

## Общие сведения

1. Биты, байты, килобайты
2. Принцип работы интернета
  - a. адреса в интернете
  - b. организация подключения
  - c. Белые и серые адреса
3. Классификация ошибок и алгоритм приема заявок

## Биллинговая система

1. Вступление: цель семинара
2. Общие сведения и терминология
  - a. Биллинговая система
  - b. Агент
  - c. Пользователь
  - d. Тариф
  - e. Сценарий списания абонплаты
  - f. Учетная запись
    - i. Состояния блокировки учетной записи
  - g. Конвергентный баланс
3. Модель данных
4. Тарифы
  - a. Принципы построения тарифов
  - b. Различные виды тарифов (безлимитные, повременные, объемные)
  - c. Особенности сценариев списания абонплаты.
    - i. Списание в начале месяца
    - ii. Если не списано – списывается при пополнении счета
  - d. Дополнительные услуги.
5. Типовые операции
  - a. Интерфейс клиента
    - i. Учетные записи
    - ii. Смена пароля
    - iii. Смена тарифного плана
    - iv. Пополнение счета (блокировка возможности оплаты по картам)
    - v. Статистика
    - vi. Хелпдеск
  - b. Поиск пользователя
    - i. Просмотр баланса, истории платежей, списка учетных записей
    - ii. Просмотр тарифа на учетке и списаний по абонплате
    - iii. Просмотр состояния учетной записи
  - c. Просмотр статистики
    - i. Как выбрать статистику
    - ii. Активные сессии
6. Тонкости работы биллинга
  - a. Отсутствие детальной статистики
  - b. Сертификация биллинга
  - c. Учетные записи \_du

- d. Зависшие сессии
  - e. Таймаут блокировки
  - f. Таймаут обновления баланса
  - g. Гостевая сеть
  - h. Анализ ошибок при подключении
7. Типовые запросы пользователей
- a. Как посмотреть свой баланс и где? (Интерфейс клиента)
  - b. Положили деньги на счет, почему до сих пор минус? (Где положили? Когда? Рассказать о скоростях зачисления денег)
  - c. Что такое белый IP, и есть ли у вас услуга его подключения?
  - d. Как пополнить баланс с карточки? (Интерфейс клиента)
  - e. Как посмотреть сколько скачено информации за день? (Интерфейс клиента – статистика)
  - f. Выскакивает страница «учетная запись заблокирована» (гостевая сеть)
  - g. Куда списались деньги? (интерфейс клиента)
  - h. Как сменить тариф? (интерфейс клиента)
  - i. Ошибка 691 (теперь это точно неверный пароль)

#### **Корпоративный портал**

1. Общая концепция
2. Основные понятия
3. Списки для обслуживания клиентов
4. Способы оповещения