

# ОТПРАВКА ОБРАЩЕНИЯ

1

Для обращения к диспетчеру необходимо зайти в заявку. Выбрать «написать диспетчеру»

Информация о заявке: 202912934

Сервисы (дополнительные)

Информация о клиенте

Информация об адресе

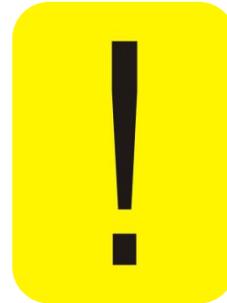
Информация о ТКД

Назначения

Действия с заявкой

Написать диспетчеру

## Обращения разделены на темы



Браузер /Привязка /Привязка оборудования (Роутер/Приставка)
Переназначение заявки
Консультация по вопросам подключения/тарифам
Сброс пароля в HD
Правка адреса/ данных в договоре
Заведение заявки «Настройка TV при переезде»
Сброс активации по IPoE
Предоставление ФК
Активация абонента
Изменение состава заявки/смена тарифа
Активация оборудования действующему клиенту (Роутер/Приставка)
Другая тема

2

Номер заявки: 202912934  
Номер договора/контракт: 15463448  
СТН/Логин: 0854290316

Тема обращения

Выбрать...

Для выбора темы необходимо нажать треугольник

3

Прокручивая список, выберите необходимую тему

Тема обращения

Выбрать...

^ v Готово

Выбрать...

Брак. Отвязка/Привязка оборуд...

Переназначение заявки

Консультация по вопросам подключ...

Сброс пароля в HD

Далее рассмотрим шаблон «Брак. Отвязка/Привязка оборудования»

4

Тема обращения

Брак. Отвязка/Привязка оборудования (Роутер/Прис

Приставка

Роутер

Доверительный платеж подключен?  Да  Нет

Комментарий:

Отправить

Выберите оборудование, которое необходимо заменить

5

### Тема обращения

Брак. Отвязка/Привязка оборудования (Роутер/Прис

### Приставка

1

GUID меняемой приставки  
4 последние символа

MAC новой приставки  
MAC ПРИСТАВКИ

S/N новой приставки  
Серийный номер

Добавить еще приставку

### Роутер

Доверительный платеж подключен?  Да  Нет

Укажите последние 4 символа GUIDа **меняемой** приставки.

Укажите данные новой приставки: МАК – полностью, без пробелов и «:».

Укажите данные новой приставки: 4 последние символа серийного номера.

Данная кнопка позволяет добавить еще одну приставку. Всего можно добавить до 5-ти приставок.

Для замены роутера, выберите данное поле.

Уточните подключен ли доверительный платеж.

В данное поле можно внести любую дополнительную информацию

### Тема обращения

Брак. Отвязка/Привязка оборудования (Роутер/Прис

### Приставка

1

GUID меняемой приставки  
4 последние символа

MAC новой приставки  
MAC ПРИСТАВКИ

S/N новой приставки  
Серийный номер

2

GUID меняемой приставки  
4 последние символа

MAC новой приставки  
MAC ПРИСТАВКИ

S/N новой приставки  
Серийный номер

Добавить еще приставку

### Роутер

Доверительный платеж подключен?  Да  Нет

Комментарий:

Отправить

После заполнения всех необходимых полей, нажмите кнопку «отправить»

# ОТВЕТ ДИСПЕТЧЕРА

Тема обращения

Выбрать...

Тема: Правка адреса/ данных в договоре  
Комментарий: Прошу изменить номер квартиры на 1056

Кравченко Наталья Григорьевна, 2019-06-28 17:16:37

Вы уверены , что кв. 1056?

Если диспетчер еще работает с Вашим обращением, ответ/уточняющий вопрос можете увидеть под своим обращением

Тема обращения

Выбрать...

Тема: Правка адреса/ данных в договоре  
Комментарий: Прошу изменить номер квартиры на 1056

Кравченко Наталья Григорьевна, 2019-06-28 17:16:37

Вы уверены , что кв. 1056?

Правильный номер 156

Для продолжения общения, введите сообщение в данном поле. Отправьте сообщение

Введите сообщение...

Send

Введите сообщение...

Send

## История обращений

Заявка 202929872, контракт: 9373205

Номер заявки: 202929872

Номер договора/контракт: 9373205

СТН/Логин: 0854131182

### Тема обращения

Выбрать...

Если диспетчер  
завершил работу с  
Вашим обращением,  
ответ можно посмотреть  
в истории обращений

Ответ диспетчера

## История обращений

Заявка 202929872, контракт: 9373205

Тема: Правка адреса/ данных в  
договоре  
Комментарий: Прошу изменить номер  
квартиры на 1056

Вы уверены , что кв. 1056?

Правильный номер 156

Адрес изменен

Ваш вопрос решен.

Номер заявки: 202929872

Номер договора/контракт: 9373205

СТН/Логин: 0854131182

### Тема обращения

Выбрать...