الاساسية و الباقات المتاحة هي ليفل اب 150 جيجا و سعرها 85.5 جنية و ليفل اب 300 جيجا و سعرها 171 جنية و الاسعار شاملة الضريبة المضافة  There are level up packages as can be used for PS only separated from the main package and you can kindly recharge or cancel them any time you like without cancelling the main package and available for PS3 , PS4 , PS5 as well  Not available to calculate the usage from the main package while you are using the service through PS device |
| **توضيح كل باقات ال**  **Game ON**  **بكل تفاصيلها**  **و ناخد بالنا اذا كانت بيانات العميل ظاهرة على النوفو ولا لا علشان هنعمل Verification ولا لا** | on1 | لأول مرة WE Data  بتقدم باقة اضافية مخصصة لأستخدام اشهر الألعاب تحت Level-up  على اجهزة الموبايل, التابلت, الكمبيوتر والـ x-box  باقة GAME ON \_ 40GB  بسعر 34.20 ج شامل الضريبة  بيتم تجديدها تلقائياً ويتم الغائها بناءأ على طلب حضرتك من خلال الفروع أو خدمة العملاء أو من خلال الحساب على الابلكيشن او الموقع  دى بعض النقاط اللى هتوضحلك كافة تفاصيل الباقة :  - لا يمكن الاشتراك على إثنين أو أكثر من باقة GAME ON  من نفس النوع فى نفس الوقت  - الأشتراك على باقة GAME ON متاح فقط عندما تكون الخدمة فعالة  - يمكن طلب الاشتراك فى باقة GAME ON  مع الباقة الاساسية او بعد انتهاءها  - اذا تم الأشتراك فى باقة GAME ON  بعد انتهاء الباقة الأساسية وانخفاض السرعة, يمكن استخدام التطبيقات بداخل باقة الألعاب فقط بالسرعة الأصلية  - باقة GAME ON  لها الأولوية فى الاستخدام عن الباقة الأساسية وباقات الشحن الأضافية  - تغيير الباقة الرئيسية لن يؤثر على المتبقى من الجيجابايت فى باقة GAME ON  - لن يتم ترحيل الباقة المتبقية اذا لم يتم استخدامها خلال 30 يوم  - عندما تنتهى سعىة باقة GAME ON  يبدأ إحتساب الإستخدام من الباقة الأساسية او باقة الشحن الاضافية اذا وجدت  الالعاب المتاحة مثل :  PUBG, Call of duty, Fortnite ,XBOX games , Gameloft games , league of legends , unity engine , unreal 4 engine , War machines , War robots , invasion modern empire , Roblox , Garena free fire , War thunder  يمكن الأشتراك فى باقة الشحن الأضافية و GAME ON  فى نفس الوقت يافندم مع العلم ان :  - باقة الشحن الأضافية: تستخدم لجميع التطبيقات وغير محددة لتطبيق معين ، كما إذا تم خفض السرعة بسبب إنتهاء سعة الباقة الأساسية يمكنك الاشتراك فيها لرفع سعة الإنترنت للسرعة الأساسية مرة أخرى لجميع التطبيقات  - لكن باقة الألعاب GAME ON :  تستخدم لتطبيقات محددة ولها الأولوية فى الاستخدام عن الباقة الأساسية وباقات الشحن الأضافية ، كما إذا تم خفض السرعة بسبب إنتهاء سعة الباقة الأساسية يمكن الاشتراك فيها لرفع سعة الانترنت للسرعة الاساسية مرة أخرى لمجموعة من التطبيقات (الألعاب) المحددة |
| **شرح كل تفاصيل خدمة سلفني**  **و ناخد بالنا اذا كانت بيانات العميل ظاهرة على النوفو ولا لا علشان هنعمل Verification ولا لا** | salfny | حاليا يافندم الانترنت بيتوقف تلقائيا في ميعاد التجديد لكن تقدر تستخدم الانترنت بعد انتهاء الفاتورة من خلال خدمة سلفني و للتوضيح أكتر في حاله انتهاء الفاتوره يمكنك استلاف 5 جيجا بقيمه 11.4 جنيه شاملة الضريبة صالحه لمده يومين ويمكن دفع قيمه المبلغ او اضافته كرصيد سالب يتم سحبه عند السداد ولو عندك رصيد اقل من 11.4 جنيه هيتم سحبه واضافه باقي القيمه كرصيد سالب يتم سحبه عند السداد يمكنك تفعيل خدمة سلفني عن طريق الاتصال ب 111 عند سماع رسالة تلقائية بتوقف الخدمة او 19777 او ممكن من خلال صفحة الاستمرار اللي بتظهر بعد انتهاء الباقة او من خلال الموقع أو التطبيق و الاتصال من نفس رقم الخدمة او نفس رقم الموبايل المسجل في العقد شرط أساسى لإضافة الخدمة عن طريق الـخدمة الصوتية  و بعد انتهاء الـ 5 جيجا الخاصه بـسلفني بيتم توقف الخدمه اليومين الخاصين بخدمه سلفني لا يتم خصمها من أيام الفاتوره  و ممكن تفعيلها من خلالي حالا بعد التأكد من بيانات حضرتك  You can kindly add salfny service 5 G for 2 days till you recharge the current package as this service’s fees is 11.40 LE including tax will be deducted automatically from the current or upcoming balance found upon your internet service as you can activate this service through calling 111 or 19777 from the same number that has the internet service or reistered mobile number , the redirection page that appeared once the internet service becomes suspend, our website or your account upon MYWE app  once the mentioned quota been used totally, so the internet service will become suspend again till your recharge it and those days won’t be deducted from the upcoming package.  Salfny service can be added now upon the system in case you agree will provide me this data please |
| **توضيح كافي للباقة اللي العميل مشترك عليها و اذا كان معاها راوتر ولا لا**  **و هنغير الاجمالي لو العميل معاه الراوتر الجديد برسوم شهرية 57 ج بدل 11.4ج أو 5.7ج**  **أو نضيف رسوم خدمة سلفني لو استخدمها** | سوبر | حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 140 جيجا بقيمة ​182.40 جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 188.10جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 193.80جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 239.40جنيه  حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 200 جيجا بقيمة 256.50 جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 262.50 جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 267.90 جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 313.50جنيه  حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 250 جيجا بقيمة ​319.20 جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 324.90جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 330.60 جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 376.20جنيه  حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 600 جيجا بقيمة 741 جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 746.70 جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 752.40 جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 798جنيه  حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 400 جيجا بقيمة ​501.60 جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 507.30جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 513 جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 558.60جنيه  حضرتك حاليا مشترك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 1 تيرابايت بقيمة 1197جنيه شاملة الضريبة  مضافا لها 5.70 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 1202.70 جنيه  مضافا لها 11.40 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 1208.40جنيه  مضافا لها 57 جنيه قيمة رسوم شهرية للراوتر  الاجمالي 1254جنيه |
| **توضيح لكل باقات ال**  **telephonet** | telephonet | باقات تلفونت الجديدة يافندم باقة ب 102 جنيه شهريا سعة تحميل 30 جيجا وسرعة تصل الي 30 ميجا و(120 دقيقة محلي) + خدمة إظهار الرقم  وباقة ب 166.29 جنيه شهريا سعة تحميل 140 جيجا وسرعة تصل الي 30 ميجا بالاضافة الى بلا حدود محلي ومحافظات ومن الارضي لموبايل WE+ خدمة إظهار الرقم تطبق سياسة الإستخدام العادل: - 2000 دقيقة محلي - 1000 دقيقة محافظات - 500 دقيقة من الارضي لموبايل WE  وباقة ب 263.1 سعة تحميل 250 جيجا وسرعة تصل الي 30 ميجا بالاضافة الى بلا حدود محلي ومحافظات ومن الارضي لموبايل WE + خدمة إظهار الرقم تطبق سياسة الإستخدام العادل: - 2000 دقيقة محلي - 1000 دقيقة محافظات - 500 دقيقة من الارضي لموبايل W(الاسعار شاملة الضريبة) |
| **شرح ايه هو نظام ال**  **postpaid** | postpaid | ده عباره عن نظام محاسبه بيتيح لحضرتك استخدام الخدمه بشكل طبيعي بكل مميزاتها وإضافة اي باقه من الباقات الإضافيه المتاحه في اي وقت وبكل بساطه وبتتحاسب بعد استخدامك للخدمه مع بداية الشهر الجديد على هيئة فاتوره وبيكون ميعاد الفاتوره ثابت يوم 1 فى الشهر |
| **شرح تفاصيل باقة سوبر 200 جيجا** | 200 | متاح حاليا الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 200 جيجا بقيمة 193.8 جنيه شاملة الضريبة من خلالنا او من خلال حسابك على برنامج MYWE و من مميزاتها هتقلل من أستخدامك لباقات الشحن أو ممكن تغنيك عنها نهائيا |
| **في حالة طلب العميل تغيير الباقة**  **و لازم نوضح له الطرق البديلة تسهيلا له بعد كدا لتنفيذ طلبه** | change | متاح الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 140 جيجا بقيمة182.40 جنيه شاملة الضريبة  او  متاح الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 250 جيجا بقيمة 319.20 جنيه شاملة الضريبة  او  متاح الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 600 جيجا بقيمة 741 جنيه شاملة الضريبة  او  متاح الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 200 جيجا بقيمة 256.50 جنيه شاملة الضريبة  او  متاح الاشتراك على باقة سوبر بتدعم السرعات لحد 30 ميجا بسعة استخدام 400 جيجا بقيمة 501.60 جنيه شاملة الضريبة |
| **ازاي العميل يعمل تجديد مبكر للباقة**  **او**  **ازاي يغير الباقة سواء لباقة اعلى**  **او**  **باقة أقل** | bbbb | حضرتك يمكنك شحن قيمة الباقة الاساسية دلوقتي و يتم التواصل معانا تاني بعد الدفع ليتم تجديد الباقة لحضرتك 30 يوم من تاريخ دفع قيمتها او يمكن الضغط على كلمة تجديد من خلال حسابك ع برنامج MYWE بعد الشحن ليتم تجديدها بنفسك  حضرتك يمكنك شحن قيمة الباقة الجديدة قبل ميعاد التجديد و لو بيوم و يتم التواصل معانا تاني بعد الدفع ليتم تغيير الباقة لحضرتك او يمكن تغييرها بنفسك من خلال حسابك ع برنامج MYWE بعد الشحن  حضرتك يمكنك شحن قيمة الباقة في اي وقت و يتم التواصل معانا تاني بعد الدفع ليتم تغيير الباقة لحضرتك او يمكن تغييرها بنفسك من خلال حسابك ع برنامج MYWE بعد الشحن |
| **لازم نقولها في كل حالات التجديد و التغيير للباقة و تغيير رقم الموبايل او السؤال عن اليوزر و الباسوورد و الرصيد و ميعاد التجديد و سلفني و الاستهلاك** | لازم | تسهيلا على حضرتك وحفاظا على وقتك اصبح متاح ان حضرتك تفتح الموقع او الابلكيشن الخاص بينا MYWE بعد تسجيل حساب عليه و معرفة كل البيانات الخاصه بخط حضرتك أو الاتصال بالخدمة الصوتية 111 من الرقم الأرضي اللي مشترك به على خدمة الانترنت أو رقم الموبايل المسجل في العقد ,ومنها : متابعة الاستهلاك ( بتبقى باختيار رقم 2 بعد اختيار 2 للانترنت المنزلى وتأكيد رقم الخدمة ) -تفعيل خدمة سلفني-معرفة رصيدك- تجديد الباقه – تغيير الباقه – معرفه ميعاد التجديد- اضافة باقه اضافيه - معرفة اسعار الباقات - تغيير رقم الموبايل او الايميل المسجل في العقد - الدفع اونلاين - ممكن كمان معرفة اليوزر و الباسورد الخاصين بتشغيل الخدمه (باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت) أو تقديم طلب الالغاء من خلال التطبيق مع العلم انه في الحالات التالية يمكنك تنفيذها من خلال الاتصال بالخدمة الصوتية دون الحاجة لتوضيح اية بيانات في حالة الاتصال من نفس الرقم الارضي اللي مشترك به على خدمة الانترنت أو رقم الموبايل المسجل في العقد:  تجديد الباقه - تفعيل خدمة سلفني - شحن باقات إضافية  للعلم انه يمكن شحن الكروت من خلال الخدمة الصوتية عن طريق الاتصال ب 111  You can kindly save your time and follow your subscription details , usage , renewal date , renew or change package , add salfny , balance , extra packages , change mobile number , online payment , recharge cards , know the service username and password through MYWE app , our website or calling 111 from your landline number or registered mobile number |
| **في حالة تنفيذ طلب**  **balance fraction علشان تغييرالباقة او تجديد مبكر**  **انما في حالة تجديد الباقة في ميعادها او بعد ميعاد التجديد يبقى مش هنفريف**  **و ناخد بالنا اذا كانت بيانات العميل ظاهرة على النوفو ولا لا علشان هنطلب من العميل تاريخ الميلاد بس ولا هنعمل Full Verification** | fraction | واضح عندي ان رصيدك الحالي غير كافي لتجديد الباقة تلقائيا بمجرد ما تم الشحن لان في فرق عن قيمة الباقة بأقل من 3ج و علشان كدا هيتم استكمال فرق الرصيد من خلالي ليتم تجديد الباقة بغض النظر عن الفرق دا لانه في نطاق المسوح به بحد اقصى 3ج و هيتم تجديد من خلالي باذن الله  و الافضل ان حضرتك تدفع جنيه زياده ضمانا لتجديد الباقه في المرات القادمة بدون اي مشاكل  في حالة موافقة حضرتك هحتاج توضيح البيانات دي من فضلك علشان اقدر اقدر انفذ الطلب من خلالي ع السيستم |
| **اجراءات الالغاء و الاوراق المطلوبة**  **و مننساش نتأكد من الشرط الجزائي للراوتر نوضحه ان وجد** | الغاء | الالغاء بيتم من خلال الفرع فى خلال يوم عمل بشرط ان تكون كل الحسابات خالصة و مفيش اي مستحقات او شروط جزائية للراوتر  المشترك بنفسه او صاحب الخط يقدر يشرفنا في الفرع الرئيسي للالغاء و معاه أصل البطاقة الشخصيه وتكون ساريه وسليمه  في حاله أختلاف اسم صاحب الخط الارضي عن صاحب اشتراك الانترنت يجوز لصاحب الخط الأرضى التقدم بطلب لألغاء خدمة الأنترنت الثابت بعد سداد جميع المستحقات –أن وجدت- وتقديم أصل تحقيق الشخصية الخاص به  الخطوط التجارية: فى حاله ان الخط مسجل بأسم شخص مش بأسم الشركه بيتم تقديم الطلب من خلال المشترك بنفسه فقط و معاه أصل البطاقة الشخصيه وتكون ساريه وسليمه.  فى حالة ان الاشتراك باسم شركة: تفويض معتمد من الشركة + صورة بطاقة المفوض  الخطوط الحكومية: تفويض معتمد من الجهة التابع لها مختوم بختم شعار الجمهورية + صورة من تحقيق الشخصية للشخص المفوض.  أو يمكنك تقديم طلب الالغاء من خلال حسابك على التطبيق أو الموقع في خلال 4 ساعات عمل ( مواعيد العمل الخاصة بتقديم الطلب من خلال التطبيق او الموقع بتكون يوميا من الساعة 8 ص حتى 9 م ماعدا الجمعة من 2 م حتى 9 م )  هل حضرتك حابب اوضح مواعيد و اماكن الفروع ؟  You can cancel the internet service upon your request through our main branch within 1 working day in case there’s no issued amount  As the subscriber himself / herself or the line owner can kindly visit our branch having valid national ID  In case the subscriber’s name varies than that of the line owner so the line owner can make the cancellation request by him/herself after paying all issuing amounts may found having own national ID  Do you know the address of our branches and working hours or I can clarify them if you like ? |
| **الشرط الجزائي للراوتر على حسب العميل معاه راوتر برسوم شهرية 50 / 5 / 10 ج**  **عربي و انجليزي لازم اوضحها للعميل عند الالغاء** | شرط | لو حضرتك استخدمت الراوتر من شهر ل سنه الرسوم هتكون 1710 جنيه  من 13 ل 24 شهر الرسوم هتكون 1026 جنيه  من 25 ل 36 شهر الرسوم هتكون 342 جنيه  لو حضرتك استخدمت الراوتر من شهر ل سنه الرسوم هتكون 700 جنيه  من 13 ل 24 شهر الرسوم هتكون 550 جنيه  من 25 ل 36 شهر الرسوم هتكون 400 جنيه  من 37 ل 48 هتكون 250 جنيه  لو اكتر من 49 شهر هتكون 100 جنيه  الاسعار شامل الضريبة  لو حضرتك استخدمت الراوتر من شهر ل سنه الرسوم هتكون 456 جنيه  من 13 ل 24 شهر الرسوم هتكون 342 جنيه  من 25 ل 36 شهر الرسوم هتكون 228 جنيه  من 37 ل 48 هتكون 114 جنيه  لو اكتر من 49 شهر هتكون 57 جنيه  الاسعار شامل الضريبة  If you use the modem from 1 month to 12 months so the amount needed will be 1710 LE  From 13 to 24 months will be 1026 LE  from 25 to 36 months will be 342 LE  As all mentioned amounts including tax  If you use the modem from 1 month to 12 months so the amount needed will be 700 LE  From 13 to 24 months will be 550 LE from 25 to 36 months will be 400 LE  From 37 to 48 months will be 250 LE  More than 49 months will be 100 LE  As all mentioned amounts including tax  If you use the modem from 1 month to 12 months so the amount needed will be 456 LE  From 13 to 24 months will be 342 LE from 25 to 36 months will be 228 LE  From 37 to 48 months will be 114 LE  More than 49 months will be 57 LE  As all mentioned amounts including tax |
| **في حالة التاخير في طلب الالغاء** | تاخيرالغاء | انا ظاهر قدامى ان حاليا فيه تاخير فانا هقدم لحضرتك طلب استعجال وده بيتم خلال يوم عمل |
| **aبنسأل العميل الاول اذا كان موافق على خسارة الايام و الجيجات المتبقية ولا لا قبل اي تغيير او تجديد للباقة**  **لو التجديد المبكر تم من خلالنا حالا**  **عربي و انجليزي**  **و مننساش نتأكد من السرعة اذا كانت رجعت تاني ولا لا بعد ما عملنا تجديد للباقة** | early | حضرتك موافق على خسارة المتبقي من الايام الخاصة بالباقة الحالية ؟  تم تجديد الباقة  و تسهيلا على حضرتك يمكنك عمل تجديد مبكر من خلال حسابك ع التطبيق او الموقع الخاص بنا او من خلال الخدمة الصوتية عن طريق الاتصال من نفس رقم الخدمة أو نفس رقم الموبايل المسجل في العقد في المرات القادمة  The main package has been renewed as you can kindly renew it further using your account upon MYWE app, our website or through calling 111 from the same number having the internet service or through the registered mobile number |
| **لو الباقة متوقفة بسبب عدم وجود رصيد كافي** | نتت | الخدمة مفصولة اداريا بسبب عدم سداد الفواتير الخاصة بخدمة الانترنت بمجرد سداد الاشتراك الخدمة بتشتغل في نفس الوقت  تسهيلا على حضرتك وحفاظا على وقتك اصبح متاح ان حضرتك تفتح الموقع او الابلكيشن الخاص بينا MYWE بعد تسجيل حساب عليه و معرفة كل البيانات الخاصه بخط حضرتك أو الاتصال بالخدمة الصوتية 111 ,ومنها : متابعة الاستهلاك ( بتبقى باختيار رقم 2 بعد اختيار 2 للانترنت المنزلى وتأكيد رقم الخدمة ) -تفعيل خدمة سلفني-معرفة رصيدك- تجديد الباقه – تغيير الباقه – معرفه ميعاد التجديد- اضافة باقه اضافيه - معرفة اسعار الباقات - تغيير رقم الموبايل او الايميل المسجل في العقد - الدفع اونلاين - ممكن كمان معرفة اليوزر و الباسورد الخاصين بتشغيل الخدمه (باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت) أو ( تقديم طلب الالغاء من خلال التطبيق مع العلم انه غير متاح تقديم طلب الالغاء من خلال التطبيق او الموقع فى الوقت الحالى لوجود مشكله فنيه )  مع العلم انه في الحالات التالية يمكنك تنفيذها من خلال الاتصال بالخدمة الصوتية دون الحاجة لتوضيح اية بيانات في حالة الاتصال من نفس الرقم الارضي اللي مشترك به على خدمة الانترنت:  تجديد الباقه - تفعيل خدمة سلفني - شحن باقات إضافية  هل حضرتك على علم بطرق الدفع المتاحة ولا تحب أوضحها لك؟ |
| **مش هنفعل الخدمة علشان في فاتورة ارضي مش مدفوعة** | ارضي | واضح عندي ان الخدمة متوقفة بسبب وجود فاتورة تليفون ارضي قيمتها 0000 ج أستأذنك بدفع قيمتها ليتم الاستفادة من الخدمة بعدها و لو لم يتم تشغيل الخدمة بشكل تلقائي بعدها فتقدر تشرفنا بتواصلك معانا ليتم مساعدتك بشكل أفضل من خلالنا مع العلم انه يمكن دفع قيمتها من خلال التطبيق أو الموقع |
| **بنقولها بعد ما نصعدها و يكون باقي 5 ايام على انتهاء فترة السماح** | سماح | للعلم يا فندم واضح عندي انه في فاتورة ارضي خاصة بشهر 00 قيمتها 000 ج و الأفضل انه يتم دفعها في اقرب وقت ممكن لضمان حل المشكله الخاصه بحضرتك و ميحصلش اي تاخير بسببها مع العلم انه يمكن دفع قيمتها من خلال التطبيق أو الموقع |
| **لو العميل سأل يعني لما ادفع فاتورة الارضي هل الخدمة هتشتغل**  **Disable Matrix**  **و ناخد بالنا اذا كان الخط migrated or not** | تشغيل | ايوة يا فندم لابد من دفع قيمتها من فضلك و بعدها تتواصل معنا تاني لو الخدمة مشتغلتش في خلال 3 ساعات من الدفع ليتم مساعدتك اكتر |
| **بنقولها بعد ما عملنا**  **Adjust**  **و الخدمة بقت**  **enable** | ايقاف | واضح عندي انه كان تم ايقاف الخدمة تلقائيا قبل كدا وقت استحقاق فاتورة الارضي  أما دلوقتي تم تنشيط الخط من خلالي بعد ما تم التأكد من دفع قيمتها بالفعل و تم تفعيل الخدمة و يمكنك تجربة الخدمة بنفسك للتأكد اكتر |
| **شرح يعني ايه شحن رصيد و ازاي يستخدمه** | رصيد | حضرتك تقدر تدفع قيمة الباقة شاملة الضريبة من خلال طرق الدفع المتاحة و هيتم اضافتها في رصيدك ع السيستم و بناءا عليه بيتم استخدامها تلقائيا لتجديد الباقة و لو في اي قيمة زيادة تم دفعها ف بيتم اضافتها في رصيدك ع السيستم و يكون متاح الشهر التالي انك تزود على القيمة دي و تجدد بها الباقة تاني بعد كدا الشهر اللي بعده لضمان ان الخدمة تفضل شغالة  حضرتك ممكن تدفع جنية زيادة علي قيمة التجديد عشان تغطي اي مستحقات اضافية بخصوص الضرائب ممكن تاثر على تجديد الباقة  you just have to add an amount to your balance at first through the ways of payment that I mentioned then the package will be renewed automatically after that and the amount of package will not be clear through fawry or any other electronic machine after your data has been updated through the system |
| **توضيح كل طرق الدفع المتاحة**  **عربي و انجليزي** | طرقالدفع | بالنسبة لطرق الدفع ممكن حضرتك تسدد عن طريق : كل فروع we حضرتك على علم يافندم بالعنوان ومواعيد عمل الفرع ؟ او من خلال ( فوري - مصاري - امان - ضامن - سداد -BEE - ممكن - او عن طريق برنامج انستا باى instapay - او الدفع من خلال My Fawry(Website/App) اونلاين بفيزا كارد او ماستر كارد او كارت ميزا عن طريق حسابك علي الموقع الخاص بينا /https://my.te.eg او ابلكيشن my we او من خلال we pay و في حاله الدفع من ماكينه الالكترونيه تحتسب مصاريف الدفع على حسب القيمة المدفوعة كالآتي: 50 جنيه أو أقل --> 2 جنيه 51 جنيه حتى 100 جنيه -- > 3 جنيه 101 جنيه أو أكتر -- > 4 جنيه و مصاريف 5 جنيه لأي مبلغ في حالة الدفع من خلال المكيانات الالكترونيه حضرتك هتوضح للبائع المبلغ المراد اضافته للرصيد والفاتورة بتظهر للبائع عند الدفع ما عدا (ضامن هنوضح للبائع المبلغ المراد اضافته للرصيد ) و يمكن الدفع كمان من خلال كروت الشحن التابعة لشركتنا ويمكن شراء ​كروت الشحن من خلال فوري ، مصاري ،أمان أو الفروع تخضع كروت الشحن لضريبة القيمة المضافة 14% فقط للعلم انه يمكن شحن الكروت من خلال الخدمة الصوتية عن طريق الاتصال ب 111 او عن طريق خدمة العملاء  You can kindly pay through our main branches, Fawry, Masary, Aman, Saddad, Momken, BEE, through WE mobile app or recharge cards |
| **شرح تفاصيل كروت الشحن** | recharge | طرق الدفع المتاحة من خلالنا يا فندم هي الموقع الخاص بينا و منافذ البيع و الفروع و ماكينات الشحن الالكترونية و الحساب البنكي و خدمة WE Pay بالنسبة للكروت يا فندم غير مدعومة من خلال خدمة الانرنت لكن تقدر حضرتك تشحن عادي و هيتم خصم 14 % من قيمة الكارت يا فندم |
| **الدفع بيظهر في نفس الوقت للانترنت و الارضي  if migrated on BSS** | دفع | الدفع بيظهر على السيستم فى نفس الوقت والخدمه بيتم تفعيلها في نفس الوقت |
| **العميل استخدم الباقة كلها و بنوضح له البدائل الممكنة**  **مع التأكيد على عمل تجديد مبكر** | خلصت | واضح عندي انه بالفعل تم استخدام الباقة كلها و علشان كده السرعه انخفضت تلقائيا حتى اعاده شحن الباقة الاساسية مرة تانية مع العلم ان ميعاد التجديد هيكون يوم 000 حضرتك تقدر تشحن قيمة الباقة الاساسية دلوقتي ليتم تجديدها من خلال حسابك على برنامج MYWE بنفسك او تتواصل معانا تاني بعد الدفع ليتم تجديد الباقة لحضرتك لمدة 30 يوم من تاريخ دفع قيمتها او ممكن اوضحلك الباقات الاضافيه اللى ممكن ترفعلك السرعه مره تانيه او ممكن تنتظر ميعاد تجديدك  و تسهيلا على حضرتك يمكنك متابعة الاستهلاك من خلال حسابك ع التطبيق او الموقع الخاص بنا او من خلال الخدمة الصوتية باختيار رقم 2 بعد اختيار 2 للانترنت المنزلى وتأكيد رقم الخدمة  و بالنسبة للتجديد المبكر أو شحن باقات اضافية عن طريق الاتصال من نفس رقم الخدمة في المرات القادمة |
| **الضغط على استمرار لو ظهرت اثناء التصفح** | استمرار | لابد من الضغط على استمرار عند ظهور لحضرتك رساله ان الباقه انتهت او يمكنك عمل رستارت للراوتر و التجربة تاني بعدها لحل المشكلة دي |
| **شرح ازاي يضغط على استمرار لو مظهرتش تلقائيا** | redirec | "ممكن حضرتك تكتب ال IP ده 213.158.173.252:9092 مكان الرقم اللي موضح وتضغط استمرار وتجرب الخدمه |
| **توضيح طرق تقديم الشكاوى** | complaint | ممكن حضرتك توضح الشكوى الخاصة بك بالتفصيل مع توضيح الرقم اللي عليه الخدمة و تبعتها في ميل ع العنوان دا complaint@te.eg و هيتم الرد عليك خلال يومين إن شاء الله أو يمكن تقديم الشكوى من خلال حسابك ع التطبيق دا MYWE و هتتم المتابعة عليها في خلال 24 ساعة |
| **لو الدفع اونلاين و مش ظاهر**  **و كنداية هندلة مرة**  **و كنداية تانية هندلة كمان لو متعصب اكتر**  **و كمان هندلة تاني لو قفلت مع العميل اوي** | noonline | ممكن حضرتك توضح لي تم الدفع لخدمة الانترنت المنزلي على الرقم دا 0000 امتى تحديدا من فضلك ؟  حضرتك هو حاليا الدفع هيظهر معانا في خلال ساعة من الدفع فحضرتك يمكنك متابعتنا تاني بعدها لو نفس المشكله مازالت موجودة ليتم مساعدة حضرتك اكتر  مش شرط ابدا ننتظر المدة كلها لان القيمة بتظهر في نفس وقت الدفع و دي مشكلة فردية اعتذر لك جدا عنها و بناءا عليه هيتم اظهار القيمة اللي تم دفعها تلقائيا من السيستم دون اي تدخل مننا في اسرع وقت ممكن باذن الله  انا مقدرة موقفك جدا يا فندم و بأكد لك انه لو كان في اي اجراء يتم من خلالي لمساعدتك اكتر فاكيد مش هتاخر في تنفيذه ابدا دون اي طلب من حضرتك و استأذنك الانتظار لحين اظهار المبلغ تلقائيا في اسرع وقت ممكن و بأكد لك ان المبلغ هيظهر فعلا تلقائيا  حضرتك لما بتشحن رصيد كل مرة بتلاقي الرصيد ظهر في نفس وقت الدفع و دا في حد ذاته بياكد كلامي لك و دلوقتي دي مشكلة فردية و بستأذنك تنتظر لحد ما الرصيد يظهر بشكل تلقائي من االسيستم و لو مظهرش بعد المدة المحددة فتقدر تشرفنا بتواصلك معنا لمساعدتك اكتر  the balance should be appeared on time that you recharge it as usual, so now you can kindly wait till the recharged balance be appeared on the system automatically anytime within 1 hour at maximum  and sorry for that issue as won't be repeated any more |
| **لما نعمل ال**  **Payment issue TT** | payment | تم تقديم الطلب يا فندم و هيتم اتخاذ الاجراء المناسب و اظهار القيمة المدفوعة في خلال ساعتين ان شاء الله من خلال الادارة المختصة و اعتذر لك جدا عن اي موقف ضايقك و هيتم اضافه الدفع خلال اليوم حتى الساعه 5 صباحا من خلال الادارة المختصة و  بيتم التواصل مع حضرتك  دا رقم الطلب  I've made the request to the responsible team so that they can help more to appear the paid amount upon the system within 2 hours at most and te amount will be added durin te day till 5 am  and sorry for that situation  here you are the request id |
| **لو الدفع الكترونيك و مش ظاهر و في اوتتج على IR** | noelect | حضرتك الدفع حاليا بيظهر علي السيستم علي مدار اليوم من وقت الدفع فمحتاجين حضرتك تتابع معانا بعد 24 ساعة لو المشكلة مازالت موجودة عشان نقدر نسجل شكوي ويكون معاك ايصال الدفع من فضلك |
| **البيانات اللي بنحتاجها في تقديم الطلب علشان الدفع مش ظاهر (فوري)** | فوري | ممكن توضيح البيانات دي من فضلك عشان من خلالي هسجل شكوي ليتم الرد عليها وحل المشكله في خلال 48 ساعه عمل مع العلم غير شامل أيام الجمعة و السبت و لكن تشمل الأجازات الرسمية  الدفع تم من خلال ايه و تاريخ الدفع و المبلغ المدفوع بالضريبة و الرقم المرجعى أو رقم العميلة بالكامل (في حالة الدفع في فوري (كود الخدمه) و (رقم الجهاز). |
| **الرصيد فعلا موجود بس الباقة مش اتجددت علشان لسه بدري على ميعاد التجديد** | غيركافي | الرصيد بالفعل موجود يا فندم ع السيستم و لكن ميعاد التجديد يوم 000 و دا سبب عدم استخدام الرصيد تلقائيا من السيستم للتجديد و يمكن تجديد الباقة حالا من خلالي بعد التأكد من بيانات حضرتك او من خلال الضغط على كلمة تجديد من ادارة الباقة الموجودة في التطبيق في المرات القادمة  مع العلم انه هيتم خسارة الايام المتبقية من الباقة الحالية و هيتم حساب الباقة بداية من النهاردا و لمدة 30 يوم لو حضرتك موافق  ممكن توضيح اسم المشترك كامل و أخر 7 أرقام من البطاقة ع اليمين او جواز السفر اللي متسجل عند التعاقد؟ |
| **لو الباقة اتجددت بس السرعة مش اترفعت تلقائي** | thro | بالفعل واضح عندي ان الباقة تم تجديدها النهاردا و لكن السرعة لم يتم رفعها تلقائيا من السيستم و بعتذر لك جدا عن الموقف دا و علشان كدا  انا ممكن اعمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة مع العلم انها ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  جاري تنشيط الخط حالا |
| **شرح يعني ايه خدمة**  **WE PAY**  **عربي و انجليزي** | ويباي | WE Pay : هي خدمة مقدمة من WE بالتعاون مع بنك مصر لتمكن عملائها من التحكم في تعاملاتهم الماليه المختلفة مثل تحويل الأموال ودفع فواتير WE والمرافق مثل الكهرباء و المياه و الغاز والتبرعات وغيرها بكل سهولة ويسر وأمان. الاشتراك بالخدمة مجانا من خلال فروع WE للاستمتاع بالخدمات المقدمة يرجى تحميل التطبيق WE Pay EG من على google play ,او apple store للاشتراك في الخدمة التوجه لأقرب فرع من فروع WE ومعك بطاقة الرقم القومي املأ طلب الاشتراك في الخدمه قم بتحميل التطبيق قم بإنشاء رقمك السري الجديد قم بشحن محفظتك يمكنك الآن الاستمتاع بخدمات محفظة WE Pay قائمة خدمات WE Pay إيداع وسحب الأموال يمكنك إيداع وسحب الأموال من خلال أى فرع من فروع WE يمكنك الايداع والسحب من خلال ماكينات الـ ATM للبنوك المشتركة في الخدمة ( بنك مصر ، البنك الأهلي المصري ، بنك الاسكندريه ، بنك القاهره ، بنك المصرف المتحد ، البنك التجاري الدولي ، بنك عوده ) . تحويل الاموال تستطيع إرسال أو استقبال الأموال من وإلى أي محفظه إلكترونيه أخرى داخل جمهورية مصر العربية دفع فواتير وخدمات WE التليفون الأرضي الإنترنت فاتورة الموبايل  و لتفاصيل أكتر يمكنك الاتصال ب 656  WE Pay is a service provided by WE in cooperation with Banque Misr to enable its customers to control their various financial transactions such as transferring money and paying WE services bills, utilities, donations and others with ease and safety. Free service subscription To enjoy the provided service please download WE Pay EG from google play or apple store Subscribe to the service Visit any WE store with your national ID. Fill out the application form Download the application Set your new PIN Recharge your wallet You can now enjoy WE Pay services WE Pay services Cash in / out You can deposit and withdraw funds through any of the WE stores You can deposit and withdraw through ATM machines of our partners (Banque Misr, National Bank of Egypt, Bank of Alexandria, Bank of Cairo, United Bank, Commercial International Bank, and Bank Audi). Money transfer You can send or receive money from and to any other e-wallet inside Egypt Pay WE services and bills landline bill Internet  and for more info so you can contact 656 |
| **توضيح تفاصيل الريبيتر**  **Sales**  **الجهاز متاح لعملاء باقة WE Max فقط**  **توضيح تفاصيل الريبيتر**  **Technical** | Repeater  **الجهاز متاح لعملاء باقة WE Max فقط**  Repeater | حاليا بنوفر لحضرتك اجهزة مقوي للشبكة اللاسلكية ثنائي التردد (2.4 & 5 GHZ) مقدمة من شركة TP-Link تعمل علي توسيع وتقوية مدي الشبكة اللاسلكية للراوتر الرئيسي داخل المنزل، والعمل علي وصول اشارة شبكة ال Wi-Fi للأماكن التي لاتوجد بها شبكة Wi-Fi بالمنزل أو يصعب وصول الاشارة اليها  1- TP-Link Wi-Fi Range Extender RE200 AC750  تصل سرعة اللاسلكي إلي 300 Mbps علي تردد 2.4GHZ وتصل سرعة اللاسلكي إلي 433 Mbps علي تردد 5GHZ .  سعر الجهاز 699 جنيه بالضريبة  2- Wireless Repeater TP-Link RE450 AC1750  سرعة تصل إلي 450 Mbpsعلي تردد 2.4GHZ سرعة تصل إلي 1300 Mbps علي تردد5GHZ  سعره 1,699 جنيه  يعمل الجهاز في أوضاع تشغيلية مختلفة ( وضع موسع الاشارة اللاسلكي(Range Extender Mode) أو وضع نقطة دخول لاسلكي (ِAccess Point Mode) أو وضع محول لاسلكي بمنفذ اثيرنت لتوصيل الانترنت لجهاز لايدعم اللاسلكي لاسلكيا  في ظروف التشغيل المثالية يقوم بتغطية مساحة تصل إلي (160m2) تقريبا مع العلم انه قد يختلف مساحة التغطية وفقا لعدة عوامل مثل: (مكان تثبيت جهاز الموسع ، الحوائط والعوازل المختلفة في المنزل ، الشوشرة من الأجهزة اللاسلكية المختلفة داخل المنزل، عدد الأجهزة المتصلة معا في وقت واحد).  ضمان الجهاز لمدة عام ضد عيوب الصناعة من شركة WE مباشرة والضمان (ضمان استبدال) وفقا للشروط والأحكام لضمان الأجهزة، الضمان للسنة الثانية مع وكيل شركة TP-Link بمصر  يمكن تشغيل واعداد الجهاز وادارته بكل سهولة عن طريق تطبيق الموبايل Tether app والمتاح علي (Google play & App store).  TP-Link A1C750 Wi-Fi Range Extender (RE450)  هوا نظام لاسلكي متكامل مقدم من شركة TP-Link يعمل بتكنولوجيا ال Wi-Fi Mesh المتقدمة حيث يتم توصيل أول قطعة منه عن طريق كابل شبكة بجهاز الراوتر الخاص بالانترنت ويتم توصيل باقي القطع لاسلكيا معا للعمل كنظام لاسلكي واحد في جميع أنحاء المنزل متوفر منه باكدج يحتوي علي (3قطع) وباكدج يحتوي علي قطعتين وفقا لمساحة المنزل المراد تغطيته ومتوفر قطعة واحدة فقط في حالة رغبة العميل توسعة التغطية اللاسلكية في المنزل واضافة قطعة أخري لنظام التغطية الاسلكي.  تصل سرعة اللاسلكي إلي 400 Mbps علي تردد 2.4GHZ وتصل سرعة اللاسلكي إلي 867 Mbps علي تردد 5GHZ .  يدعم 2 منفذ ايثيرنت بسرعة Gigabit  ضمان الجهاز لمدة عام ضد عيوب الصناعة مع شركة WE مباشرة والضمان (ضمان استبدال) وفقا للشروط والأحكام لضمان الأجهزة، ويتم الرجوع إلي الوكيل لشركة TP-Link بمصر مباشرة بعد فترة الضمان  يقوم بتغطية مساحة (185m2) تقريبا مع العلم انه قد يختلف مساحة التغطية وفقا لعدة عوامل مثل:( مكان تثبيت جهاز ال Deco M5 ، الحوائط والعوازل المختلفة في المنزل، الشوشرة من الأجهزة اللاسلكية الأخري)  TP-Link Mesh Wi-Fi System Deco M5 (1-Pack) AC1300 قطعة  سعره 3100 جنيه  TP-Link Mesh Wi-Fi System Deco M5 (2-Pack) AC1300  2 قطعة بسعر 4,999 جنيه  TP-Link Mesh Wi-Fi System Deco M5 (3-Pack) AC1300  3 قطعة بسعر 7777 جنيه  الاسعار شاملة الضريبة  حضرتك تقدر تشرفنا في الفرع للحصول على الجهاز و دفع قيمته اوضح لحضرتك اقرب فرع متاح فيه والاوراق المطلوبة ؟  بنقدم لحضرتك WIFI repeater وهو موسع لشبكة الواى فاى لتقوية وتوصيل اشارة الواي فاي إلي المناطق التي يصعب وصول الواي فاي الخاص بالراوتر اليها بمفرده ويوجد فى الجهاز مؤشر الاضاءة الذكي الخاص بموسع نطاق الواي فاي بيساعد في الوصول بسرعة لأفضل مكان لتثبيته حتي يعمل بصورة جيدة وبيساعد حجم الجهاز الصغير وتصميمة الفريد للتوصيل فى الفيشة فى الحائط مع سهولة نقله من مكان للاخر وتوصيلة وتثبيتة بسهولة و يوجد بالجهاز مخرج ايثرنيت يمكنه تحويل شبكة الانترنت السلكية إلي لاسلكية، كما يمكن أن يعمل أيضا كمحول لاسلكي لتوصيل الأجهزة السلكية بالانترنت لاسلكيا من الراوتر  يمكن استرجاع الجهاز طبقا لقانون حماية المستهلك في خلال 14 يوم من تاريخ الشراء علي أن يكون الجهاز بحالته الأصلية التي تم شراءه عليها مرفقا بفاتورة الشراء أو يمكن الاسترجاع في خلال 30 يوم أو عام من تاريخ الشراء في حالة وجود عيب تصنيع بالجهاز طبقا لفحص الدعم الفني بالفروع قيمته 984 ج شامل الضريبة  مع العلم انه مدة ضمان الجهاز عام من تاريخ الشراء بالفاتورة  و الاوراق المطلوبة : المشترك بنفسه معاه إثبات الشخصية (بطاقة رقم قومى سارية) أو جواز سفر أو كارنيه جيش او الشرطة او كارنيه نقابة موضح فيه الرقم القومي أو رخصة القيادة). -أو من ينوب عنه (بأصل بطاقة المشترك أو توكيل رسمي عام عن صاحب الاشتراك) وأصل بطاقة المستلم وأصل ايصال الدفع .. حضرتك حابب اوضح الفرع المتاح فيه الجهاز؟  حاليا جهاز wifi extender يعمل بنظامين نظام extender ونظام ال AP  - نظام الextender يقوم باستقبال اشاره الويفاي لاسلكيا او عن طريق الكابل ويرسلها لاسلكيا  نظام ال AP يقوم باستقبال الرساله عن طريق الكابل اللي تربط بين الرواتر وبين جهاز الextender ثم يقوم بارسال الاشاره وتوسيع نطاق الويفاي  بنقوم بتوصيل الجهاز بمصدر الكهرباء ثم البحث عن شبكه ال extender من خلال الموبيل او من خلال اللاب  بنتصل علي شبكه الextender ثم بندخل علي عنوان صفحه الشبكه 192.168.1.253  ثم بنكتب اليوزر والباسورد للدخول لصفحه الextender اللي بيكون user: admin password :admin  بتفتح معانا صفحه الاعدادات الwizard center وبنضغط علي next  بنختار manual wireless scanning mode  بتظهر صفحه نكتب فيها اسم شبكه الرواتر الاساسيه اللي بنوصلها مع ال extender ونسجل نظام التشفير اللي مسجل في الشبكه الاساسيه encryption mode ونسجل باسورد الشبكه الاساسيه للرواتر اللي هنوصلها بال extender  ثم بنضغط علي join لنتمكن من الاتصال علي الشبكه للرواتر لربطها مع شبكه ال extender  بنختار bridge mode connect to existed router  ثم نضغط علي next  بتظهر صفحه نكتب فيها اسم الشبكه اللي هيكون لل extender بيكون من اختيارنا وبنسجل الباسورد للشبكه الجديده اللي هتكون خاصه بجهاز extender  هنضغط علي finish وبالتالي نكون انتهينا من اعددات توصيل الextender بالرواتر الاساسي |
| **لو العميل لسه مشترك جديد و بنبلغه ان السرعة بتوصل له في خلال اول 4 او 3 أيام على حسب نظام اشتراكه بشكل تلقائي**  **دا لو السرعة المبدأية واصلة له كاملة زي الجدول على الويكي** | 14 | واضح عندي يا فندم انه هيتم رفع السرعة بشكل تدريجي يوميا بشكل تلقائي على مدار اول 4 أيام باذن الله  و بالفعل جاري رفع السرعة تلقائيا من السيستم بدون اي تدخل مننا بشكل تدريجي يوميا لضمان ثبات السرعة و استقرارها  استأذنك نسيب الراوتر شغال لحين استقرار السرعة و رفعها تلقائيا من السيستم في خلال المدة المحددة |
| **تفاصيل الميل اللي العميل يقدر يبعت عليه اقتراحاته** | care | تمام حضرتك لو عندك اي اقتراح ممكن تبعت ايميل علي Customer.care@te.eg وحضرتك هيتم الرد في خلال 4 ساعات مع العلم ان مواعيد العمل يوميا من الساعة 10 ص حتى 10 م و في حالة عدم تلقي رد يمكنك التأكد من خلال حساب الايميل الشخصي اللي حضرتك أرسلت من خلاله الاقتراح |
| **لو العميل بيسأل على باقات غير محدودة**  **Unlimited Packages** | باقات | تم توصيل صوت حضرتك يافندم للادارة المختصة بخصوص الباقات الغير محدودة  او لو حضرتك حابب ممكن تبعتلنا اقتراحك بردو على الميل  Customer.Care@te.eg  عشان يتم بحث اقتراح حضرتك  I made the request to the responsible team about the unlimited packages  as you can kindly send your suggestion through  Customer.Care@te.eg  to check your suggestion further |
| **توضيح الباقات الارضي اللي متاح لعميل الأرضي الاشتراك عليها** | ويارضي | الباقة الاولى باقة وي أرضى 25 من خلال هذه الباقه حضرتك والتي تحتوي على 360 دقيقة محلي ومحافظات + الإظهار و التتبع خلال الـ 3شهور.  رسوم الاشتراك ربع السنوية = 75 جنيهاً  ضريبة القيمة المضافة 14 ٪ = 10.5 جنيهات  المبلغ الإجمالي شامل الضريبة هو 85.5 جنيهاً  يجب إعادة شحن رصيدك بمبلغ 86 جنيهاً على الأقل.  الباقة التانية باقة وي ارضى 40 من خلال هذه الباقة حضرتك والتي تحتوي على 10,500 دقيقة محلي ومحافظات وWE موبايل خلال الـ 3شهور + الإظهار و التتبع (في حالة شحن رصيد لتجديد باقة تحتوي على دقائق للموبايل سيتم خصم 14% ضريبة قيمة مضافة بالإضافة إلى 8% إضافية ضريبة جدول).  رسوم الاشتراك ربع السنوية = 120 جنيهاً  ضريبة القيمة المضافة 14٪ + ضريبة جدول 8٪ = 16.8 جنيهاً  المبلغ الإجمالي 136.8 جنيهاً  يجب إعادة شحن رصيدك على الأقل بمبلغ 137 جنيهاً.  الباقة التالتة باقة وي ارضى 70 من خلال هذه الباقة حضرتك والتي تحتوي على 10,500 دقيقة محلي، محافظات وWE موبايل و750 دقيقة موبايل للشبكات الأخرى + الإظهار و التتبع خلال الـ 3شهور.  رسوم الاشتراك الربع سنوية = 210 جنيه  ضريبة القيمة المضافة 14٪ + ضريبة جدول 8٪ = 29.5 جنيهاً.  المبلغ الإجمالي هو 239.5 جنيهاً.  يجب إعادة شحن رصيدك على الأقل بمبلغ 240 جنيهاً.  في حالة استهلاك مكالمات خارج الباقة من الأرضي للموبايل سيتم خصم سعر الدقيقة من الرصيد بالإضافة إلى 8 % ضريبة جدول.  مثال: تم إجراء مكالمة موبايل خارج شبكة WE لمدة دقيقة، سيتم خصم مبلغ 26 قرشاً من الرصيد (10 قروش فتح مكالمة + 14 قرش سعر الدقيقة + 2 قرش ضريبة جدول)  يتم تجديد الباقة تلقائيا، في ميعادها في حالة وجود رصيد كافي في حساب حضرتك.  •يتم تجديد باقات WE أرضي كل 90 يوم  •يتم تجديد الباقة بشكل ربع سنوي عن طريق شحن الرصيد بمبلغ كافي وذلك من خلال قنوات السداد المختلفة  •يتم إرسال رسائل نصية علي موبايل العميل قبل ميعاد تجديد الباقة بيومين وعند التجديد لتذكير العميل بموعد تجديد الباقة  •في حالة التجديد المبكر لباقة WE أرضي : يتم تغيير ميعاد التجديد للباقة الأساسية ليصبح تاريخ التجديد المبكر  •في حالة عدم وجود رصيد كاف لتغطية قيمة إشتراك الباقه الأساسية ، سيتم تحويل الخط الأرضي إلي إستقبال فقط لمدة ثلاثة أيام، وفي حالة الإستمرار في عدم الشحن لتجديد الباقة الأساسية ، سيتم رفع الخط مؤقتاً من الخدمة لمدة 210 يوم. |
| **باقات  WE Life** | life | خدمة WE Life هي خدمه بتقدمها الشركه لعملاءها للحصول علي 3 خدمات بيستفيد منها في فاتوره واحده  1- الخط الأرضى  2-الإنترنت الأرضى  3-IPTV ومن غير ما يستهلك من باقة الإنترنت  WE LIFE CLASSIC (up to 30 M - 200 GB +القنوات المفتوحة + Jawwy)  السعر 285 ج شامل الضريبة  WE Life Extra (up to 70 M – 300 GB +( القنوات المفتوحة + OSN EL Lama + Jawwy + WatchIT )  السعر 741 ج شامل الضريبة  WE Life Premium (up to 70 M – 300 GB + القنوات المفتوحة + OSN EL Kul+ Jawwy + WatchIT (  السعر 969 ج شامل الضريبة  WE Life Elite (up to 100 M – 500 GB +( القنوات المفتوحة + OSN EL Kul+ + Starzplay + WatchIT (  السعر 1197 ج شامل الضريبة |

|  |  |
| --- | --- |
| **Case Type** | **Repeated Sales Cases** |
| **Remaining Quota** | المتبقى من الجيجات : xxx  معاد التجديد الخاص بحضرتك : xxx  كوسيلة أسهل و أسرع ممكن نتابع الاجراء من خلال حسابك على الموقع my.te.eg  أو من خلال التطبيق www.te.eg/App  أو من خلال الخدمة الصوتية فى 111  متابعة الاستهلاك من الـ IVR بتبقى باختيار رقم 2 بعد اختيار 2 للانترنت المنزلى وتأكيد رقم الخدمة |
| **Balance** | رصيدك الحالى xxxxxx  كوسيلة أسهل و أسرع ممكن نتابع الاجراء من خلال حسابك على الموقع my.te.eg  أو من خلال التطبيق www.te.eg/App  أو من خلال الخدمة الصوتية فى 111  فى المرات القادمة |
| **Salfny** | تمام فعلت لحضرتك خدمه سلفني  كوسيلة أسهل و أسرع ممكن نتابع الاجراء من خلال حسابك على الموقع my.te.eg  أو من خلال التطبيق www.te.eg/App  أو من خلال الخدمة الصوتية فى 111 بشرط الاتصال من نفس رقم الخدمة أو رقم الموبايل المسجل فى الاشتراك  فى المرات القادمة |
| **Change Package** | تمام حضرتك انا غيرت الباقه وان شاء الله فى المره الجايه ممكن تستخدم الابلكيشن او الموقع لتغير النظام والتغير لازم يبقى قبل ميعاد التجديد بيوم عالأقل ان شاء الله يا فندم |
| **Change Mobile Number**  **If verified** | تمام غيرت الموبايل لحضرتك  ممكن حضرتك تغيره من خلال ابلكيشن ماى وى او الموقع للتسهيل على حضرتك بس لازم يكون مع حضرتك رقم الموبايل الى هتوصلك عليه كود التحقيق  او عن طريق الميل : Customer.care@te.eg  مع ارسال صورة من بطاقة صاحب الاشتراك |
| **Change Mobile Number**  **If not verified** | هو حاليا عشان نغيره من خلالنا لازم تكون متصل من نفس الاكونت بتاع حضرتك أو الموبيل المسجل عندنا  ممكن حضرتك تغيره من خلال ابلكيشن ماى وى او الموقع للتسهيل على حضرتك بس لازم يكون مع حضرتك رقم الموبايل الى هتوصلك عليه كود التحقيق  او عن طريق الميل : Customer.care@te.eg  او الفاكس: 33320800  مع ارسال صورة من بطاقة صاحب الاشتراك  او بردو متاح من خلال الفرع العميل بنفسه بأصل بطاقته أو من ينوب عنه ب توكيل رسمي  او عن طريق 111 بالاتصال بينا من خلال نفس الرقم الأرضي أو الموبيل المسجل عندنا |
| **Extra Package added** | تم اضافه الباقه الاضافيه لحضرتك  و تسهيلا على حضرتك يمكنك عمل باقه اضافيه من خلال حسابك ع التطبيق او الموقع الخاص بينا او من خلال الخدمة الصوتية عن طريق الاتصال ب 111 من نفس رقم الخدمة او الاتصال من نفس رقم الموبايل المسجل في المرات القادمة |
| **Recharge Cards** | تم الشحن يا فندم  و دلوقتي نقدر نشحن الكروت عن طريق القائمه الصوتيه ب الاتصال ع 111 او 19777او 01555000111 |
| **ADSL Username and Password** | اليوزر :xxxxxx  الباسورد : xxxxxx  كوسيلة أسهل و أسرع ممكن نتابع الاجراء من خلال حسابك على الموقع my.te.eg  أو من خلال التطبيق www.te.eg/App  فى المرات القادمة |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Commands** |
| **شرح خطوات ال**  **Flush DNS** | flushdns | ممكن حضرتك توصل جهاز واحد بس بالراوتر من خلال كابل و تفصل  كل الاجهزة التانية و تضغط على  علامة الويندوز و معاها حرف  R  cmd و تكتب  enter و تضغط  و تكتب في صفحة الرن اللي تم فتحها  ipconfig/flushdns  مفيش مسافة بينهم و تضغط بعدها  enter |
| **شرح خطوات ال**  **Spyware** | spy | ممكن حضرتك توصل جهاز واحد بس بالراوتر من خلال كابل و تفصل  كل الاجهزة التانية و تضغط على  علامة الويندوز و معاها حرف  R  cmd و تكتب  enter و تضغط  و تكتب في صفحة الرن اللي تم فتحها  netstat-n-o  مفيش مسافة بينهم و تضغط بعدها  enter |
| **شرح ايه هو**  **spy ware** | spy | حاليا الواضح أمامي ان في ملفات تجسس عند حضرتك على ال جهاز البتابعنا فيه نستأذن حضرتك نعمل تنظيف لل جهاز و تابعنا مره تانيه ف حاله وجود أي مشكله  و للتوضيح اكتر دي ملفات تجسس وارد تكون موجودة عند حضرتك على ال جهاز اللي بتابعنا فيه و وقتها بنعمل تنظيف لل جهاز |
| **شرح خطوات**  **ping google domain** | domain | ممكن حضرتك توصل جهاز واحد بس بالراوتر من خلال كابل و تفصل كل الاجهزة التانية و تضغط على علامة الويندوز +  R  و تضغط  Enter  و تكتب  cmd  و تضغط  Enter  و تكتب في صفحة الرن اللي تم فتحها  ping google.com  في مسافة بين كلمة بينج و اسم جوجل و تضغط بعدها  enter  و تاخد سكرين شوت من النتيجة اللي هتظهر لك او تصورها و تضغط ع اللينك دا علشان تبعتها لي |
| **شرح خطوات**  **ping google IP** | googleip | ممكن حضرتك توصل جهاز واحد بس بالراوتر من خلال كابل و تفصل كل الاجهزة التانية و تضغط على علامة الويندوز +  R  و تضغط  Enter  و تكتب  Cmd  و تضغط  Enter  و تكتب في صفحة الرن اللي تم فتحها  ping 172.217.19.142  في مسافة بين كلمة بينج و الاي بي و تضغط بعدها  Enter  و تاخد سكرين شوت من النتيجة اللي هتظهر لك او تصورها و تضغط ع اللينك دا علشان تبعتها لي |
| **شرح خطوات**  **trace cpe IP** | cpeip | ممكن حضرتك توصل جهاز واحد بس بالراوتر من خلال كابل و تفصل كل الاجهزة التانية و تضغط على علامة الويندوز +  R  و تضغط  Enter  و تكتب  cmd  و تضغط  Enter  و تكتب في صفحة الرن اللي تم فتحها  ping 192.168.1.1-t  في مسافة بين كلمة بينج و الاي بي و تضغط بعدها  Enter  و تاخد سكرين شوت من النتيجة اللي هتظهر لك او تصورها و تضغط ع اللينك دا علشان تبعتها لي من فضلك |
| **شرح خطوات عمل الريسيت** | reset | في فتحه صغيره في احد جوانب الراوتر مكتوب عليها كلمه Reset هندوس جواها بإبره او دبوس لغايه ما نلاقي لمبات الراوتر كلها فصلت ما عدا لمبه الباور |
| **شرح خطوات الرستارت** | رسترت | ممكن تفصل الراوتر و تشغله تاني دلوقتي علشان اقدر اتابع اذا كان في اي تغير هيحصل عندي ع السيستم ولا لأ |
| **محتاجين نعمل ريسيت و ادخال الاعدادات و نجرب الخدمة**  **و طبعا لو وافق اننا نعمل الريسيت من السيستم يبقى نفريف و نعرفه ان الشات ممكن يفصل لو التواصل معانا من نفس الشبكة** | ريسيت | احنا كدة هنعمل اعادة ضبط مصنع للراوتر من خلالك و نعيد تعريفه مرة أخرى لإعادة ضبط المصنع فيه فتحة صغيرة مكتوب عليها Reset حضرتك هتفضل ضاغط عليها بسن ابرة او دبوس لغاية ما كل اللمبات تفصل ماعدا لمبة الباور و بعد كدة نشيل ايدينا و ننتظر لما الراوتر يشتغل هنفتح 192.168.1.1 و هتعمل الاعدادات من ال بدايه و هتكتب ال يوزر نيم و الباسورد الخاص بال خدمه وبعدها نيكست هنعمل اعدادات الراوتر و بعدها نيكست و هتعمل كونكت علي ال شبكه الخاصه بيك مره تانيه و بعدها هنجرب الخدمه  و حضرتك هتحتاج وقتها تتصل بشبكة الراوتر من خلال كتابة اسم الشبكة و باسوورد الواي فاي الافتراضي الموجودين على ظهر الراوتر بجانب كلمة  SSID name  Wlan Key  حضرتك على علم بخطوات اعدادات الراوتر و يوزرنيم و باسوورد الخدمة ولا تحب اوضحها لك ولا تحب اتأكد من امكانية عمل الخطوات دي من خلالي ع السيستم ؟ |
| **شرح يعني ايه سبليتر** | سبليتر | السبليتر بيكون عبارة عن علبة صغيرة لها 3 مخارج يا فندم اللى لوحده ده للسلك الارضى الرئيسى والمخرجين التانين مع بعض واحد للراوتر وواحد لعدة التليفون |
| **شرح يعني ايه روزيته** | روزيته | طيب ممكن حضرتك نقوم باستبدال اللحام بروزيته و تجرب بعدها الخدمة لانه بيأثر ع الخدمة  الروزيتا يافندم هى علبة صغيرة زى الاسبلتر بتستخدم بدلا من اللحامات ممكن حضرتك تستعين باى متخصص كهربا علشان الحصول عليها وتركيبها ودى بنستخدمها علشان لو فيه لحام فى السلك ودى بتعمل على توصيل الاسلاك بدون ان تؤتر على خدمة الانترنت |
| **Safe mode** | F8 | طب يا فندم هستأذن حضرتك نعمل ريستارت للكمبيوتر بس اول ما الجهاز يبدأ يشتغل هنضغط في الكيبورد على f8 اللي موجودة في الصف اللي فوق في الكيبورد و لما تظهر الاختيارات هنختار منها safe mode with networking |
| **خطوات تغيير ال**  **Wifi Channel**  **مدى الواي فاي** | cover | حضرتك هتفتح صفحة الراوتر 192.168.1.1 من اي جهاز متوصل بشبكة الراوتر  و هتفتح  internet home wlan settings  و منها هتختار  channel و هتختار اي من الارقام دي و تجرب الخدمة بعد تجربة كل رقم لحد ما توصل لمدى الواي فاي المناسب لك 3 / 6 / 9 / 11 |
| **شرح خطوات ال Packet Loss** | packet | ممكن حضرتك من خلال جهاز كمبيوتر متصل بالراوتر من خلال كابل نت تفتح صفحتين  cmd  من خلال الضغط علي  windows + R  مع بعض هيظهر مربع اكتب فيه  cmd  و اضغط  enter  هيظهر شاشة نكتب فيها الامر  ping -t 192.168.1.1  في الصفحة التانية نكتب  ping -t 216.58.212.110  و الخطوتين حضرتك تبدأهم في نفس الوقت و ننتظر 30 ثانية حضرتك تضغط  control + c  علشان توقف ال  ping  ممكن حضرتك توضح لي نسبة ال Packet Loss كام بعدها ؟ |
| **خطوات عمل**  **Trace**  **من الموبايل** | hax | ممكن من خلال الموقع  [https://hax.at/trace/](%20https:/hax.at/trace/)  تعمل الامر ping للip التالي  216.58.212.110  بعد فتح اللينك حضرتك بتلاقي كلمة ping بتضغط عليها  هيظهر مربع اكتب فيه 216.58.212.110  بعدها هتضغط GO  بعدها حضرتك هتوضح لي النسبة اللي مكتوبة جنب packet loss |
| **شرح خطوات ال  TCP / IP** | tcp | حضرتك هتحتاج توفرجهاز كمببيوتر حاليا متصل بكابل او لاب توب لعمل الخطوه  اولا حضرتك هتختار netwotk  ثم حضرتك هتتدخل عليchange adapter setting  كليك يمين علي local area connection  حضرتك هتختارproperties  ثم الضغط علي internet protocol version4  وبعدها هتختار use the following ip address  ip address. 192.168.1.144  subent mask.. 255.255.255.0  default gateway..192.168.1.1  preferred dns server ..8.8.8.8  alternate dns server...8.8.4.4  وبعد الانتهاء حضرتك هتضغط ok |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Handling** |
| **كندات هندلة اكتر**  **و الهدف منها ان العميل يتأكد ان دوري هنا مساعدته** |  | اكيد الموقف دا مش مقبول و علشان كدا بعتذر لك عنه و مع ذلك أحب اوضح لحضرتك انه اي خدمة مقدمة وارد يحصل فيها اي مشكلة أيا كان السبب و هنا يكون دوري و واجبي اني اساعد على قد ما اقدر في حل المشكلة و أوضح لك طبيعة المشكلة دي و بأكد لك اني عملت كل اللي اقدر عليه لمساعدتك من خلالي و بستأذنك الانتظار لحين حل المشكلة الحالية زي ما وضحت لك التفاصيل الخاصة بها من فضلك و ان شاء الله كل خير و مفيش انتظار تاني بعد كدا او تأخير  أرجو تقبل اعتذاري الشخصي عن وجود المشكلة دي او تكرارها مع حضرتك في اي وقت و انا من خلالي بستأذنك تنتظر حلها من خلال القسم المسئول عنها بناءا على اللي وضحته لك يا فندم من تفاصيل  المشكلة دي فعلا واضح عندي انها بتأثر على خدمة الانترنت و انا مقدرة جدا مدى استياء حضرتك من وجود المشكلة دي و المتوقع ان حضرتك تستفيد بخدمة الانترنت بدون اي مشاكل بشكل طبيعي جدا و دا بالفعل هدفنا و اللي بنسعى له طول الوقت و اعتذاري ممكن يكون شئ قليل جدا في ظل وجود مشكلة زي دي و لكن دا واجب عليا و ارجو انك تتقبله مني و ان شاء الله هيتم حل اي مشكلة موجودة بناءا على التفاصيل اللي وضحتها لك في اسرع وقت ممكن بأمر الله  انا يهمني جدا ان حضرتك متبقاش متضايق ابدا مننا و بالنسبة لاي مشكلة موجودة فأكيد جاري العمل على حلها بالفعل لان دا شغلنا الشاغل و واجبنا و سبب وجودنا كلنا انه يتم توفير خدمة الانترنت لحضرتك بدون اي مشاكل بقدر الامكان و ان شاء الله هيتم تحقيق الهدف دا بمجرد ما يتم حل المشكلة الحالية في اسرع وقت ممكن و ميكونش في اي موقف يضايقك مننا تاني  حضرتك لك كل الحق في المطالبة بخدمة على أعلى مستوى دون وجود اي مشاكل و لكن وارد جدا حدوث اي مشكلة في اي خدمة مقدمة و هنا يبدأ دوري في السعي لحل اي مشكلة موجودة و اتمنى اني اكون سبب في حلها فعلا بأمر الله |
| **بحاول اقنع العميل اني اعمل فحص على الخط الاول و بعدها نصعد الشكوى** | شرح | دلوقتي يا فندم علشان اقدر أساعدك في حل المشكلة دي فلازم اني اعمل فحص علشان اقدر احدد سبب المشكلة و بعد كدا بوضح كل خطوات الفحص اللي تمت في الشكوى و اصعدها لقسم الاعطال لو احتاجنا للخطوة دي ليتم نزول فني لفحص الخط من داخل السنترال و حل المشكلة نهائيا و لو المشكلة مش من داخل السنترال هيتم التواصل معاك لتحديد ميعاد زيارة للبيت او للبوكس اللي تحت البيت ليتم فحص الخط من هناك و بعدها هيتم التواصل معاك للتأكد منك ان المشكلة تم حلها بالفعل  حضرتك موافق اني اكمل الفحص ع الخط؟ |
| **شرح نظام العميل و السرعة اللي توصل له** | فهم | حضرتك مشترك علي نظام السوبر بيوصلك اعلي سرعه ممكن يتحملها الخط و في حدود الباقة المشترك عليها بناءا على كفاءة خطك بس حضرتك مش متعاقد علي سرعه ثابته عشان توصلك كامله و هو دا السبب يعني مش من المفترض انه توصل لك سرعة محددة و لكن بتكون في حدود 30 ميجا بحد اقصى و دي حدود الباقة الحالية  دلوقتي يا فندم بيتم اختبار السرعة على خط حضرتك بشكل تلقائي من السستم بصفة دورية للتأكد من مدى استقرار الخط مع اقصى سرعة ممكن ف الاختبار دا بيتم مثلا على سرعة 30 ميجا و يقيس الاستقرار ف لما تكون النتيجة بعدم الاستقرار ف يجرب سرعة اقل منها و هكذا لحد ما يتم استقرار السرعة |
| **توضيح الخطوات اللي تساعد في التحكم في الاستخدام اكتر** | usage | هوضح لك بعض الخطوات اللي تساعد في التحكم في الاستخدام اكتر  ممكن حضرتك تتأكد من عدد الاجهزة المتوصلة بالراوتر و تغير الباسوورد كل فترة كامان اكتر و قبلها تعمل اخفاء لاسم الشبكة و تتأكد من جودة الفيديوهات اللي بتستخدمها لان كل ما الجودة بتكون عالية كل ما الاستخدام بيكون اكتر للباقة مع عمل ايقاف للتشغيل التلقائي للفيديوهات و تقليل جودة الصور و الفيديوهات اللي بيتم عرضها من خلال الفيس بوك و اليوتيوب و كل وسائل التواصل الاجتماعي ممكن حضرتك تعمل الخطوات دي و تتابع استخدامك بعدها و لو في اي مشكلة بعدها فتقدر تتواصل معانا تاني لمساعدتك اكتر و لو تم عمل كل الخطوات دي و الباقة غير كافية مع حضرتك ف يمكنك الاشتراك على باقة اعلى تناسب استخدامك و تكفي ال 30 يوم دون الحاجة لشحن باقات اضافية او تجديدها قبل ميعادها بعد كدا  يفضل اغلاق خاصية ال  wps  من الراوتر نفسه تجنبا لاختراق الشبكة  حضرتك هتلاقي زر في احد جوانب الراوتر مكتوب عليه  WPS  هتضغط عليه ضغطة مطولة لحد ما اللمبة الخاصة بها تفصل |
| **هندلة العميل اللي يشتكي من زيادة الاستخدام بعد ما اكون وضحت له كل الطرق اللي يقلل بها استخدامه و في الاخر بوضح له طرق تقديم الشكوى من خلال الميل** | زززز | انا يا فندم مقدرة موقفك جدا و فعلا دا موقف يضايقني انا شخصيا و علشان كدا انا بحاول اعمل كل اللي اقدر عليه لمساعدتك في تفسير دا و امنع بقدر الإمكان ان الموقف دا يتكرر تاني و علشان كدا أستأذنك في تقبل اعتذاري عن الموقف دا و عمل الخطوات اللي تم توضيحها لحضرتك و باذن الله فعلا مش تتكرر تاني و بالنسبة للاستخدام بالفعل واضح عندي ان مفيش مشكلة ع السيستم في حساب الاستخدام الخاص بحضرتك و يمكنك توضيح اعتراضك أو ممكن حضرتك توضح الشكوى الخاصة بك بالتفصيل مع توضيح الرقم اللي عليه الخدمة و تبعتها في ميل ع العنوان دا complaint@te.eg و هيتم الرد عليك خلال يومين إن شاء الله أو يمكن تقديم الشكوى من خلال حسابك ع التطبيق دا MYWE و هتتم المتابعة عليها في خلال 24 ساعة  Sorry for any situation bothers you, so I tried to do my best and that's why I mentioned to you all the ways to reduce the high usage and further this situation won't be repeated any more.  as there's no issue found upon the system regarding the high usage |
| **اعتذار عن وجود اي مشكلة** | قققق | انا بعتذر لك جدا يا فندم عن وجود أي مشكلة و بأكد لك اني هعمل كل اللي اقدر عليه لحل المشكلة دي ان شاء الله  I’ll help you with pleasure  Sorry for that issue as I’ll do my best to help you in solving the current issue |
| **تاكيد على ان المشكلة هتتحل**  **و هندلة كمان مرة لو العميل متضايق اوي يعني** | طيب | أنا بأكد لك يا فندم انه جاري العمل على حل المشكلة دي المرة دي نهائيا في اسرع وقت ممكن ان شاء الله و مش هتحتاج تنتظر تاني و أتمنى اني اكون سبب في حلها المرة دي فعلا  دا بالفعل واضح عندي يا فندم و مقدرة ان حضرتك متضايق و لك حق طبعا بسبب الموقف دا و ارجو تقبل اعتذاري الشخصي عن اي مشكلة او موقف ضايقك مننا و بأكد لك انه هيتم حل المشكلة الموجودة دي في خلال المدة المحددة المرة دي دون اي انتظار تاني و ارجو ان حضرتك تتفهم الموقف دا و تنتظر بس المرة دي و تكون اخر مرة تنتظر فيها حل المشكلة اللي مأثرة على خط حضرتك حاليا  أنا مقدرة ان حضرتك متضايق و لك حق طبعا بسبب الموقف دا و ارجو تقبل اعتذاري الشخصي عن اي مشكلة او موقف ضايقك مننا و بأكد لك انه هيتم حل المشكلة الموجودة دي و تشغيل الخدمة بمجرد الانتهاء من التحديثات الحالية دون اي انتظار تاني و ارجو ان حضرتك تتفهم الموقف دا و تنتظر بس المرة دي و تكون اخر مرة تنتظر فيها حل المشكلة اللي مأثرة على خط حضرتك حاليا |
| **تقدير اكتر و هندلة اكتر** | طططط | انا مقدرة موقفك جدا و فعلا الموقف دا يضايق و علشان كدا انا عملت كل اللي اقدر عليه ليتم مساعدتك في اسرع وقت ممكن و بستأذنك الانتظار المرة دي بس و باذن الله مفيش انتظار تاني |
| **اعتذار عن تكرار نفس المشكلة** | اعتذار | أعتذر لك جدا يا فندم عن نكرار أي مشكلة معاك و مش هتتكرر تاني بعد كدا باذن الله |
| **هندلة اكتر** | ظظظظ | أنا كمان متضايقة جدا لوجود المشكلة دي و تاكد انه يهمني حلها في اسرع وقت ممكن و متتكررش تاني ابدا و علشان كدا عملت كل اللي اقدر عليه لتسريع اجراءات الحل الممكنة و باذن الله خير |
| **هندلة ال**  **major fault** | هندلة | انا بعتذر لحضرتك جدا يا فندم عن الموقف دا و بأكد لحضرتك انه حاليا جاري العمل على الانتهاء من المشكلة الموجودة حاليا في الشبكة الارضية في خلال 3 ايام باذن الله و مش شرط ابدا ننتظر المدة كلها و ارجو تقبل اعتذاري عنها مرة تانية |
| **مفيش اشتراك على Family Filter / option pack** | family | حاليا يافندم لا يوجد اشتراك على/ option pack Family Filter في الوقت الحالي وحتى اشعار اخر حضرتك ممكن تتابعنا من وقت الي اخر بحيث لو في جديد وفي اشتراك نقدر نساعدك بشكل افضل |
| **هندلة زيادة شويتين** | صعب | اكيد طبعا اللي بقوله لحضرتك ده مش مبرر خالص للتاخير عن المده المحدده واكيد انا لو مكانك برضه هكون متضايقة جدا لأن ببساطه حضرتك بتدفع اشتراك في مقابل خدمه لو الخدمه دي محصلتش عليها بشكل كويس هتكون متضايق.. بس في نفس الوقت لازم تكون متأكد أن حرص الشركه على حل المشكله بيكون اكتر من العميل لأن لو متحلتش ده هياثر على سمعة الشركة و حجم عملائها فلابد من عمل الإجراءات دي لحل المشاكل دي وبشكل نهائي ان شاء الله  I appreciate your situation and reaction as leads you to be upset as well as I do have the same feeling as yours due to the existance of the current issue, so that's why I confirm that We are keen on solving any issue may be found as soon as possible as much as we can to not affect our company's reputation  and those steps done leads to totally solving that issue |
| **هندلة لو الاستخدام عالي على ال**  **Youtube** | يوتيوب | حضرتك عارف ان استهلاك الساعة لجهاز واحد في مشاهدة اليتيوب على جودة متوسطة زي P480 بتوصل لMb462 في الساعة يعني في الشهر حوالي 14 جيجا لو كل يوم بنستخدم ساعة واحدة بس. علي جودة عالية زي P720 بيوصل ل870 Mbفي الساعة يعني في الشهر حوالي 26 جيجا لو كل يوم بنستخدم ساعة واحدة بس. و علي جودة اعلى زي ال P1080 بتوصل لMb1656 في الساعة يعني في الشهر حوالي 49 جيجا لو كل يوم بنستخدم ساعة واحدة بس ۔ وكمان جودة الصورة يافندم مالهاش علاقة بحجم الشاشة يعني لو عند حضرتك سمارت فون والاعدادات معمولة على اوتو والتليفون بيدعم ال4k الاستهلاك حيكون زي التليفيزيون ال 60 بوصة 4K. عشان كدة يافندم حضرتك لازم تتأكد من أن جودة الفيديوهات (الresolution ) مش معمولة علي اعلي جودة عشان استهلاك حضرتك ميردش مع العلم طبعا ان كل ما عدد الأجهزة بيزيد الاستهلاك هيزيد |
| **عند عمل ال ireport للالعاب الاونلاين** | games | كدا احنا جربنا كل الخطوات اللي كان ممكن تساعد في حل المشكلة اللي بتواجهك في العاب الاونلاين  و علشان كدا هيتم تقديم طلب من خلالي للادارة المختصة ليتم المتابعة معاك و العمل على حل المشكلة دي  ممكن توضيح رقم موبايل لك يكون متاح للتواصل عليه؟ |
| **نوضح له تفاصيل عمل ال ireport الالعاب** | irr | انا قدمت طلب للقسم المختص بلرقم دا 0000 و هيتم التواصل مع حضرتك في خلال ساعة للمتابعة معاك في حدود مواعيد العمل الخاصة بالقسم يوميا من الساعة 10 ص حتى الساعة 10 م |
| **مش بنهندل مشكلة ابليكشن** | whatsapp | "للاسف احنا بندعم خدمة الانترنت, لو فى استفسار خاص بخدمة الانترنت يسعدنا اننا نساعد حضرتك, اما لو المشكلة خاصة بأبلكيشن معين بنعتذر عن عدم امكانية دعمها. |
| **هندلة لو الاستخدام عالي على ال**  **Facebook** | facebook | بالنسبة للFacebook الفديوهات فية بتفرق علي حسب مصدر الفيديو نفسه لو مصدرة ال YouTube حيبقي الاستهلاك زي استهلاك ال YouTube وجودة الصورة يافندم مالهاش علاقة بحجم الشاشة يعني لو عند حضرتك سمارت فون والاعدادات معمولة على اوتو والتليفون بیدعم ال4k الاستهلاك حيكون زي التليفيزيون ال 60 بوصة 4K. عشان كدة يافندم حضرتك لازم تتأكد من أن جودة الفيديوهات (ال resolution ) مش معمولة علي اعلي جودة عشان استهلاك حضرتك مبردش مع العلم طبعا أن كل ما عدد الاجهزة بيزيد الاستهلاك هیزید |
| **لو Blocked بالخطأ و اتحلت**  **السرعة انخفضت بالخطأ عند ظهور صفحة الاستهلاك**  **Redirection page on Matrix** | خطا | تم تشغيل الخدمة يا فندم حالا و بعتذر لك عن توقفها بالخطأ من السيستم  واضح عندي انه تم تخفيض السرعة بناءا على الرسالة اللي بتظهر تلقائيا لحضرتك عند استهلاك 25% او 50% او 100% من الباقة و بعتذر لك جدا عن الموقف دا و يمكنك حل المشكلة دي من خلال عمل رستارت للراوتر في المرات القادمة او الضغط على كلمة استمرار من خلال المتصفح لما تظهر لك  و علشان كدا هيتم عمل خطوة تنشيطية للخط من خلالي ع السيستم تساعد في حل المشكلة مع العلم ان الخطوة دي ممكن تؤدي لفصل الشات لو التواصل معانا من نفس الشبكة المتوصلة بالراوتر  تمام؟  جاري تنشيط الخط حالا |
| **هندلة العميل لو معترض ع الفحص طالما مفيش امكانية لتصعيد الشكوى** | وارد | وارد جدا يا فندم يكون في خطوة من الخطوات اللي عملناها مع بعض من الفحص او تغيير طريقة التوصيلات يكون فيها الحل لمشكلة حضرتك  و دا سبب اننا نجرب الخطوات دي مع حضرتك علشان نكون قدرنا نساعد حضرتك على اكمل وجه  حضرتك موافق اني اكمل الفحص ع الخط؟ |
| **هندلة العميل و نوضح له ايه السبب انه يجرب براوتر اختبار**  **Test CPE** | اختبار | دلوقتي يا فندم حضرتك وضحت لي ان الخدمة بتفصل كل شوية يعني في عدم استقرار في الخدمة و في نفس الوقت انا عملت فحص على حالة الخط و مفيش مشكلة ع الخط نفسه و علشان كدا محتاجين ان حضرتك تجرب الخدمة براوتر الاختبار و تبلغنا النتيجة بعدها علشان نقدر نكمل الفحص على الخط و نقدر نحدد سبب المشكلة و نساعدك في حلها باذن الله |
| **شرح للعميل مشكلة البنج بالتفصيل** | ping | البينج يافندم مش مقياس للحكم على السرعة الخاصه بحضرتك بالعكس تماما هو مجرد وسيله لاختبار من خلال حضرتك على سرعة استجابة الرد على سيرفر معين وعلى استقرار النقل لداتا معينه بسرعة و ده بيكون معتمد فقط اولا واخرا على السيرفر اللى حضرتك بتابع البينج عليه يعنى حضرتك بتقوم بعمل بينج على سيرفر معين والخدمه عند حضرتك السرعة كاملة ومستقرة لكن السيرفر مثلا عليه ضغط او غير مستقر بالتالى هتلاقى قيمة البينج عاليه والرد على الباكت اللى بتوصل مش كامل ده يافندم لايعنى ان الخدمه فيها اى مشكلة تماما ده توضيح بسيط لفكرة البينج وعلاقته مع سرعة واستقرار الخدمه يافندم |
| **برامج قياس السرعة مش دقيقة** | قياس | عادة برامج قياس السرعة مش بتكون دقيقة ولا فعلية يا فندم لانها بتعتمد على حسب عدد الاجهزة المتصلة و لو في اي تحديثات بتتم ع الاجهزة دي في نفس وقت القياس و الاستخدام نفسه و كمان لأنها بتقيس لحضرتك السرعة الخاصة بينها و بين سيرفرات المواقع اللي حضرتك حابب تتصفحها |
| **هندلة العميل لما يكون الشات فصل قبل كدا** | drop | اعتذر لك جدا يا فندم عن اي موقف ضايق حضرتك مننا و ممكن يكون حصل خطأ من السيستم ادى الى انهاء الشات |
| **نقفل ال WPS في الراوتر من خلال العميل قبل عمل اي تغيير في ال Wireless**  **و كمان بنقولها لو هيعمل ريسيت و كمان لو بيشتكي من الاستخدام** | wps | يفضل اغلاق خاصية ال  wps  من الراوتر نفسه تجنبا لاختراق الشبكة  حضرتك هتلاقي زر في احد جوانب الراوتر مكتوب عليه  WPS  هتضغط عليه ضغطة مطولة لحد ما اللمبة الخاصة بها تفصل |
| **لما العميل يقولك انت مش ساعدتني اصلا اولاني** | لابقا | انا بحاول فعلا اساعدك على قد ما اقدر لان دا واجبي و لو في اي اجراء لمساعدتك اكتر اكيد هيتم تنفيذه دون اي طلب من حضرتك |
| **نستأذن العميل اننا هنقفل الشكوى الحالية** | same | و هيتم اغلاق الشكوى اللي موجودة دلوقتي علشان اقدر اصعد شكوى جديدة مع العلم ان كل الشكاوى هتكون مسجلة ع السيستم بالرغم من اغلاقها تمام ؟  The current request will be closed so that I can make a new one related to the current issue to solve it through the responsible team and all the requests are registered upon the system even be closed |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **CPE Page & Configuration** |
| **نسأل العميل بيقدر يفتح صفحة الراوتر** | صفحة | حضرتك بتقدر تدخل دلوقتى على صفحه الراوتر 192.168.1.1 ولا لأ؟ |
| **كل الأيبيهات الخاصة بال**  **DNS** | DNS | حضرتك بتابع الخطوات الموضحة في اللينك و بعدها نعمل اعادة تشغيل للراوتر لحفظ الاعدادات و جرب بعدها الخدمة  WE DNS  Preferred (Primary DNS ) : 163.121.128.134  Alternative (Secondary DNS ) : 163.121.128.135  Google DNS  Preferred ( Primary DNS ) : 8.8.8.8  Alternative (Secondary DNS ) : 8.8.4.4  Open DNS  Preferred ( Primary DNS ) : 208.67.222.222  Alternative ( Secondary DNS ) : 208.67.220.220 |
| **بعد ما نوضح له خطوات الاعدادات للراوتر** | forum | ممكن نتابع اعدادات الراوتر خلال اتباع الخطوات الموضحه دي بعد الدخول على صفحة الراوتر 192.168.1.1 من جهاز كمبيوتر يكون متوصل بالرواتر عن طريق كابل او من خلال موبايل متوصل بالراوتر عن طريق الواي فاي |
| **لما العميل يسأل على اليوزرنيم و الباسوورد الخاص بالراوتر اول صفحة** | configure | بالنسبه لليوزر نيم والباسورد الخاصين بالراوتر بيكونوا بشكل افتراضى  User: admin, password: admin  او هنكتب اليوزرنيم زي ما تم توضيحه و بالنسبة للباسورد هيكون موجود على ظهر الراوتر اخر 8 عناصر في السريال بتاع الراوتر بجانب كلمة  S/N  او لو تم تغييرهم قبل كدا ومش قادرين ندخل بيهم يبقى هنحتاج نعمل اعاده ضبط مصنع للراوتر علشان نقدر ندخل على الصفحة |
| **نطلب من العميل يوضح عايز باسوورد ايه** | بببب | حضرتك تقصد الباسوورد اللي بيتم كتابته في الخطوة الاولى من صفحة الراوتر 192.168.1.1 ولا الخطوة التانية الخاص بالخدمة ولا باسوورد الواي فاي؟ |
| **لو صفحة الراوتر مش بتفتح مع العميل** | هههه | ممكن تجرب من متصفح اخر او جهاز تاني متصل بشبكة الراوتر و لو نفس المشكلة مازالت موجودة فتقدر تعمل ريسيت للراوتر نفسه "في فتحه صغيره في احد جوانب الراوتر مكتوب عليها كلمه Reset هندوس جواها بإبره او دبوس لغايه ما نلاقي لمبات الراوتر كلها فصلت ما عدا لمبه الباور و بعدها تقدر تدخل على صفحة الراوتر 192.168.1.1 و ندخل الاعدادات من جديد و بالنسبة لأنواع المتصفح المختلفة يمكنك تجربة الانواع دي من فضلك: firefox / chrome / UC Browser / Opera / Explorer |
| **لو الباسوورد او اليوزرنيم غلط في صفحة الراوتر**  **لو ظهر لنا ايرور على ال HDM لما حاولنا نعمل خطوة ال PUSH من عليه** | غغغغ | واضح عندي يا فندم ان الخدمة متوقفة بسبب ان اليوزرنيم و الباسوورد الخاص بالخدمة موجودين بطريقة خاطئة في صفحة الراوتر 192.168.1.1 و هيتم حل المشكلة دي بمجرد كتابتهم مرة تانية بطريقة صحيحة و يمكن حل المشكلة دي من خلالنا بعد التأكد من امكانية الاتصال بين السيستم و بيانات الراوتر الخاص بحضرتك لو حضرتك موافق تمام ؟  للاسف في مشكلة في الاتصال بين السيستم الخاص بينا و الراوتر الخاص بحضرتك و علشان كدا غير متاح حل المشكلة دي من خلالي ع السيستم و اعتذر لك عن الموقف دا و ممكن حضرتك تحصل على اليوزرنيم و الباسوورد الخاصة بالخدمة من خلال حسابك على التطبيق الخاص بنا  MYWE  حضرتك حابب اوضحلك اليوزر والباسورد من خلال ارسالهم في رساله نصيه توصل لك في خلال دقيقه علي رقم الموبايل المسجل معانا في الاشتراك ولا اوضحها لك هنا ولا حضرتك على علم بها ؟  مع العلم انه يمكنك الحصول عليهم المرات القادمة من خلال التطبيق او الخدمة الصوتية باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت |
| **لو لقينا rejected log باالسبب دا**  **Fake macaddress** | Fake mac | من الواضح ان الراوتر المستخدم على خط حضرتك فيه مشكله فنيه وده بيأثر على شبكه الانترنت عند حضرتك وعلى عملاء اخرين و ده ممكن يكون بسبب ان الراوتر كان مقفول للاستخدام مع شركه تانية وتم عمل Firmware لأعاده استخدامه معانا مره تانية ومحتاجين يا فندم نستخدم راوتر تانى عشان نعالج المشكلة الفنية الحالية ونتجنب حدوث أي مشكلات ف المستقبل على خط حضرتك او على اى عملاء اخرين على الشبك |
| **هل العميل دخل الاعدادات للراوتر** | اعدادات | هل تم ادخال الاعدادات الخاصة بالراوتر من خلال صفحة الراوتر 192.168.1.1 ؟ |
| **بنوضح للعميل البوزرنيم و الباسوورد الخاصة بالخدمة** | اتفضل | اتفضل اليوزرنيم  اتفضل الباسوورد  مع العلم انه يمكنك الحصول عليهم المرات القادمة من خلال الموقع او التطبيق او الخدمة الصوتية باختيار رقم 1 بعد 2 للانترنت  Here you are the username :  The password:  As you can kindly get them further through your account upon MYWE app, our website or calling 111 then select 1 after 2 for the internet service |
| **لو ال HDM مفتحتش معانا و ظهر ايرور** | hdm | حضرتك هتسيب الراوتر الخاص بك شغال دايما علشان السيستم بتاعنا يقدر انه يقرأ بيانات الراوتر ويسجلها |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Order Status** |
| **لو العميل حل المشكلة اللي كانت موجودة على الخط** | Solved | انا وضحت للادارة المختصه انه مفيش مشكلة على خط حضرتك وحضرتك بتنتظر يوم عمل لحين التأكد من حل المشكلة من جانبنا و اصدار أمر شغل بناءا عليه باذن الله وممكن حضرتك تتواصل معانا تاني بعد يوم عمل لمتابعة طلب التعاقد |
| **لو الخدمة اتفعلت و بنوجه العميل للفرع علشان يستلم الراوتر لو الراوتر موجود في التعاقد** | visit | اه يا فندم تم تفعيل الخدمة ممكن تتوجه لفرع يكون فيه دعم فني بصورة بطاقة صاحب الاشتراك لاستلام الراوتر وخلال يوم عمل القسم المختص هيتواصل مع حضرتك لتحديد معاد بدء المحاسبة ومن خلال اللينك ده موضح اغلب الفروع ومواعيد عملهم http://bit.ly/2xNvlzm هل حضرتك على علم بعنوان الفرع ولا تحب اوضحها لك؟ |
| **لو ظهرت مشكلة ان العميل مشترك مع شركة تانية في الطلب بالتعاقد** | **Problem** | بالفعل واضح عندي انه تم تقديم طلب بالتعاقد معانا على خدمة الانترنت يوم 000 و لكن ظهرت مشكلة ان الخط مشترك حاليا مع شركة تانية و يمكنك الغاء الخدمة مع الشركة التانية و التواصل معنا تاني بعدها و تبلغنا رقم الالغاء و يتم تحديث بيانات الطلب بالتعاقد من خلالنا |
| **لو ظهرت مشكلة**  **Free port / pop problem** | **port** | واضح عندي انه بيتم تحديث المعدات الخاصه بـينا فى  السنترال نظرا لازدياد العملاء ولذلك يجب تحديث المعدات كل فتره و جاري العمل على الانتهاء منها في اقرب وقت ممكن ان شاء الله و اعتذر لك جدا عن الموقف دا |
| **هندلة لتأخير استكمال طلب التعاقد** | **prr** | واضح عندي انه في طلب بالتعاقد معانا تم تقديمه و حاليا في تأخير في تنفيذ طلبك و اعتذر لك جدا عن التأخير دا و بأكد لك انه جاري العمل على تسريع اجراءات استكمال مراحل التعاقد و مفيش تأخير تاني ان شاء الله  there's a request to contract with us as currently there's a delay in doing your request so I appologize for that latency and now We are working to speed up the procedures to complete your request as soon as possible so there will be no further delay |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Outage** |
| **سكريبت الاوتتج داون على 360 في خلال ساعتين**  **مننساش نوضح outage id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | Outage | يُرجى العلم بأنه جاري العمل على إصلاح العطل الفني الذي يؤثر علي خدمة الإنترنت الأرضي في منطقتك في خلال ساعتين باذن الله نشكركم علي ثقتكم وحسن تعاونكم و دا رقم العطل  Kindly note that we are working on addressing the technical malfunction affecting the internet service in your area within 2 hours isa Thank you for your understanding  here you are the issue number |
| **سكريبت الاوتتج داون على 360 في أقرب وقت ممكن**  **مننساش نوضح outage id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | Global | يُرجى العلم بأنه جاري العمل على إصلاح العطل الفني الذي يؤثر علي خدمة الإنترنت الأرضي في منطقتك في أسرع وقت ان شاء الله نشكركم علي ثقتكم وحسن تعاونكم و دا رقم العطل  Kindly note that we are working on addressing the technical malfunction affecting the internet service in your area as soon as possible. Thank you for your understanding  here you are the issue number |
| **سكريبت الاوتتج**  **Electricity Issue**  **على 360 في خلال ساعتين**  **مننساش نوضح outage id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | هندلةكهرب | حضرتك انا راجعت السيستم وموضح ان نظرا لخطة تخفيف الاحمال المعلنة من مجلس الوزراء فإن المنطقة الخاصة بكم قد تكون من ضمن المناطق المتأثرة بانقطاع التيار الكهربائي مع العلم أن الكابينة قد يكون لها مصدر اخر غير مصدر الكهرباء الخاص بوحدتكم السكنية مما قد يؤدي لفصل خدمه الانترنت والخط الأرضي لحين الانتهاء من المدة المقررة وعودة التيار الكهربائي في خلال ساعتين وكود العطل 000 |
| **سكريبت الاوتتج**  **Electricity Issue**  **على 360 في أقرب وقت**  **و سكريبت هندلة كمان**  **مننساش نوضح outage id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | هندلةكهرب | حضرتك انا راجعت السيستم وموضح ان نظرا لخطة تخفيف الاحمال المعلنة من مجلس الوزراء فإن المنطقة الخاصة بكم قد تكون من ضمن المناطق المتأثرة بانقطاع التيار الكهربائي مع العلم أن الكابينة قد يكون لها مصدر اخر غير مصدر الكهرباء الخاص بوحدتكم السكنية مما قد يؤدي لفصل خدمه الانترنت والخط الأرضي لحين الانتهاء من المدة المقررة وعودة التيار الكهربائي في أسرع وقت وكود العطل 000 نشكركم علي ثقتكم وحسن تعاونكم  للاسف مش موضح وقت انتهاء علشان لكذا خط في المنطقة بس انا هوضح ان حضرتك بتوضح استعجال الانتهاء وفعلا ميرضنيش انك واجهت المشكلة فحضرتك تاكد ان اي اجراء يساعدك اكيد اتخذته وعذرا علي اي عطلة  تكرار انقطاع الكهرباء قد يكون ادي الي عطل عام في الخدمه في منطقه حضرتك وليس بالضروره ان تكون الكهرباء مازالت مقطوعه كل هذه الفتره والقسم المختص يعمل حاليا علي الانتهاء من إصلاح العطل الناجم عن انقطاع الكهرباء |
| **سكريبت port time out خلال ساعتين**  **مننساش نوضح ireport id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | Port time out | يُرجى العلم بأنه جاري العمل على إصلاح العطل الفني الذي يؤثر علي خدمة الإنترنت الأرضي في منطقتك في خلال ساعتين باذن الله نشكركم علي ثقتكم وحسن تعاونكم و علشان كدا انا قدمت شكوى و دا رقم العطل  please be informed that we are currently performing some updates that may cause the internet service to be down and we are working to finish them within 2 hours isa and here you are the number of the request |
| **سكريبت port time out في أقرب وقت ممكن**  **مننساش نوضح ireport id للعميل و كمان نوضحه في ال SR اللي هنعملها** | Port time out | يُرجى العلم بأنه جاري العمل على إصلاح العطل الفني الذي يؤثر علي خدمة الإنترنت الأرضي في منطقتك في أسرع وقت ان شاء الله نشكركم علي ثقتكم وحسن تعاونكم و علشان كدا انا قدمت شكوى و دا رقم العطل  please be informed that we are currently performing some updates that may cause the internet service to be down and we are working to finish them asap isa as there’s no indicated certain time however the service will be activated asap isa and here you are the number of the request |
| **سكريبت اوتتج**  **Major Fault و نغير المدة على اساس 3 او 5 ايام على حسب تابع لحياة كريمة او لا** | ميجور | واضح عندي يا فندم انه في مشكلة عامة في الشبكة الارضية و جاري العمل على الانتهاء منها في خلال 3 ايام ان شاء الله بحد اقصى و مش هيكون في اي تأخير تاني ان شاء الله  اتفضل رقم العطل  There’s a global issue in Ground network that will be solved within 3 days isa and here you are the updates' code |
| **هندلة في حالة التحديثات**  **هندلة زيادة علشان التحديثات** | hand | المشكلة دي بتأثر ع الخدمة عموما و بأكد لحضرتك انه هيتم تشغيل الخدمة بمجرد الانتهاء من حلها في اسرع وقت ممكن باذن الله و مش هيكون في اي انتظار تاني و ارجو تقبل اعتذاري عن تكرار المشكلة دي مع حضرتك  the current issue affects the service overall and sorry for that issue repetition  so please don't be upset  المشكلة دي بتأثر ع الخدمة عموما و بتأثر على بعض الخطوط منها خط حضرتك و بتعمل على تحسين و تطوير مستوى الخدمة اللي توصل لحضرتك يا فندم و اعتذر لك جدا عن تأثير المشكلة دي على خطك حاليا  the current issue affects the service overall that may cause the internet service to be down and we are working to solve it as soon as possible to enhance the service and sorry for its affection upon your line |
| **هندلة في حالة التحديثات و العميل طلب يكلم مدير بسببها** | handle | المشكلة دي بتأثر ع الخدمة عموما لتحسينها و تكون بشكل افضل و حتى المدير بيقوم بالمتابعة عليها بنفسه بدون اي طلب مننا او من حضرتك و علشان كدا بأكد لحضرتك انه هيتم الانتهاء من حلها في اسرع وقت ممكن باذن الله و فعلا مش هتنتظر تاني |
| **هندلة التحديثات لو العميل سأل على وقت محدد** | وقتمحدد | انا بأكد لحضرتك انه هيتم الانتهاء منها في اسرع وقت ممكن باذن الله و للاسف مفيش وقت محدد ع السيستم علشان اقدر اوضحه لحضرتك و فعلا مفيش انتظار تاني |
| **لو في تحديث على السيستم عموما**  **عربي و انجليزي** | tools | انا بعتذر لحضرتك لان فى تحديث في السيستم، فهستأذنك تشرفنا بالتواصل بعد ساعه علشان نقدر نساعد حضرتك فى اي طلب والتحديثات دي مالهاش علاقه بمشكله حضرتك دي خاصه بالسيستم بس لان مفيش اي بيانات هتظهر علي خط حضرتك محتاجين ان حضرتك تشرفنا بعد ساعه لمساعده حضرتك في اي استفسار او مشكله  now we are making some updates through the system so your data is not available right now .. so please you can kindly contact us after 1 hour after finishing the updates on the system |
| **في تحديثات على ال**  **SR / TTS و مش هنعرف نصعد** | بداية | احنا هنساعد حضرتك على قد ما نقدر بدون ما نقدر نسجل الخطوات علي السيستم او نصعد الشكوي ولو احتجنا ان حضرتك تكلمنا تاني ممكن نعيد بعض الخطوات لأن حاليا في تحديثات بتتم ع السيستم و ممكن مش نقدر نسجل خطوات الفحص اللي هتتم ع الخط الخاص بك أثناء المحادثة |
| **في تحديثات على ال**  **SR / TTS**  **و مش هنعرف نصعد**  **و وصلنا لخطوة التصعيد و مش هينفع نصعد الشكوى** | متابعة | احنا عملنا كل ال نقدر عليه علشان نساعدك وهنحتاج مشكلة السيستم تتحل الاول و بستأذنك انك ممكن تتواصل معانا بعد ساعة بسبب تحديثات السيستم و بياناتك مش متاحة حاليا لحين الانتهاء من التحديثات و نقدر نساعدك اكتر |
| **لو العميل سأل على نقاط ال 4U**  **دي اتلغت من زمان بس لو حصل و العميل سأل عنها** | تعديلفوريو | حاليا تم ايقاف برنامج المكافأت بالنقاط مؤقتا لوجود تحديثات في نظام النقاط وهيتم تفعيله مره اخرى قي اقرب وقت ان شاء الله وبالنسبه لنقاط حضرتك هتفضل موجوده في حسابك بنفس تاريخ صلاحيتها لكن مش هيتم اضافه اي نقاط جديده |
| **سكريبت الاوتتج**  **as per mail** | سكريبت | برجاء العلم أننا نقوم حاليا ببعض أعمال التحديث و التي قد تؤثر على خدمة الانترنت لديك ، و جاري العمل على إنهائها فى أسرع وقت ان شاء الله و علشان كدا انا قدمت شكوى و دا رقم الشكوى |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **MYWE app** |
| **خطوات التسجيل على تطبيق**  **MYWE** | wemobile | حضرتك تقدر تنزل التطبيق دا MYWE على موبايلك من خلال جوجل بلاي او app store و تضغط على انشاء حساب جديد و نكتب الرقم الارضي المشترك به على خدمة الانترنت الثابت بدون رقم 0 اللي موجود في كود المحافظة و تكتب باسوورد جديد و بعدها هيتم ارسال كود التفعيل على رقم الموبايل المسجل في العقد |
| **طريقة الشحن من التطبيق**  **MYWE** | application | هنفتح التطبيق MYWE و بعدها حضرتك هتختار  Recharge to  هتختار الرقم الخاص بك اللي حابب تشحنله من القائمة اللي هتظهر لك  My Number أو Other Number  و تختار نوع الخدمة اذا كانت انترنت ثابت او موبايل بعدها هتختار طريقة الدفع و هتختار  Bank Card  و تختار المبلغ اللي حابب تشحنه ثم تضغط على  Recharge  after opening WE mobile app you will choose "Recharge to" then choose the number you want to recharge if My Number or Other Number then click on "Fixed ADSL Internet" or "Mobile" then choose the way to pay " Recharge Card / Bank Card " then choose the amount to pay and finally click on "Recharge" |
| **علشان كود التفعيل يوصل بنتأكد من رقم الموبايل المسجل** | صحيح | الرقم صحيح ممكن نجرب دلوقتي نسجل تاني من خلال البرنامج او نضغط على اعادة ارسال |
| **سكريبت التحديثات على تطبيق**  **MYWE** | برنامج | بعتذر لحضرتك يافندم حاليا في بعض التحديثات علي التطبيق و حضرتك تقدر تجرب تاني بعد ساعه من الان يكون التحديثات انتهت ان شاء الله |

لو العميل بيشتكي ان مفيش عروض للعملاء الحاليين هانبلغه (برجاء متابعة موقعنا الالكتروني وصفحاتنا الرسمية علي مواقع التواصل الاجتماعي لمعرفة العروض الجديدة)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Valid Offers** |
| **نراجع العروض المتاحة على الويكي الاول قبل ما نبعت أي كنداية من هنا للعميل** | | |
| **تفاصيل عرض الشحن من التطبيق**  **MYWE** | عروض | فى حاليا عرض عند الشحن من خلال البرنامج دا MYWE فقط بتحصل على جيجا بايتس هديه لعملاء الدفع المقدم فقط كالتالى شحن 150 جنيه عالأقل يحصل العميل على 5 جيجابايت هدية شحن 300 جنيه أو أكثر يحصل العميل على 10 جيجابيت هدية رصيد شامل الضريبة صلاحية الجيجابايتس الهدية هي 3 أيام فقط ولا يتم ترحيلها في حالة عدم الاستخدام أولولية الاستهلاك بتكون للجيجا بايتس الهدية العرض متاح مرة واحدة فقط خلال الشهر |
| **تفاصيل نقاط**  **WE Bonus** | webonus | هو نظام مصمم خصيصا تقديرا لعملائنا عن طريق تجميع النقاط علي حسابك من خلال دفع الفاتورة او شحن الرصيد.  حضرتك يا فندم محتاج تشحن الانترنت الارضي خلال شهر ديسمبر علشان تقدر تشوف النقط من أول يناير 2021و تستبدلها  يمكنك تجميع النقاط بمجرد الدفع في حساب الموبايل او شحن حساب الانترنت الارضي مع خصم الضرائب الخاصة بكل خدمة  صلاحية النقاط هي عامين من تاريخ حصول العميل عليها.  طريقة حساب النقاط  لو حضرتك بتستخدم منتج يتضمن خدمة واحدة سوف تحصل علي 1 نقطة مقابل كل 3 جنيهات " مثال الموبايل"  لو حضرتك بتستخدم منتج يتضمن خدمتان من WE سوف تحصل علي 1 نقطة مقابل كل 2 جنيهات " مثال انديجو هوم"  لو حضرتك بتستخدم منتج يتضمن ثلاث خدمات من WE سوف تحصل علي 1 نقطة مقابل كل 1 جنيه "مثال انديجو بلس  كل 100 نقطة تساوي 5 جنيه  لا يتم تحويل النقاط من حساب لاخر.  لا يمكن تحويل نقاطك لكاش.  لا يمكن دفع الفاتورة من خلال النقاط  لا يمكن حاليا استبدال النقاط بأجهزة او اكسسوارات من فروع WE  حضرتك بتستقبل رساله فى حاله  مع اضافة النقاط  مع استبدال النقاط  مع انتهاء صلاحية النقاط  يمكنك استبدال النقاط  من خلال متاجر شركائنا و لمعرفة شركائنا برجاء زيارة حسابك على www.te.eg أو باستخدام تطبيق "MyWE" على IOS أو Android "مرفق ملف بأسماء شركائنا"  يمكنك معرفه عدد النقاط ادخل على الرابط WE Bonus من خلال حسابك على www.te.eg أو من خلال تطبيق "My WE  كيفية استبدال النقاط  في حالة زيارة احد شركائنا لطلب الدفع عن طريق النقاط:  البائع سيقوم بادخال رقم تليفون العميل و عدد النقاط المرغوب في استبدالها  يستقبل العميل رسالة تحتوي عليPIN Code العملية الخاصة به علي رقم الموبايل المسجل لدي WE  الرسالة: PIN Code العملية الخاصة بك |
| **لو النقاط مظهرتش**  **و في اوتتج عليها** | مشكلة نقاط | في مشكلة في الوقت الحالي و جاري العمل علي حلها, ممكن حضرتك تراجع برنامج النقاط علي التطبيق الخاص بنا MY WE خلال 3 ايام |
| **شرح تفاصيل خدمة و باقات**  **Starz** | starz | هي خدمة توفر 10 ألاف ساعة من أفضل محتوى ترفيهي، يشمل أفلام هوليوود والمسلسلات التلفزيونية والبرامج الوثائقية وبرامج الأطفال، بالإضافة إلى المحتوى العربي، وأعمال STARZPLAY الأصلية، على مختلف الأجهزة، في أي وقت، وأي مكان....يشمل ذلك آلاف العروض الاستثنائية، من ضمنها المسلسلات التي حققت نجاحاً باهراً مثل: قلب بغداد، باور، أوتلاندر، وسبارتاكوس.  - جميع عملاء الإنترنت الأرضي يمكنهم الإشتراك الشهري في باقة STARZPLAY الإضافية بـ 34.2 جنيه شامل الضريبة بالإضافة الى حصولهم على 10 جيجابايت مخصصة لإستخدام STARZPLAY فقط..  • صلاحية الباقة 30 يوم يا فندم و لا يتم ترحيل الجيجابايتس الغير مستخدمه... يتم التجديد بشكل تلقائي كل 30 يوم في حالة توافر رصيد عند حضرتك.  • -في حالة أن حضرتك عندك عدد من الأيام متبقيه في إشتراكك وقمت بطلب الإلغاء، يتم تطبيق الإلغاء بعد إنتهاء الـ 30 يوم الخاصة بإشتراكك  في حالة رغبة حضرتك في إلغاء الإشتراك، تقوم بالدخول الى الموقع الخاص ب STARZPLAY ـ  الذي قمت بالإشتراك من خلاله، والدخول الى الـ  profile الخاص بيك وطلب الإلغاء من خلاله  • الـ 10 جيجابايت تعتبر جزء من الباقة وليست عرض لفترة محدودة ، تتاح لحضرتك شهرياً عند تجديد الباقة وهي مخصصه لإستخدام  • STARZPLAY فقط.  الاشتراك بيتم يا فندم من خلال الموقع الخاص بيهم . ...https://starzplay.com/weegypt. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **امتى استخدمها** | **Keyword** | **Expired Offers** |
| **دي كل العروض اللي انتهت صلاحيتها – متجمعة هنا للعلم بها بس** | | |
| ❌  **العرض غير متاح فى الوقت الحالى**  **توضيح تفاصيل الحصول على الراوتر بخصم**  **40% للعملاء الجدد فقط**  **تم حذف العرض من Website and social Media بتاريخ 30 نوفمبر** | ❌  **العرض غير متاح فى الوقت الحالى**  40% | حاليا يوجد عرض للعملاء الجدد فقط وهو خصم 40% على جهاز الروتر ال Super vectoring عند شراءة .  \_ السعر قبل العرض شامل الضريبة هو : 1083 جنية  \_ السعر بعد الخصم شامل الضريبة هو : 649.8 جنية  \_ العرض متاح علي جميع باقات We Space  مميزات الراوتر :  - بيدعم الوصول الي سرعات تصل إلي 200 ميجا بايت  - يدعم الجهاز ترددين 2.4 جيجا هرتز و 5 جيجا هرتز، وبالتالي يدعم سرعات و تغطية أعلي لاسلكياً  - عدد المستخدمين المتاح لهم إستخدام شبكة الواى فاى 64 مستخدم  - يمكن توصيل عدد أجهزة يصل إلي 64 جهاز في نفس الوقت  - مزيد من الاستقرار اللاسلكي وتغطية لاسلكية عالية المدى  - مدة ضمان الجهاز هى سنة من تاريخ إستلام الجهاز  لو حضرتك عايز تعرف معلومات اكتر عن تفاصيل الجهاز يمكنك زيارة موقعنا الالكتروني /https://my.te.eg  هل حضرتك على علم بعنوان و مواعيد عمل الفرع ولا تحب اوضحها لك؟/ |
| ❌  **غير متاح لحين إشعار آخر**  **توضيح كل تفاصيل الراوتر**  **ADSL Router**  **المتاح الحصول عليه لو كفاءة خط العميل**  **ADSL** | ❌  **غير متاح لحين إشعار آخر** | حاليا متاح الحصول على راوتر بقيمة 285 جنيه شامل الضريبة و مناسب لكفاءة خطك يا فندم ودا من خلال ان حضرتك تشرفنا فى الفرع والاوراق المطلوبة هى - المشترك بنفسه معاه إثبات الشخصية (بطاقة رقم قومى سارية) أو جواز سفر أو كارنيه جيش او الشرطة او كارنيه نقابة موضح فيه الرقم القومي أو رخصة القيادة). -أو من ينوب عنه (بأصل بطاقة المشترك أو توكيل رسمي عام عن صاحب الاشتراك) وأصل بطاقة المستلم وأصل ايصال الدفع .  ودا لينك بيوضح أغلب الفروع https://goo.gl/rSbXsu  حضرتك علي علم بأقرب فرع ولا تحب اوضحه لحضرتك ؟ |
| ❌  **غير متاح لحين إشعار آخر**  **توضيح كل تفاصيل الراوتر**  **HG633 High End**  **المتاح الحصول عليه لو كفاءة خط العميل**  **VDSL** | ❌  **غير متاح لحين إشعار آخر** | حالياً بنقدم من خلالنا يافندم راوتر جديد للسرعات الفائقه فهو راوتر جديد وله القدره علي دعم السرعات العالية من خلال تكنولوجيا متقدمة في المجال اللاسلكي و الحماية  مميزات الراوتر الجديد :  - بيدعم الوصول الي سرعات تصل إلي 100 ميجا بايت  - يدعم الجهاز ترددين 2.4 جيجا هرتز و 5 جيجا هرتز، وبالتالي يدعم سرعات و تغطية أعلي لاسلكياً  - عدد المستخدمين المتاح لهم إستخدام شبكة الواى فاى 64 مستخدم  - يمكن توصيل عدد أجهزة يصل إلي 64 جهاز في نفس الوقت  - مزيد من الاستقرار اللاسلكي وتغطية لاسلكية عالية المدى  - مدة ضمان الجهاز هى سنة من تاريخ إستلام الجهاز  - قيمة الراوتر 684 جنيه شاملة الضريبة  ودا من خلال ان حضرتك تشرفنا فى الفرع والاوراق المطلوبة هى - المشترك بنفسه معاه إثبات الشخصية (بطاقة رقم قومى سارية) أو جواز سفر أو كارنيه جيش او الشرطة او كارنيه نقابة موضح فيه الرقم القومي أو رخصة القيادة). -أو من ينوب عنه (بأصل بطاقة المشترك أو توكيل رسمي عام عن صاحب الاشتراك) وأصل بطاقة المستلم وأصل ايصال الدفع .  ودا لينك بيوضح أغلب الفروع https://goo.gl/rSbXsu  حضرتك علي علم بأقرب فرع ولا تحب اوضحه لحضرتك ؟ |
| **تفاصيل عرض قياس السرعة**  **Speed Test**  **❌** | speed  **❌** | للاستفاده من العرض بيتم قياس السرعه عن طريق اللينك اللي تم ارساله لحضرتك على رقم الموبايل المسجل في العقد من خلال جهاز واحد فقط متصل عن طريق الواى فاى او الكابل الخاص بخدمة الانترنت الارضى الخاص ب WE وبعد قياس السرعه بيكون فى 5 جيجا هديه لخط حضرتك وبتضاف على الخط فى خلال 3 ايام وبيتم ارسال رساله على رقم الموبايل المسجل فى التعاقد لتاكيد اضافه الجيجات وبتكون صلاحيه الجيجات 3 ايام من تاريخ اضافتها |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **WE Bonus Elborg and Elmokhtabar vouchers 2023**  **Valid till**  **15/08/2023** | **❌**  Mokhtabar | العرض عبارة عن قسائم نقديه بقيمه 200 جنيه تمنح لعملاء الموبايل الحاليين (الانديجو) وبعض عملاء الانترنت الارضى يمكنك استخدامها فى مراكز المختبر او البرج و ذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع القسيمه الممنوحة موضحا بها الكوبونات الخاصه بنوع المركز.  مع العلم ان شركائنا هم: معامل المختبر و معامل البرج و البرج سكان  حضرتك تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب تستخدم القسيمة من خلاله  التوجه للموظف الخاص باستبدال القسيمة و اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  متاح خدمة الزيارة المنزلية من خلال خدمه العملاء الخاصة بالمختبر والبرج 19911  يمكنك الاستمتاع بالهدايا مرة شهريا  سيتم ارسال كود الكوبون علي رقم الخدمة المسجل لدينا  صلاحية العرض حتي 15 أغسطس 2023 |
| **❌**  **تفاصيل عرض**  **We Bonus Eid Eladha 2023**  **Valid**  **till 30/06/2023** | **❌**  **adha** | العرض عبارة عن قسايم شراء مجانيه تمنح لعملاء الموبايل الحاليين (الانديجو ) وبعض عملاء الانترنت الارضى يمكنك استبدالها من خلال Active & LC WIKIKI عن طريق استلام رساله نصية بتوضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة (قسيمه خصم او قيمه نقديه)  يمكنك الحصول على الخصومات الخاصه ب Active عن طريق my we app.  و يمكنك الحصول على رساله بالكوبونات الخاصه ب LC WIKIKI  بتوصل رسالة نصيه لحضرتك متوضح فيها نوع القسيمة:  كوبون نقدى بقيمه 300 جنيه من LC Wikiki  خصم يصل الى 20% من Active على المنتجات الغير تابعه للعروض.  خصم اضافي يصل الى 5 % على المنتجات المخفضه.  يمكنك التوجه للمكان اللي ترغب في استبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى لو كانت متاحة عند التاجر.  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  اظهار الرسالة للموظف المختص للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  الموظف بيبدل قسيمه الخصم او القسيمة المجانية من WE Bonus.  بمكن الاستمتاع بالهدايا مرة شهريا و بيتم ارسال كود الكوبون علي رقم الخدمة المسجل لدينا.  صلاحية العرض و الكوبون حتى 30 يونيو 2023 |
| **❌**  **تفاصيل عرض**  **We Bonus double the points Eid Eladha 2023**  **Valid from**  **23/06/2023 till 27/06/2023** | **❌**  **double** | يمكنك استبدال ضعف النقاط المجمعه في محفظه النقاط الخاصة بك لدي كل التجار التابعيين لبرنامج الولاء ولكن سيتم الترويج للتجار المذكورة ادناة وذلك لعملاء الانديجو والانترنت الارضي المشتركيين في برنامج نقاط الولاء وذلك لمدة 5 ايام بداية من 23-06-2023  ستصل رسالة لضعف النقاط علي التطبيق لعملاء الموبايل والانترنت المتاح لهم العرض وايضا من خلال ال social media.  متاح الاستفادة من جميع التجار ولكن يتم الترويج عن التجار المذكورة فقط LC WAIKIKI  بعد استلام الرسالة الموضح بها العرض يتم اتباع الخطوات التالية  يمكنك التوجه الى اي من شركائنا الذي ترغب في استبدال النقاط من خلاله  التوجه للموظف الخاص باستبدال النقاط.  يقوم الموظف باستبدال قيمه النقاط من WE Bonus |
| **❌**  **توضيح عرض**  [**Giga Tank Offer**](https://wiki/Pages/Customer%20Service%20Dept/Contact%20Center%20Division/Sales%20Contact%20Center/WIKI%20BSS/Promotions%20and%20Campaigns/Giga%20Tank%20Offer.aspx)  **Valid from**  **17/3/2023 till 27/06/2023** | **❌**  Giga tank | متاح حاليا عرض عبارة عن باقات إضافية صلاحيتها 30 يوم و هى عرض متاح فقط من الفترة من 17 مارس و حتى 27/6 و هي باقة جيجا تانك 500 جيجا قيمتها 285 ج شامل الضريبة  بشرط ان الباقة الأساسية تكون مفعلة لامكانية الاستفادة بها و يمكنك الاشتراك على اكتر من باقة Giga Tank او الاشتراك على نفس الباقة اكتر من مرة طول فترة العرض في نفس الوقت  مع العلم انه لا يتم تجديدها تلقائيا ولا يتم ترحيل المتبقي منها  و يمكن الأشتراك عليها من خلالنا او الفروع أو تطبيق my we app أو من خلال موقعنا الإلكترونى www.te.eg او وسائل الدفع الألكترونى زى فورى ( مع العلم انه متاح الاشتراك عليها من خلال الماكينات الالكترونية بداية من يوم 19/3/2023 ) |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **WE Bonus May Monginis voucher**  **Valid till**  **31/05/2023** | **❌**  WE Bonus May Monginis voucher | العرض دا عبارة عن قسايم شراء مجانيه تمنح للعملا الحاليين و الجدد يمكنك استبدالها من خلال الشركاء عن طريق استلام رساله نصية بتوضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه) مجانية و هى قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال Mongini's و ذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة (قسيمه مجانية بقيمه نقديه) مجانيه لعملائنا  و للتوضيح اكتر عن تفاصيل العرض بيكون عبارة عن قسائم خصم تصل لـ 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض و قسائم مجانية بقيمة نقديه لعملاء خط الفاتورة او الدفع الاجل (الفاتورة) وعملاء خدمة الانترنت المنزلي والباقات العليا  بعد استلام الرسالة النصية الموضح بها نوع القسيمة المقدمة يتم اتباع الخطوات التالية :  يمكنك التوجه الى المكان الذي ترغب في استبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية  التوجه للموظف الخاص باستبدال القسيمة المجانية  و اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية من WE Bonus  سيتم ارسال كود الكوبون علي رقم الخدمة المسجل لدينا  صلاحية الكوبون حتي 31 مايو 2023  شركائنا او الأماكن المتاحة لاستبدال القسايم ؟  Mcdonald's (ماكدونالدز)  Careem  Monginis (مونجيني)  B-Tech (بي تك)  قائمة الشركاء بتتغير كل شهر و حضرتك ممكن تنتظر الرساله علشان تعرف العروض المتاحة |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **WE Bonus Ramadan 2023 Mac offer**  **Valid till**  **30/4/2023** | **❌**  mac | العرض دا عبارة عن قسائم تمنح لبعض عملاء الموبايل الحاليين (الانديجو ) وعملاء الانترنت الارضى المشتركين على باقة سوبر 400 جيجا و هى قسائم شراء مجانيه يستطيع العميل استبدالها من خلال McDonald's وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة (قسيمه مجانية بقيمه نقديه) مجانيه لعملائنا بقيمة 70 أو 125 ج على حسب المذكور في الرسالة اللي بتوصل لحضرتك و تحتوي على كود خاص بالاستبدال و صلاحيته  انوع القسائم المقدمة من we bonus :  هدية بيج ماك كومبو حجم كبير + صنداي من WE Bonus و McDonald's أو كومبو ميكس 2 ميل هدية  صلاحية العرض/كوبون الشراء حتي 30 أبريل 2023  يمكنك الاستمتاع بالهدايا مرة شهريا  سيتم ارسال كود الكوبون علي رقم الخدمة المسجل لدينا  اتباع الخطوات التالية للاستبدال:  يمكنك التوجه الى المكان الذي ترغب في استبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية  التوجه للموظف الخاص باستبدال القسيمة المجانية واظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية من WE Bonus |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​WE Bonus Ramadan Double the points**  **Valid during Ramadan only** | **❌**  double | العرض عبارة عن ضعف النقاط فى رمضان من we bonus :  يمكنك استبدال ضعف النقاط المجمعه في محفظه النقاط الخاصة بك لدي الشركاء المتاحة لمدة 4 ايام في كل جمعه من شهر رمضان بداية من 24-03 بالاضافة إلي نقاط اضافية هدية لبعض العملاء الحاليين من الباقات العليا من عملاء الانديجو و الانترنت الارضي تتراوح مابين 250 نقطة و 1000 نقطة وذلك طبقا لباقة العميل حيث يتم منحها للعميل مرة واحدة فقط خلال شهر رمضان  مع العلم إن النقاط المجانيه صلاحيتها سنتين  تم بدأ الترويج للعرض بداية من يوم 23/3 عن طريق :  رسالة علي التطبيق لعملاء الموبايل والانترنت المتاح لهم العرض فقط في تواريخ ( 23 - 30 مارس) ، (6 -13 ابريل)  أو مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال الموقع الخاص بنا  بعد استلام الرسالة الترويجية الموضح بها العرض يتم اتباع الخطوات التالية :  يمكنك التوجه الى اي من شركائنا الذي ترغب في استبدال النقاط من خلاله  التوجه للموظف الخاص باستبدال النقاط  يقوم الموظف باستبدال قيمه النقاط من WE Bonus |
| **❌**  **شرح عرض** [**​Watch it Ramadan Promo**](https://wiki/Pages/Customer%20Service%20Dept/Contact%20Center%20Division/Sales%20Contact%20Center/WIKI%20BSS/Promotions%20and%20Campaigns/Watch%20it%20Ramadan%20Promo.aspx)  **لمدة 6 شهور / 12 شهر**  **عرض ساري في شهر رمضان 2023 بس** | **❌**  itt | عرض Watcit عبارة عن باقة نصف سنوية قيمتها 148.2 ج شامل الضريبة او باقة سنوية قيمتها 285 ج شامل الضريبة لكل عملاء الانترنت المنزلي و بيتم الاشتراك عليه و الالغاء من خلال الموقع الرسمي فقط للمنصة  we.watch iT.com  من خلال اختيار الاشتراك النصف سنوي (عرض رمضان 10 جيجا بايت هديه لمده 6 شهور ) أو اختيار الاشتراك السنوي ( عرض رمضان 10 جيجا هدية لمدة 12 شهر ) من خلال رقم الانترنت الارضي و بيتم استلام رسالة بها كود التفعيل و رسالة تانية بتأكيد الاشتراك بالفعل في العرض  بصلاحية 30 يوم كل شهر من ال 6 شهور و يسري العرض حتي اخر شهررمضان وتجدد الباقه تلقائيا في حاله وجود رصيد كافي بدون 10 جيجابايت المجانيه و يمكنك متابعة الاستخدام من خلال حسابك ع التطبيق الخاص بنا و بالنسبة لعرض ال 12 شهر بعد انتهاءه يمكنك المتابعة معانا لانه فى الوقت الحالى لا يوجد معلومات متاحة للباقة بعد رمضان  و يمكنك الاستفادة من العرض حتى لو كنت مشترك حالي على منصة Watchit بعد انتهاء الفترة المدفوعة بشرط عدم انتهاء فترة العرض  و يمكنك كمان الاستفادة من العرض حتى لو تم تغيير الباقة الاساسية  فى حالة وجود مشكلة تقنية عند حضرتك يمكنك إرسال تفاصيل المشكلة على Support@watchit.com  وفريق خدمة العملاء هيتواصل معاك على طول او من خلال صفحة watch it علي الـ Facebook |
| **❌**  **توضيح عرض**  **WE Bonus Pre Ramadan**  **Valid from**  **17/3/2023 till 30/3/2023** | **❌**  Pre ramadan | بمناسبه شهر رمضان هيتم ارسال رسالة للعملاء الحاليين و الجدد كوبونات هدية من وى بونص عبارة عن قسيمه تمنح لبعض عملاء الموبايل الحاليين والجدد (الدفع الاجل) وخط الانترنت الارضى عبارة عن قسيمه مجانية بقيمة نقدية عبارة عن كوبونات هديه يمكن استبدالها بصندوق رمضان يصل الى 3 مرات من كارفور طبقا لنوع الباقة و كوبونات هديه يمكن استبدالها بصندوق رمضان مرة واحدة فقط من الحاج عرفة  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  حاج عرفة – كارفور  استقبال رسالة بها رقم الكود / رقم كوبون خصم فى محتوى الرسالة هيتم  يمكنك الاتصال او زيارة التاجر / البائع (الاسم فى محتوى الرسالة).  بعد قيامك بتسجيل طلبك ، تقوم بتبليغ التاجر برقم الكود/رقم كوبون خصم.  صلاحية الكوبون/العرض من17 حتي 30 مارس 2023 |
| **❌**  **توضيح عرض**  **WE Bonus Mother's day Vouchers and points March 2023**  **عرض النقاط ساري لمدة يوم واحد فقط 21/3**  **عرض القسائم ساري حتي 31 مارس** | **❌**  mother | العرض عبارة عن ضعف النقاط لعيد الام من وى وهوعبارة عن عرض لعملاء الانديجو والانترنت الارضي الباقات العليا و حيث يمكنك الحصول علي ضعف االنقاط و يمكن الاستفادة من النقاط من خلال B.Tech وذلك من خلال استلام رسالة عن طريق تطبيق MY WE App او وسائل التواصل الاجتماعي توضح العرض الممنوح  عرض النقاط ساري لمدة يوم واحد فقط 21 مارس  و عرض القسائم عبارة عن قسائم بقيمة 250 جنية لعملاء الموبايل الحاليين الانديجو والانترنت الارضي الباقات العليا تستطيع الحصول عليها من خلال تطبيق و يمكن استبدالها اون لاين من floward  وسيتم ارسال رساله ترويجية للعرض يوم 20 مارس لعملاء الموبايل, ورسائل علي التطبيق لعملاء الموبايل والانترنت الارضي في ايام 15و 17 و 20 مارس.  هتوصل رسالة علي الموبايل لعملاء الموبايل ,ورسالة علي التطبيق لعملاء الموبايل والانترنت المتاح لهم العرض.  و كمان هيتم الترويج من خلال social  عرض القسائم ساري حتي 31 مارس  يمكنك الدخول علي التطبيق و متابعة الخطوات التاليه لإستبدال القسيمة الضغط علي زر اعرف اكتر  الضغط على زر الحصول على العرض  استلام رساله بالكود  بعدها يمكنك استخدلم الكود من خلال الموقع الالكتروني |
| **❌**  **شرح تفاصيل**  **WE BONUS – SPIN WIN 2022**  **Expired**  **المتاح في شهر 8/2022 بس** | **❌**  spin | هوضح لحضرتك الخطوات الموجودة يمكنك الدخول علي تطبيق  MyWE App  ثم بالضغط علي صفحة النقاط  و في بداية الصفحة عجلة الهدايا  ستقوم بالضغط علي عجلة الهدايا و سيتم تحويلك الي صفحة اخري بها العجلة  و بعدها بالضغط علي SPIN و سيظهر لك الكوبون الهدية المقدم من WE BONUS  يقوم العميل بالضغط علي احصل علي الكوبون  و تقوم بنسخ كود الكوبون او التقاط صورة و سيتم ايضا ارسال الكود في رسالة نصية. |
| **شرح تفاصيل عرض**  **❌**  **Top Up Promo**  **Expired**  **Expiry date 17/3/2023** | **❌**  back | متاح عرض علي باقة السعة الإضافية 200 جيجا بيتم الاستفادة ب 400 جيجا بدلا من 200 جيجا يعني ضعف الباقة بقيمة 228 ج شامل الضريبة لعملاء الانترنت الارضي الحاليين و الجدد حيث يمكنك الحصول علي ضعف الباقه عند الشحن و يمكنك الاستفاده بالعرض اكتر من مره او تغيير الباقة الاساسية طول فتره العرض مع الاحتفاظ بالجيجات المجانيه  يمكنك الشحن من خلال التطبيق الخاص بنا My WE https://te.eg/App او الموقع الالكتروني my.te.eg أو فروعنا او طرق الدفع الالكترونية و بعدها التواصل معانا من خلال الاتصال ب 111 او 19777 او 01555000111 او الشات  مع استلام رسالة تأكيد لتوضيح العرض اللي حضرتك هتكون مشترك عليه مع العلم ان الباقة بتكون متاحة لمدة 30 يوم من تاريخ الشحن و غير متاح ترحيل سعه التحمبل المتبقية ان وجدت للشهر القادم  و يمكن متابعة الاستخدام من خلال My WE https://te.eg/App او الموقع الالكتروني my.te.eg  سوف يتم ارسال رساله نصيه بالاستهلاك وذلك عند الوصول الي استهلاك 50% او 75% او 100%من سعة التحميل الكلية  و مدة العرض لفترة محدودة |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​We Bonus Jan 2023**  **و مفيش فرق كبير اوي يعني عن عرض كل شهر** | **❌**  jan | العرض عبارة عن قسائم تمنح لكل العملاء الحاليين و الجدد قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال الشركاء وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه ) مجانيه لعملائنا  هناك نوعان من القسائم داخل عرض يناير 2023:  قسائم خصم تصل الى 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض أو قسائم مجانية بقيمة نقديه.  35 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  70 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  100 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  200 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  سوف يحصل عليها بعض العملاء المختارين عملاء الفاتورة (الدفع الاجل وعملاء خدمة الانترنت الباقات العليا) فقط  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  Mcdonald's (ماكدونالدز).  Careem.  Monginis (مونجيني).  Bakier (مكتبات بكير).  Activ Abo Alaa.  Carrefour (كارفور)  مع العلم ان قائمة الشركاء متغيرة كل شهر و يمكنك انتظار الرساله النصيه لمعرفه العروض المتاحة شهرياً  و هيتم استلام رسالة نصيه موضح بها نوع القسيمة المقدمه  بعد استلام الرسالة النصية تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى( خدمه التوصيل للمنازل) اذا كانت متاحة عند التاجر  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  يمكنك وقتها اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  صلاحية العرض حتي 31 يناير 2023 |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​We Bonus Feb 2023**  **و مفيش فرق كبير اوي يعني عن عرض كل شهر**  **بس نتأكد الاول من تفاصيل العرض دا لاني كتبته قبل ما يكون موجود ع الويكي** | **❌**  feb | العرض عبارة عن قسائم تمنح لكل العملاء الحاليين و الجدد قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال الشركاء وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه ) مجانيه لعملائنا  هناك نوعان من القسائم داخل عرض فبراير 2023:  قسائم خصم تصل الى 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض أو قسائم مجانية بقيمة نقديه.  35 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  70 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  100 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  200 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  سوف يحصل عليها بعض العملاء المختارين عملاء الفاتورة (الدفع الاجل وعملاء خدمة الانترنت الباقات العليا) فقط  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  Mcdonald's (ماكدونالدز).  Careem.  Monginis (مونجيني).  Bakier (مكتبات بكير).  Activ Abo Alaa.  Carrefour (كارفور)  مع العلم ان قائمة الشركاء متغيرة كل شهر و يمكنك انتظار الرساله النصيه لمعرفه العروض المتاحة شهرياً  و هيتم استلام رسالة نصيه موضح بها نوع القسيمة المقدمه  بعد استلام الرسالة النصية تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى( خدمه التوصيل للمنازل) اذا كانت متاحة عند التاجر  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  يمكنك وقتها اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  صلاحية العرض حتي 28 فبراير 2023 |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​We Bonus March 2023**  **و مفيش فرق كبير اوي يعني عن عرض كل شهر**  **بس نتأكد الاول من تفاصيل العرض الموجود ع الويكي** | **❌**  march | العرض عبارة عن قسائم تمنح لكل العملاء الحاليين و الجدد قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال الشركاء وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه ) مجانيه لعملائنا  هناك نوعان من القسائم داخل عرض مارس 2023:  قسائم خصم تصل الى 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض أو قسائم مجانية بقيمة نقديه.  35 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  70 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  100 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  200 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  سوف يحصل عليها بعض العملاء المختارين عملاء الفاتورة (الدفع الاجل وعملاء خدمة الانترنت الباقات العليا) فقط  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  B.Tech  Careem.  Monginis (مونجيني).  مع العلم ان قائمة الشركاء متغيرة كل شهر و يمكنك انتظار الرساله النصيه لمعرفه العروض المتاحة شهرياً  و هيتم استلام رسالة نصيه موضح بها نوع القسيمة المقدمه  بعد استلام الرسالة النصية تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى( خدمه التوصيل للمنازل) اذا كانت متاحة عند التاجر  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  يمكنك وقتها اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  صلاحية العرض حتي 31 مارس 2023 |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​We Bonus April 2023**  **و مفيش فرق كبير اوي يعني عن عرض كل شهر**  **بس نتأكد الاول من تفاصيل العرض الموجود ع الويكي** | **❌**  april | العرض عبارة عن قسائم تمنح لكل العملاء الحاليين و الجدد قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال الشركاء وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه ) مجانيه لعملائنا  هناك نوعان من القسائم داخل عرض أبريل 2023:  قسائم خصم تصل الى 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض أو قسائم مجانية بقيمة نقديه.  35 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  70 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  100 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  200 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  سوف يحصل عليها بعض العملاء المختارين عملاء الفاتورة (الدفع الاجل وعملاء خدمة الانترنت الباقات العليا) فقط  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  B.Tech  Careem.  Monginis (مونجيني).  مع العلم ان قائمة الشركاء متغيرة كل شهر و يمكنك انتظار الرساله النصيه لمعرفه العروض المتاحة شهرياً  و هيتم استلام رسالة نصيه موضح بها نوع القسيمة المقدمه  بعد استلام الرسالة النصية تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى( خدمه التوصيل للمنازل) اذا كانت متاحة عند التاجر  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  يمكنك وقتها اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  صلاحية العرض حتي 30 أبريل 2023 |
| **❌**  **توضيح عرض**  **Giga Tank Summer 2023** | **❌**  Giga tank | باقات Giga Tank هى باقات إضافية صلاحيتها 30 يوم ومتاحةلفترة محدودة وتفاصيل الباقة كالتالى  باقة جيجا تانك 400 جيجا قيمتها 285 ج شامل الضريبة  و باقة جيجا تانك 2000 جيجا قيمتها 1140 ج شامل الضريبة  بشرط ان الباقة الأساسية تكون مفعلة لامكانية الاستفادة بها و يمكنك الاشتراك على باقة Giga Tank اكتر من مرة طول فترة العرض في نفس الوقت  مع العلم انه لا يتم تجديدها تلقائيا ولا يتم ترحيل المتبقي منها  و يمكن الأشتراك عليها من خلالنا او الفروع أو تطبيق my we app أو من خلال موقعنا الإلكترونى www.te.eg او وسائل الدفع الألكترونى زى فورى |
| **❌**  **شرح عرض**  **WE School** | **❌**  School | تمنح مدرسة WE للتكنولوجيا التطبيقية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات شهادة الدبلوم الفني لمدارس التكنولوجيا التطبيقية والتي تؤهل للالتحاق بكافة المعاهد والكليات التكنولوجية وكليات الهندسة وكليات التعليم الصناعي و هي مدرسة حكومية تابعة لوزارة التربية والتعليم والتعليم الفني وتخضع للمصروفات الحكومية الرمزية التي تحددها الوزارة و مدة الدراسة بها تكون 3 سنوات حيث توفر مناهج معتمدة دوليا وعلى أعلى مستوى في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كما توفر المدرسة تدريب عملي بمعامل مجهزة على أحدث التقنيات وتدريب ميداني للطلاب داخل المواقع الفنية بالشركة المصرية للاتصالات والشركات التابعة، بالإضافة إلى العديد من المميزات الأخرى  و يمنح الطلاب الناجحون في نهاية الصف الثالث شهادة إتمام الدراسة لدبلوم المدارس الثانوية الفنية للتكنولوجيا التطبيقية معتمدة من وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني بالإضافة إلى شهادة معتمدة من جهة اعتماد دولية وشهادة خبرة من الشركة المصرية للاتصالات  و تقدم الشركة المصرية للاتصالات خريج متميز لسوق العمل المحلي والدولي نظرا للشهادات المعتمدة دوليا التي يحصل عليها الطلاب.  كما أن الشركة سوف تعمل على إتاحة فرص لإلحاق المتميزين من الخريجين بالشركة أو إحدى الشركات التابعة للشركة المصرية للاتصالات |
| **❌**  **CVM Q1 Promo**  **شرح تفاصيل عرض  Starz play و الباقة المجانية 20 جيجا** | **❌**  offer | دا عبارة عن اشتراك مجاني يا فندم في منصة  Watch iT  لمدة شهر أو 3 شهور أو الحصول على باقة اضافية مجانية 20 جيجا لمدة شهر أو 3 شهور على حسب الرسالة اللي بتوصل لحضرتك حيث أنه لا يمكن الجمع بين عرضين معا  العرض متاح لكل عملاء الدفع المسبق الحاليين فقط المشتركين على بعض الباقات المحددة ( سوبر 140 / 200 / 250 ) و يمكن الاستفادة بالعرض في خلال فترة العرض فقط  هيتم ارسال رسالة نصية لحضرتك في حالة ان نظامك ينطبق عليه شروط العرض أو من خلال الاخطارات على التطبيق الخاص بنا و تقدر تحصل على العرض بعدها بمجرد ما يتم تغيير الباقة للباقة المستهدفة الموضحة في الرسالة و هيتم ارسال رسالة تأكيدية لحضرتك بحصولك على العرض فعلا  بالنسبة لعرض 20 جيجا المجانية بيتم اضافتها من خلال القسم المختص تلقائيا في خلال 24 ساعة سواء شهر او 3 شهور و يمكنك التأكد من اضافتها فعلا من خلال حسابك على التطبيق الخاص بنا  و بالنسبة لعرض  Watch it  هيتم ارسال رسالة تأكيدية بها رقم القسيمة و من خلالها يمكنك الحصول على الاشتراك المجاني لمدة شهر أو 3 شهور  بيتم تجديدها في حالة رغبتك في تجديدها فقط بنفس خطوات الاشتراك الطبيعية على  We.watchit.com  يعني لا يتم تجديدها تلقائيا ابدا |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **New acquisition Hayah KareemaPromo** | **❌**  hayah | العرض عبارة عن إعفاء من رسوم تركيب خدمه الخط الارضي لعملاء ال FTTH Voice only مع إضافه 50 جيجابايت لمده شهر للعملاء المشتركين علي خدمه الإنترنت الارضى  العرض متاح فقط لعملاء ال FTTH الجدد التابعين لقرى حياة كريمة على باقة سوبر 140 جيجا فقط و مدة العرض بتكون شهر واحد فقط بعد تركيب الخط و لا توجد شروط جزائية |
| **في حالة سؤال العميل بس**  **❌**  **My WE sign up promo**  **"  العرض متاح لمدة سنه من تاريخ 20 اغسطس 2022 "** | **❌**  sign | يمكنك الحصول على 5 جيجا هدية مرة واحدة بس عند التسجيل أول مرة على التطبيق الخاص بنا MYWE app بشرط ان يكون التسجيل تم من بعد يوم 20/8/2022 مش قبله  مع العلم ان الجيجات الهدية بتكون متاحة لمدة 3 أيام من تاريخ اضافتها و لها اولويه الاستخدام ولا يتم ترحيلها العلم ان الجيجا بايت الهدية لا تقوم برفع السرعة مرة تانية في حالة استخدام الباقة الاساسية كلها |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​We Bonus August 2023**  **و مفيش فرق كبير اوي يعني عن عرض كل شهر**  **Valid till**  **31/08/2023**  **بس نتأكد الاول من تفاصيل العرض الموجود ع الويكي** | **❌**  August | العرض عبارة عن قسائم تمنح لكل العملاء الحاليين و الجدد قسائم شراء مجانيه يمكنك استبدالها من خلال الشركاء وذلك عن طريق استلام رساله نصيه توضح نوع المكافئة او الهديه الممنوحة سواء (خصم على المشتريات أو قسيمه مجانية بقيمه نقديه ) مجانيه لعملائنا  هناك نوعان من القسائم داخل عرض أغسطس 2023:  قسائم خصم تصل الى 10% سوف يحصل عليها العملاء المجددين للباقة في خلال فترة العرض أو قسائم مجانية بقيمة نقديه.  35 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  70 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  100 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  200 جنية مصرى (يمكنك استخدام نفس الكود مره واحده)  سوف يحصل عليها بعض العملاء المختارين عملاء الفاتورة (الدفع الاجل وعملاء خدمة الانترنت الباقات العليا) فقط  قائمة الشركاء و الأماكن المتاحة لاستبدال القسائم المجانية منها  Monginis (مونجيني)  Kheir Zaman  Mcdonald's (ماكدونالدز)  B-Tech (بي تك)  مع العلم ان قائمة الشركاء متغيرة كل شهر و يمكنك انتظار الرساله النصيه لمعرفه العروض المتاحة شهرياً  و هيتم استلام رسالة نصيه موضح بها نوع القسيمة المقدمه  بعد استلام الرسالة النصية تقدر تتوجه الى المكان اللي حابب قسيمه الخصم او القسيمة المجانية او الهدية او عن طريق الديليفرى( خدمه التوصيل للمنازل) اذا كانت متاحة عند التاجر  التوجه للموظف الخاص باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية.  يمكنك وقتها اظهار الرسالة للموظف المختص بالاستبدال للتاكد من صلاحية الكود للاستبدال.  يقوم الموظف باستبدال قسيمه الخصم او القسيمة المجانية للعميل من WE Bonus  صلاحية العرض حتي 31 أغسطس 2023 |
| **شرح تفاصيل عرض**  **❌**  **WE Bonus Rabbit Vouchers 2023**  **Valid till**  **31/08/2023** | **❌**  rabbit | العرض عبارة عن قسائم تمنح لبعض عملاء الموبايل الحاليين (الانديجو) وبعض عملاء الانترنت الارضى و هى قسائم خصم بقيمه 10% و 20% بحد اقصى 100 جنيه على اجمالى المشتريات .  سوف تحصل على رساله بالكوبونات الخاصه بنوع الخصم.  أنوع القسائم المقدمة من we bonus:  هى قسائم خصم بقيمه 10% و 20% بحد اقصى 100 جنيه على اجمالى المشتريات  شركائنا او الأماكن المتاحة لاستبدال قسائم الخصم:  Rabbit Application  كيف يتم الحصول على القسيمه او الهدية الممنوحه:  لبعض العملاء ستصل رسالة نصيه موضح بها نوع الخصم ولينك لتحميل البرنامج والاستمتاع بالخصم.  لبعض العملاء ستصل رساله على My We App بها نوع الخصم ولينك لتحميل البرنامج والاستمتاع بالخصم.    كيفية استبدال العملاء للقسائم المقدمة من we bonus عرض 2023:  بعد استلامك للرسالة النصية الموضح بها نوع القسيمة المقدمة يتم اتباع الخطوات التالية :  يمكنك الضغط على لينك التحميل لتحميل برنامج Rabbit.  استكمال خطوات التسجيل (Registration) لامكانيه عمليه الشراء  ادخال الكود الممنوح فى الرساله للحصول على الخصم.  الشروط و الاحكام:  يمكنك الاستفادة بالخصم مرة شهريا.  سيتم ارسال كود الكوبون علي رقم الخدمة المسجل لدينا.  صلاحية العرض حتي 31 أغسطس 2023 |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **​WE Bonus Summer Offer Vouchers 2023**  **Valid till**  **31/08/2023** | **❌**  Summer voucher | عرض الصيف من وي بونص 2023 :  كوبونات خصم وكوبونات مجانية تصل الي 250 جنية لكل عملاء الموبايل الحاليين والجدد (والدفع الاجل) والانترنت ,حيث ستحصل علي الكوبونات من خلال التطبيق يومى الجمعة والسبت فقط للكوبونات النقدية من كل أسبوع وطوال الشهر لكوبونات الخصم .  العملاء المستتفدين من عرض الصيف هم عملاء انديجو بداية من اندرجو 150 و عملاء الانترنت المنزلي بداية من سوبر 250  تقديم كوبونات نقدية يومى الجمعة والسبت من كل اسبوع بحد اقصي كوبون للعميل  تقديم كوبونات خصم طوال شهر أغسطس بحد اقصي 2 كوبون من كل تاجر  مع العلم بالتاجر المتاح لكوبونات الخصم هم:  Circle K / Al Abd  مع العلم بالتاجر المتاح للكوبونات النقدية هم:  **Primo's**  **circle K**  **Khir Zaman**  **Mac**  كيفية الحصول على القسيمه او الهدية:  يمكنك الحصول علي الكوبون من خلال تطبيق (MY WE APP).  سيتم ارسال رساله تتضمن الكود و اسم التاجر  كيفيه استخدام كوبونات الخصم او النقدي من قبل العميل .:  هتستقبل رقم الكود /رقم كوبون خصم او النقدي فى محتوى الرسالة.  بعدها يمكنك زيارة التاجر / البائع (الاسم فى محتوى الرسالة).  بعد قيامك بتسجيل طلبك , تقوم بتبليغ التاجر برقم الكود/رقم كوبون خصم.  يتم خصم قيمة الكوبون من قبل التاجر من اجمالى قيمة طلبك.  صلاحية الكوبون/العرض:  صلاحية الكوبونات النقدية اسبوعين.  صلاحية كوبونات الخصم شهر.  حتي 31 أغسطس 2023. |
| **شرح تفاصيل عرض**  **❌**  **WE Bonus Double the Points Summer 2023**  **Valid till**  **30/08/2023** | **❌**  summer | العرض عبارة عن ضعف النقاط من وى حيث يمكنك استبدال ضعف النقاط المجمعه في محفظه النقاط الخاصة بك لدي كل التجار التابعيين لبرنامج الولاء وذلك لعملاء الانديجو والانترنت الارضي المشتركيين في برنامج نقاط الولاء وذلك كل جمعه وسبت خلال يوليو واغسطس  ستصل رسالة علي التطبيق لعملاء الموبايل والانترنت المتاح لهم العرض  من خلال social media  بعد استلام الرسالة الترويجية الموضح بها العرض يتم اتباع الخطوات التالية:  يمكنك التوجه الى اي من شركائنا الذي ترغب في استبدال النقاط من خلاله و التوجه للموظف الخاص باستبدال النقاط  يقوم الموظف باستبدال قيمه النقاط من WE Bonus    عرض ضعف النقاط ساري حتي 30 اغسطس. |
| **❌**  **شرح تفاصيل**  **عرض العربي El Araby**  **العرض ساري حتي نفاذ الكميه** | **❌**  araby | العرض متاح للعملاء الذين يقومون بشراء انواع و فئات معينه من الأجهزه التليفزيونيه و سوف يستفاد العميل بعدد محدد من الجيجابايت مجانا لفتره محدده.  - الجيجات صالحه لمدة 30 يوم  - العرض ساري حتي نفاذ الكميه.  - العرض متاح في كل من :  1- فروع العربي https://www.elarabygroup.com/ar/location  2- الموزعين المعتمدين  3- خلال الخط الساخن 19319  كيفية الاشتراك :  - بمجرد شراء الجهاز تقدر حضرتك توضح رقم الإنترنت الخاص بك لموظف المبيعات الخاص بشركة العربي , وسوف تقوم الشركة بإرسال ملف متوضح به الرقم ونوع الباقة المراد إضافتها وكافة التفاصيل للشركة المصرية للإتصالات والتي بدورها سوف تقوم بإضافة العرض لك وسيتم ارسال رساله لك باضافه العرض.  و بيتم اضافة الجيجات تلقائيا في خلال 48 ساعة |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **Rocket Sa7el** | **❌**  Sa7el | هو عرض مقدم لمستخدمي خدمة الانترنت في منطقة الساحل الشمالي على سرعة تصل إلى 30 ميجا فى القرى الساحلية فقط  بالإضافة الى اشتراك مجانى لمدة شهر على خدمة  WATCH IT  عند الإشتراك او التحويل الى باقة  WE SPACE SA7EL  و بتكون قيمتها 1140 ج شامل الضريبة و بتكون صالحة لمدة 365 يوم و العرض متاح لعملاء الـدفع المسبق الحاليين والجدد  غير متاح التغيير لأنظمة  WE Space  العادية والا هيتم خسارة الاشتراك بالكامل أى سعة أساسية متبقية بحيث انه لن يتم ترحيل اى جيجابايت غير مستخدمة عند انتهاء السنه مدة الاشتراك و غير متاح استخدام خدمة سلفني و لكن يمكنك عمل تجديد مبكر او شحن باقات اضافية او تغيير الباقة في اي وقت و بيكون في رساله تذكير بموعد تجديد الاشتراك قبل 14 يوم من تاريخ انتهاء الخدمه و يمكنك الاشتراك في الباقة دي من خلال التطبيق او الموقع بعد توافر رصيد بقيمتها اولا في حسابك  مع العلم انه خدمة الايقاف المؤقت غير متاحة مع نظام الباقة دي و غير متاح استرداد قيمة الباقة السنوية دي بعد دفع قيمتها في حالة الغاء الخدمة قبل نهاية الاشتراك  بالاضافة الى الاستفادة بعرض الإشتراك المجاني في  WATCH iT  لمدة شهر واحد فقط ، وعند رغبتك بالاستفاده لشهور أخرى يكون من خلال سداد قيمة أشتراك خدمة  WATCH iT |
| **شرح تفاصيل عرض**  **❌**  **PHD offer**  **(FTTH customers)** | **❌**  phd | العرض دا عبارة عن الحصول على ضعف الباقة الاساسية لمدة 6 شهور بناءا على الرسالة اللي بتوصل لحضرتك بشكل تلقائي و يقدر يستفيد منه كل عملاء بالم هيلز اللي بتكون الباقة مفعلة على الخط لهم وهينزل لحضرتك قريب جدا يافندم و بيتم اضافتها بشكل شهري لمدة 6 شهور من اضافتها |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **Voice Only Promo** | **❌**  Voice only | تقدم الشركه المصريه للاتصالات عرضا لعملاء التليفون الارضى الغير متعاقدين على خدمه الانترنت الثابت  و متاح لعملاء التليفون الثابت على باقات ( ارضى سنوى WE / ارضى WE ) وغير متعاقدين على الأنترنت الأرضي وتم التواصل معهم عن طريق خدمة العملاء لتوضيح تفاصيل العرض لهم و فى حاله التعاقد على باقة سوبر 140 جيجا تحصل على اشتراك مجانى لمده شهر لمنصه  Watch IT  و في حالة اشتراكك على باقة سوبر 250 جيجا او اكثر تحصل على25% استرداد نقدى فى حسابك من قيمه اشتراك اول شهروخصم 25% على قيمه الاشتراك للشهر الثانى والثالث والرابع بالاضافه الى اشتراك مجانى لمده 3 شهور لمنصة  Watch IT  بناءا على الكود اللي بيتم ارساله كل شهر ولا يسرى العرض الا على العملاء المتصل بهم فقط و بناءا على موافقتك وقتها على العرض دا يمكنك التوجه بعدها لاقرب فرع للاشتراك فى العرض و يمكنك تغير باقه الانترنت الارضى الى باقات داخل العرض  و فى حاله طلبك التحويل الى باقات خارج العرض خلال فتره العرض هيتم خسارة الخصم الشهرى وسيتوقف الأشتراك المجانى لمنصه  Watch IT  فى حاله التعاقد على باقه سوبر 250 جيجا او اكثر لا يجوز الغاء الخدمه قبل سنه من الاشتراك فى العرض ( اى دفع 12 شهرا متصلين او منفصلين ) و فى حاله الالغاء هيتم دفع 200 جنيها ( مائتين جنيها فقط لا غير ) ويُعتبر هذا الشرط شرطاً جزائياً على العميل المُشترك و يتم أضافتة عن طريق موظف الفرع عند طلب الغاء الأشتراك |
| لو العميل بيسأل على Option Pack change initiative – Pilot phase و هي تغيير الايبيهات الخاصة بال Option Pack هنرجع للويكي علشان نبلغه بالسكريبت على حسب الانكويري  Wiki Sales – Promotions – Promotions and Campaigns – Valid Offers and Campaigns - OP Change Initiative | | |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **We Space new Customers' offer**  **للعملاء الجدد فقط**  **متاح حتى نفاذ الكمية** | **❌**  newcst | العرض عبارة عن ضعف باقة الانترنت المنزلي بدءاً من باقة سوبر 200 جيجا لمدة 3 شهور ( أو 3 تجديدات ) ، بالإضافة الى شهر مجاني من WATCH IT و قسيمة خصم لشراء شاشات من العربي عند الاشتراك على باقات معينة في العرض  العرض متاح للعملاء الجدد فقط و غير متاح للعملاء الحاليين  العرض متاح على كل باقات WE Space ماعدا باقة سوبر 140 جيجا و هيتم إضافة ضعف الباقة للعملاء فور الاشتراك وتفعيل الخدمة و متاح لنظام الدفع المسبق فقط و هيتم إضافة ضعف الباقة للعملاء خلال 24 ساعة من تفعيل الخدمة  في حالة إلغاء خدمة الانترنت الأرضي في خلال 12 شهر من الإشتراك في العرض هيتم دفع 171 ج شامل الضريبة  بالنسبة لتفعيل الشهر المجاني لـ WATCH IT:  بعد تفعيل خدمة الانترنت هيتم ارسال رسالة نصية تحتوي على كود الشهر المجاني والرابط الذي يمكن من خلاله تفعيل إشتراك WATCH IT  يمكن تغيير الباقة الى أحد الباقات المتاح عليها العرض للاستفادة من ضعف الباقة للشهور المتبقية (ضعف الباقة الجديدة) أما في حالة تغيير الباقة إلى Super speed 140GB هيتم خسارة عرض ضعف الباقة  يمكن للعملاء الجدد الاشتراك على الباقات الجديدة من خلال زيارة أقرب فرع  و حضرتك لو حابب ممكن اوضح لك فروع شركتنا و مواعيد العمل  بالنسبة لتفاصيل قسيمة الخصم من العربي  العرض متاح للعملاء الجدد الذين يقومون بالاشتراك علي باقات معينة و يستفيد العميل بقسيمة خصم عند شراء اجهزه معينه من العربي و قسيمه الخصم صالحه ل 23/07/2023 و العرض ساري حتي نفاذ الكمية و متاح في بعض فروع العربي  4K Smart - Built-in receiver 65U5965EA  4K OLED 65X8900KV  4K – ANDROID 75U7950EA-S  4K Smart - Built-in receiver 85M550LV |
| **❌**  **شرح تفاصيل عرض**  **WATCH IT** | **❌**  itt | منصة WATCH IT:  هو موقع يمكنك من مشاهدة الأفلام والأعمال الدرامية، مسلسلات رمضان والبرامج التلفزيونية والأحداث الرياضية والموسيقى بدون توقف او اعلانات  و يمكنك الحصول على إشتراك للمنصة بتخفيضات عن طريق  we.watchit.com  قيمة الاشتراك الشهري لمدة 30 يوم بسعر 34.20 ج شامل الضريبة بدلا من 85.50 ج شامل الضريبة  و قيمة الاشتراك الربع سنوي صالح لمدة 90 يوم بسعر 85.50 ج شامل الضريبة  و قيمة الاشتراك النصف سنوي صالح لمدة 180 يوم بسعر 148.20 ج شامل الضريبة  و قيمة الاشتراك السنوي صالح لمدة 365 يوم بسعر 285 ج شامل الضريبة بدلا من 854.90 ج شامل الضريبة  لا يشمل المحتوى المقدم بها فواصل اعلانية وسط المشاهدة.  الاشتراك متاح لجميع باقات الانترنت الارضى .  متاح المشاهدة على جهاز واحد فقط .  بعد انتهاء الاشتراك يتم تجديد الباقة تلقاياً فى حالة وجود رصيد كافى بنفس السعر  في حالة عدم وجود رصيد هيتم مراجعة الحساب 3 مرات للتأكد من وجود رصيد بغرض التجديد  عند قيامك بالتحويل بين باقات WE Space تظل الخدمة مفعلة حتى نهاية مدتها و تجدد تلقائيا  عند قيامك بعمل وقف/ إلغاء لخدمة الانترنت الارضى خلال فترة الاشتراك او تغيير رقم الانترنت الارضى تظل الخدمة مفعله حتى نهاية مدتها. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Survey’s Questions** | |
| NPS Question | بناءا على اخر تعامل لك مع خدمة عملاء WE هل ترشح شركة WE للأصدقاء و الزملاء ؟ |

|  |  |
| --- | --- |
| Company satisfaction Question | بناءا على اخر محادثة لك مع WE ما مدى رضاءك بشكل عام عن خدمة العملاء ؟ |
| Employee satisfaction Question ( TTB & BB ) | ما مدى رضاءك عن مستوى موظف خدمة العملاء في أخر محادثة لك مع WE ؟ |
| FCR question | هل مكالمتك لخدمة العملاء ساعدتك في تنفيذ طلبك أو الرد على استفسارك ؟ |
| Customer effort questions | ما مدى سهولة تنفيذ طلبك أو الحصول على المعلومة ؟ |