

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
BƯU CHÍNH VIÊN THÔNG SÀI GÒN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TT. ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA



97 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, Tp. HCM
Tel: (84-8) 54040079 - Fax: (84-8) 54042041
Số.: 396 /TB/MKT/S-Telecom

TP.HCM, ngày 07/10/2009

THÔNG BÁO

V/v: Hướng dẫn thao tác thực hiện khôi phục thuê bao đã bị xóa thông tin trên hệ thống mạng

**Kính gửi: Các Trung tâm CSKH (CSC) và Đại lý S-Fone trên toàn quốc.
Trung tâm giải đáp thắc mắc khách hàng các khu vực (Call Center)**

Kể từ ngày 07/10/2009 sẽ có một số lượng thuê bao trả trước bị xóa thông tin trên hệ thống mạng (hệ thống SOTA) do đã đăng ký thông tin khách hàng không đúng theo quy định quản lý thuê bao trả trước của Bộ Thông Tin Truyền Thông và đã không sử dụng trong 1 thời gian dài. Các thuê bao bị xóa thông tin này sẽ không thể thực hiện được bất kỳ dịch vụ nào của S-Fone.

Nay Trung tâm Điện thoại Di động CDMA ban hành thông báo về việc hướng dẫn thao tác thực hiện trên CCBS khi khôi phục lại dịch vụ cho các thuê bao bị xóa thông tin như sau:

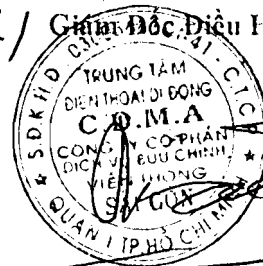
1. Nội dung hướng dẫn các bước kiểm tra và khôi phục lại dịch vụ cho các thuê bao đã bị xóa thông tin trên SOTA tại tài liệu đính kèm.
2. Tại các điểm giao dịch không có CCBS, khi khách hàng phản ánh không thể sử dụng được dịch vụ, nhân viên Điểm Giao Dịch sử dụng điện thoại tại Điểm Giao Dịch gọi điện thoại lên Tổng đài 905 để được hỗ trợ. Tổng đài viên kiểm tra lịch sử số thuê bao, nếu đúng trường hợp số thuê bao đã bị xóa thông tin, Tổng đài viên sẽ thực hiện khôi phục lại dịch vụ cho khách hàng.
3. Sau khi khôi phục lại dịch vụ cho khách hàng, Giao dịch viên tại các CSC và Tổng đài viên cần phải hướng dẫn khách hàng thực hiện đăng ký lại thông tin thuê bao theo quy định về quản lý thuê bao trả trước.
4. Mọi thắc mắc về thông tin xin liên hệ Ms.Tuyết Nhung hoặc Ms.Ngọc Lan Phòng CSKH, số điện thoại 08-54040079 ext: 402 hoặc 404, địa chỉ mail: nhungtt@stelecom.com.vn hoặc lanptn@stelecom.com.vn

Phòng DVKH, Phòng Tổng đài (Call Center), Phòng Kinh Doanh - Tiếp Thị tại các khu vực và các Phòng bán/Bộ phận khác có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ của mình tổ chức thực hiện và thông báo đến các Tổng đài viên, các CSC và đại lý trên toàn quốc.

Thông báo có hiệu lực kể từ ngày ký.

TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA

TU& / Giám Đốc Điều Hành *nhk*



Nơi nhận:

- Như trên
- Phòng DVKH và phòng Kinh Doanh các khu vực (để thực hiện)
- Phòng Bán hàng VPC (để biết)
- Ban điều hành (để báo cáo)
- Lưu hành chính và Phòng Dịch vụ Khách hàng VPC

Đỗ Văn Quát
GIÁM ĐỐC TIẾP THỊ & KINH DOANH

HƯỚNG DẪN KHÔI PHỤC CÁC THUÊ BAO BỊ XÓA THÔNG TIN TRÊN HỆ THỐNG MẠNG

- Kiểm tra:** Những thuê bao nào đã bị xóa thông tin trên hệ thống mạng sẽ không thể sử dụng dịch vụ. Để biết thuê bao có bị xóa thông tin hay không có thể vào màn hình sau để kiểm tra:
 - Contract History CCS0119_CO:** nếu thuê bao bị xóa thông tin trên hệ thống mạng sẽ lưu lại lịch sử: Z900: "Hủy hợp đồng tạm thời do tạm ngưng quá lâu"
- Thao tác thực hiện:**
 - Vào màn hình Reserve Contract CCS0111 theo đường dẫn: **Subscription** → **Inquiry** → **Reserve Contract (CCS0111_CO)**. Nhập số thuê bao sau đó bấm nút **Search**.
 - Click vào dòng thông tin, dòng thông tin sẽ được tô màu vàng
 - Click vào nút **ON** màu đỏ trên thanh công cụ. Việc khôi phục thông tin đã hoàn tất. Lịch sử việc khôi phục lại thông tin cũng sẽ được lưu tại màn hình Contract History CCS0119.

Window Base Subscription AS/Claim Card Handset Distributor Policy/Call Billing Payment Accounts Report Collection Roaming OSS

Điều kiện tìm kiếm

Loại lý đăng ký: A00000 S-TELECOM Người thực hiện: CTN Re Register on CLR: 0811 8080

Thông tin số đăng ký trước

1007495059	Lê Tô Trinh	1-PPS	AC	095-811-8080	RU08-0789454	D20049-Admin & Legal	S80385-Nguyễn Vũ Đo 0903.0009.11.36.57
------------	-------------	-------	----	--------------	--------------	----------------------	--

Nút ON

Message 007 07/08/2009 S-TELECOM 580626 AM 9:34

Handwritten signature and date: 08/10/2009