

# Dijital Çözümler Vodafone Evde İnternet'te!

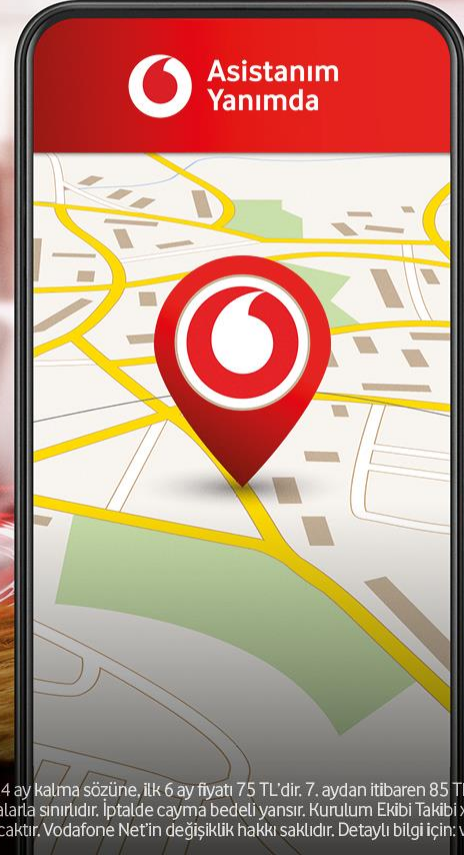
Anlık  
kurulum  
ekibi takibi

Görüntülü  
teknik  
destek

Kurulum ekibi takibi ve görüntülü teknik destek ile arıza anında kolay çözüm imkanı 75 TL'den başlayan fiyatlarla Vodafone Evde İnternet'de!

Kurulum Ekibi Takibi özelliği xDSL ve RedBox müşterilerine verilmektedir.

Kampanya, 30.06.2021 tarihine kadar geçerlidir. EVDE 16 (16 Mbps'ye kadar limitsiz internet) Paketi'nin yeni bireysel evde İnternet müşterilerinin 24 ay kalma sözüne, ilk 6 ay fiyatı 75 TL'dir. 7. aydan itibaren 85 TL olarak ücretlendirilir. 10 TL aylık modem ücreti 24 ay boyunca faturaya ayrıca yansıtılır; KDV, ÖİV dahildir. Bu paket Vodafone Net'in xDSL altyapısı üzerinden hizmet verebildiği noktalara sınırlıdır. İptalde cayma bedeli yansır. Kurulum Ekibi Takibi xDSL ve RedBox altyapılarından hizmet alındığı durumlar verilebilir; fiber altyapılarda kullanılamaz. Görüntülü Teknik Destek ise uzaktan müdahale edilebilecek durumlarda sunulacaktır. Vodafone Net'in değişiklik hakkı saklıdır. Detaylı bilgi için: [vodafone.com.tr](http://vodafone.com.tr)



# Kurulum Ekibi Takibi Hizmeti

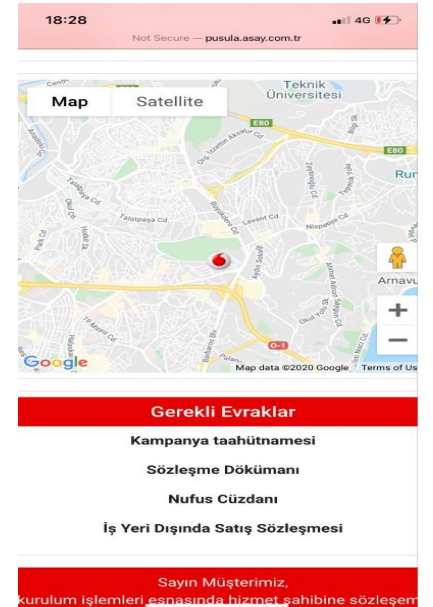
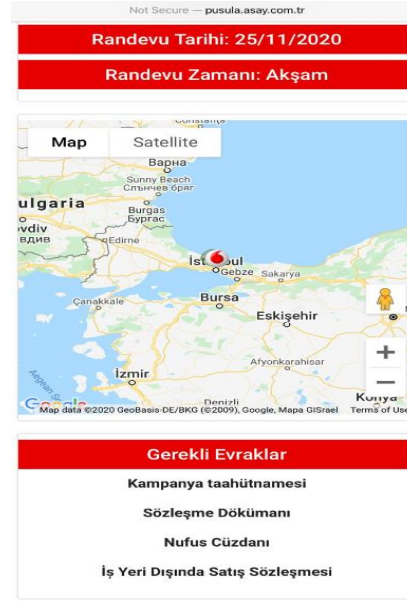
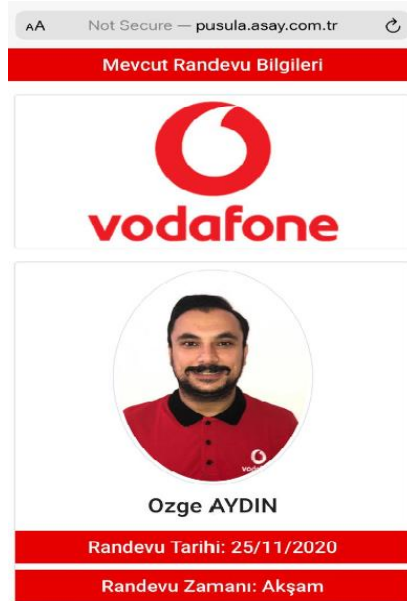
- Kurulum ekibi takibi için sunulan hizmet yalnızca xDSL, TT Fiber ve RedBox siparişleri için geçerlidir. Kurulum randevusu oluşturulduktan sonra müşterilerimize SMS ile kurulum ekibini takip edebileceği bir link gönderilir. Müşterilerimiz o linke tıklayarak, kurulum ekibinin lokasyonunu anlık olarak takip edebilir.

1.

2.

3.

4.



# Görüntülü Teknik Destek Hizmeti (1/3)

- **Görüntülü teknik destek hizmeti (Techsee) nedir?**

Techsee görüntülü teknik destek uygulamasıdır. Müşterilerin, çağrı merkezi ile yaptıkları telefon görüşmesi esnasında, görüntülü teknik destek sunulabilmesi için müşterilere bir link iletilir. İletilen link ile akıllı telefonlarının arka kameralarına erişim sağlanarak, müşteri temsilcisinin modem ve internet erişimi için kullanılan diğer cihazları görebilmesi ve müşterilere görsel olarak destek sunmasına imkan sağlanır.

- **Techsee hangi müşteriler için hangi aşamalarda kullanabilirim?**

Müşteri ile birlikte arıza kontrolleri sırasında,

- ✓ Müşteri ve modem arasındaki mesafe ve çevresel faktör kontrolü gerekirse,
- ✓ Bilgisayar ve modem arasındaki kablolu ya da kablosuz ağ bağlantısı kontrolleri gerekirse,
- ✓ Hız testi , Ping ve tracert çıktısı alma, sayfa açamama hataları mevcutsa ve
- ✓ Manuel kurulum ve modem arayüzü tarifleri için kullanılabilir.



## Görüntülü Teknik Destek Hizmeti (2/3)

- **Telefonun hangi kamerasına erişim izni veriliyor?**

Linke tıkladığı anda sadece müşterinin akıllı telefonunun arka kamerası için erişim izni verilmiş oluyor.

- **Techsee için müşterilere kullanıcı adı şifre verilmesi gerekiyor mu?**

Hayır. Müşteri iletilen linke tıkladığı anda erişim için süreci başlatmış oluyor.

- **Hangi telefon ve işletim modelleri için Techsee önerilebilir?**

Android 4.1+, iOS 6.1+, Windows Phone 8.1+, iOS video stream için iOS 11+ için Techsee uygulaması kullanılabilir.



## Görüntülü Teknik Destek Hizmeti (3/3)

- **Techsee ile alınan ses ve görüntüler kaydediliyor/saklanıyor mu?**

Ses hiç alınmıyor. Sesli iletişim müşteri ve müşteri temsilcisi arasındaki telefon görüşmesi ike devam etmektedir. Görüntü ise video olarak kaydedilmiyor. Fotoğraflar görüşme içinde Techsee ekranı kapanana kadar kalıyor ve sonra siliniyor.

- **Techsee kullanılması için sağlanması gereken teknik koşullar nelerdir?**

Müşterinin akıllı telefona sahip olması ve akıllı telefonunda internet data paketinin olması gerekmektedir. Uygulama data üzerinden çalışmaktadır.

- **Techsee hangi adımda ve nasıl başlatılır?**

Techsee müşterinin talebiyle değil, müşteri temsilcisinin insiyatifiyle başlatılabilir. Müşterinin kayıt oluşturulması gerek bir şikayeti mevcutsa, şikayetin detaylarını netleştirmek ve olabiliyorsa anlık çözüm sağlamak için Techsee hizmeti ile görüşmeye devam edilir.

