

Документы для подключения корпоративных клиентов

TELE2

Введение

Компания Tele2 предоставляет услуги связи и свой сервис не только частным клиентам, то есть физическим лицам, но и корпоративным клиентам (или, по другому, бизнес-клиентам, или B2B).

Работа с корпоративными клиентами – это важное направление, для которого компания Tele2 предлагает специальные услуги и сервисы.

Подключение корпоративных клиентов отличается от подключения частных клиентов и имеет свои особенности.

Из данной лекции ты узнаешь
о документах, необходимых
для заключения договора
с корпоративным клиентом.



С кем возможно заключение договора?

Заклучить договор об оказании услуг связи возможно со следующими корпоративными клиентами:

Юридическое лицо

Руководитель
организации



Доверенный
сотрудник



Индивидуальный предприниматель (ИП)

ИП



Доверенный
сотрудник



Выделим, какие этапы процесса продажи и подключения бизнес-тарифов включают работу с документами...

Процесс продажи и подключения бизнес-тарифов

1

Предлагаем клиенту подключить бизнес-тариф. Помогаем подобрать тарифные планы и номера.

2

Сообщаем перечень документов, необходимых для подключения. Принимаем документы, делаем сканы.

3

Определяем лимит расходов по ежемесячным услугам, доп. квоты и фильтры.

4

Закключаем договор: заполняем ЭРФ в Web Dealer.

5

Распечатываем комплект документов в 2-х экземплярах, ставим печать и подпись. Один экземпляр отдаем абоненту.

6

Выдаем SIM-карты (кроме служебного номера). Прощаемся с абонентом.

7

Прикрепляем к ЭРФ сканы необходимых документов, отправляем ЭРФ на одобрение.

8

Оригиналы документов передаем с договорами частных клиентов.

Предоставление информации по документам

Правила заключение Договора



Тебе необходимо предоставить клиенту, исчерпывающую информацию о перечне и порядке предоставления пакета документов для заключения договора (смотри следующий слайд).

Всех клиентов необходимо проинформировать об услугах и пакете документов для их включения:

- Дистанционная замена SIM-карт
- Дистанционное обслуживание
- Личный кабинет для бизнес-клиентов



Важно!

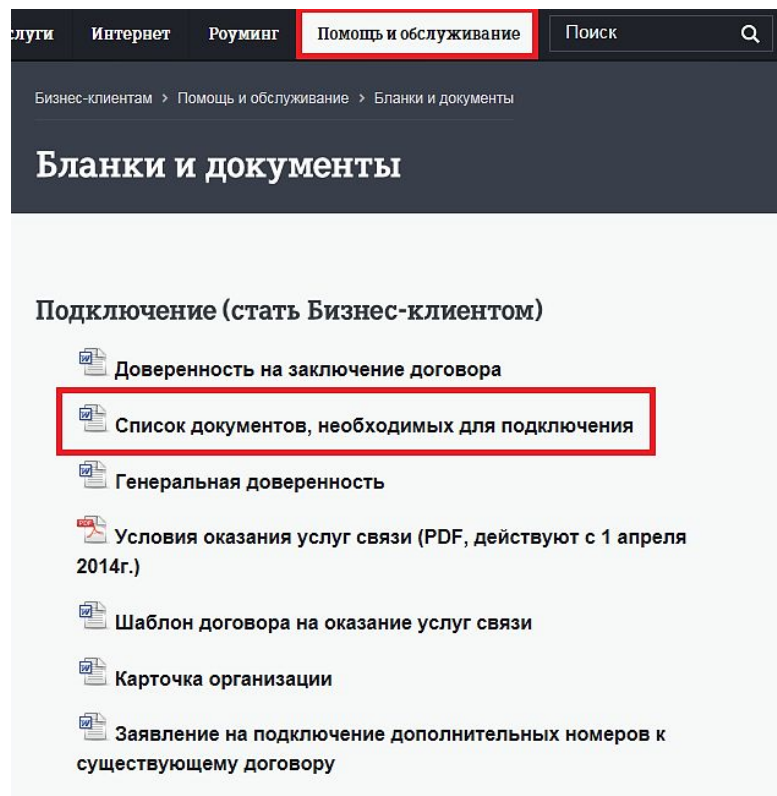
Обязательно предложи клиенту возможность пользования данными услугами. Но помни, клиент имеет право отказаться от их подключения.

Список документов, необходимых для заключения договора

	Наименование документа	Юридическое лицо (ю/л)		ИП	
		Представитель юр. лица	Руководитель	Представитель ИП	ИП
1	Документ, удостоверяющий личность лица, подписывающего Договор об оказании услуг связи	х	х	х	х
2	Копия свидетельства о регистрации ю/л / ИП	х	х	х	х
3	Копия свидетельства о постановке на налоговый учет	х	х	х	х
4	Доверенность на заключение Договора об оказании услуг связи единовременная или многоразовая (генеральная)	х		х	
5	Копия Решения или Протокола общего собрания участников о назначении руководителя	х	х		
6	Карточка организации (Новый документ!)	х	х	х	х

Список документов, необходимых для заключения договора

Чтобы не забыть список документов, распечатай его себе с сайта Tele2: раздел «Бизнес-клиентам» → вкладка «Помощь и обслуживание» → «Бланки и документы» → файл «Список документов, необходимых для подключения».



**Рассмотрим подробнее
представленные документы...**

Документы, удостоверяющие личность

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
- другие документы, предусмотренные законодательством РФ.

Чаще всего это паспорт



Свидетельство о регистрации ю/л / ИП

Документ о создании юридического лица либо индивидуального предпринимателя с присвоением государственного регистрационного номера в Едином государственном реестре юридических лиц (**ЕГРЮЛ**) или индивидуальных предпринимателей (**ЕГРИП**).

Министерство Российской Федерации по налогам и сборам
СВИДЕТЕЛЬСТВО
о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц
Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» в Единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о государственной регистрации изменений, вносимых в учредительные документы юридического лица
Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Саранский колледж электроники, экономики и права имени А.И.Полужанова»
(полное наименование юридического лица с указанием организационно-правовой формы)
ГОУ СПО «СКЭЭиП им. А.И.Полужанова»
(сокращенное наименование юридического лица)
(фирменное наименование)
Основной государственный регистрационный номер 102113100918018
24 июня 2005 за государственным регистрационным номером
(дата) (месяц) (год) (ОГРН)
2051326024671
Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Саранска
(наименование регистрирующего органа)
Заместитель руководителя инспекции ФНС России В.А.Ворожобкин
серия 13 № 000766020

Достаточно
копии

**ОГРН – основной
государственный
регистрационный
номер**

Для ООО, ОАО, ЗАО... -
ОГРН 13-тизначный

Федеральная налоговая служба
СВИДЕТЕЛЬСТВО
о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя
Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей внесена запись о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя
Чеснокова Елена Альбертовна
(фамилия имя, отчество)
" 9 " марта " 2011 " за основным государственным регистрационным
(число) (месяц) (год) (год) номером записи о государственной регистрации
индивидуального предпринимателя
111548306800037
Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 3 по Новосибирской области
(наименование регистрирующего органа) (ОГРН)
Должность уполномоченного лица регистрирующего органа
Заместитель начальника инспекции Двойченко Елена Александровна
(подпись, Ф.И.О.)
серия 54 №004278398

Для ИП - **ОГРН 15-тизначный**

Свидетельство о постановке на налоговый учет

ИНН – документ, предназначенный для постановки на учет юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в налоговых органах.

Министерство Российской Федерации по налогам и сборам

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на учет в налоговом органе юридического лица, образованного в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения на территории Российской Федерации

Настоящее Свидетельство выдано в соответствии с положениями части первой Налогового кодекса Российской Федерации, принятого Федеральным законом от 31 июля 1998 года № 146-ФЗ, юридическому лицу

Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 г. Челябинска, ОГРН: 1027402331472

Полное наименование в соответствии с учредительными документами: муниципальное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 г. Челябинска»

Местонахождение: 454004, Россия, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Кирова, 2

Сведения о регистрации: выдано документом Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц

реквизиты документа 74 001789433 от 20 декабря 2002 г.

наименование органа, выдавшего (утвердившего) документ: Инспекция Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по Калининскому району г. Челябинска

и подтверждает постановку юридического лица на учет 29 августа 1995 г.

по месту нахождения в Инспекции Министерства по налогам и сборам России по Калининскому району г. Челябинска.

ИНН 74447

и присвоение ему Идентификационного Номера Налогоплательщика

ИНН юридического лица 7447032799

с кодом причины постановки на учет 7447010101

Дата выдачи Свидетельства 6 апреля 2004 г.

Свидетельство применяется во всех предусмотренных законодательством случаях и подлежит замене в случае изменения приведенных в нем сведений, а также в случае порчи, утери.

Зам. руководителя ИФНС России по Калининскому району г. Челябинска Гребенникова Н.В.

серия 74 № 001820119

КПП

Для ООО, ОАО, ЗАО... –
ИНН 10-тизначный

Министерство Российской Федерации по налогам и сборам

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на учет в налоговом органе физического лица по месту жительства на территории Российской Федерации

Настоящее Свидетельство выдано в соответствии с положениями части первой Налогового кодекса Российской Федерации, принятого Федеральным законом от 31 июля 1998 года № 146-ФЗ, физическому лицу Фамилия Дана Александровна

пол женский

дата рождения 09 октября 1979

место рождения Екатеринбург

и подтверждает постановку физического лица на учет 28 августа 2001

в Инспекции Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по Октябрьскому району г. Екатеринбурга

Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН): 467204591180

Дата выдачи Свидетельства 18 февраля 2002

Свидетельство применяется во всех предусмотренных законодательством случаях и подлежит замене в случае изменения приведенных в нем сведений, а также в случае порчи, утери.

Руководитель инспекции Составник налоговой службы Российской Федерации Гринга

Н.П.Васильева

серия 66 № 000549507

ИНН

Для ИП – **ИНН 12-тизначный**

ИНН иностранной организации всегда начинается с цифр «9909».

Доверенность

Договор может подписать руководитель организации, или на основании доверенности от организации – уполномоченный сотрудник.

В доверенности должно быть указано кто, кому и что доверяет делать.



Важно!

В частности, обязательно должно быть указано о праве заключения договора об оказании услуг связи. В противном случае доверенность не принимается.

« ООО Ромашка ... в лице генерального
директора Петрова П.П... доверяет
Иванову И.И. представлять интересы ...
в том числе **заключать**, вносить изменения
и расторгать с Оператором Договор
об оказании услуг связи ...»

В ЗАО «Теле2-Н.Новгород»
[2012 г.]

Доверенность

Организация Т _____
организационно-правовая форма _____ полость наименования иер. лица _____

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ Т _____
идентификационный номер и серия на идентификацию _____

☐ наименование регистрирующего органа _____ ☐ дата регистрации _____

ИНН ☐ КПП ☐

Юридический адрес: Россия _____
улица, индекс, город, улица, дом, корпус

Фактический адрес: Россия _____
улица, индекс, город, улица, дом, корпус

Телефон: ☐ Факс: ☐

Банковские реквизиты ☐

Р/сч ☐ К/сч ☐

БИК ☐

В лице ☐ _____
должность, ФИО

☐ _____
паспорт (серия, номер, кем и когда выдан) _____ дата рождения _____

действующего на основании _____
указа или другого документа - указать номер _____

доверит ☐ _____
ФИО доверителя лица _____

☐ _____
паспорт (серия, номер, кем и когда выдан) _____ дата рождения _____

Адрес регистрации ☐ _____
улица, индекс, город, улица, дом, корпус

Контактный телефон ☐ _____

представлять интересы Доверителя во взаимоотношениях с ЗАО «Теле2-Н.Новгород»
(далее – «Оператор») по оказываемым услугам связи, в том числе:
заключать, вносить изменения и расторгать с Оператором Договор об оказании услуг связи (далее –
«Договор»), подписывать от имени Доверителя дополнительные соглашения, заявления и другие
связанные с настоящим поручением и Договором документы, получать счета, счета-фактуры,
даты списания, к. счету и иному документацию, Оператором Доверителю, в рамках
Договора, получать, оборудование и иные материальные ценности от Оператора, вносить и получать
денежные средства по Договору; совершать иные действия в рамках исполнения настоящего
поручения.

Настоящая доверенность выдана сроком на _____
(срока доверенности не имеет) [статья 3-4.1. л.17]

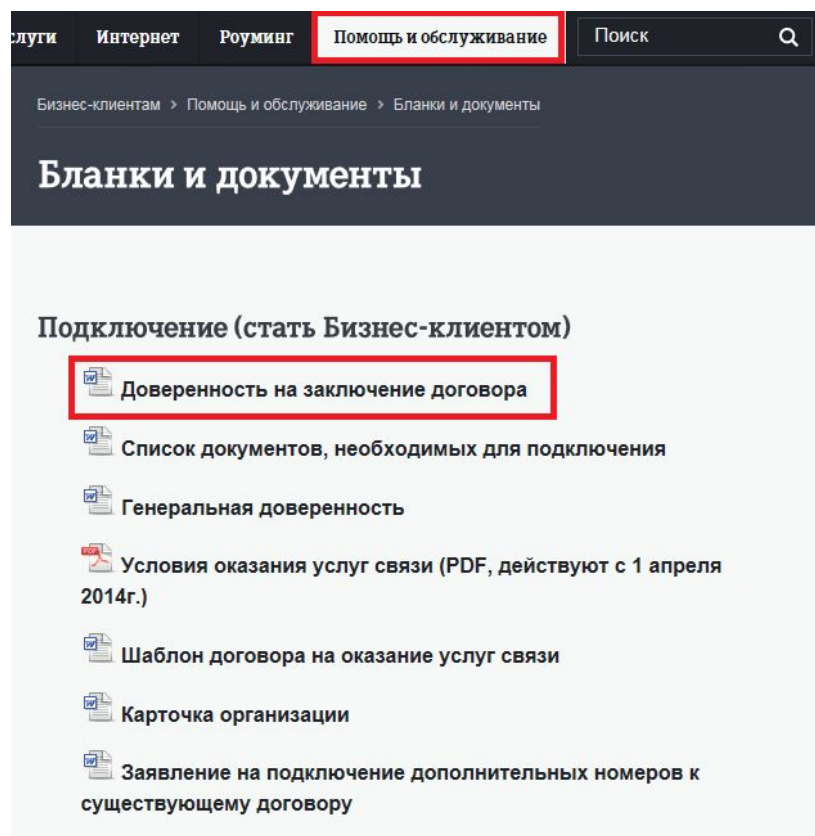
Образовались доверенного лица заверяю: _____
образовались доверенного лица _____

☐ _____
подпись _____ ФИО _____

М.П.

Доверенность

Если клиент не знает, как подготовить доверенность, то ему можно дать наш шаблон. Он находится на сайте Tele2 в разделе «Бизнес-клиентам» → вкладка «Помощь и обслуживание» → «Бланки и документы» → файл Доверенность на заключение договора.



Решение/Протокол о назначении руководителя

Он информирует нас о том, кто является руководителем юридического лица.

Документ может называться «Протокол...», «Выписка...» или «Решение №...».

Если у юр. лица один участник, то предоставляется выписка из решения данного участника о назначении руководителя, если два и более - протокол.

Закрытое акционерное общество «СИБЭНЕРГОТРЕЙД»
ЗАО «СИБЭНЕРГОТРЕЙД»
ОГРН 1094205092820 ИНН КПП 4205085517-420501001
адрес местонахождения: 650036, Россия, Кемеровская обл., г. Кемерово, пр-кт Ленина, 90/4

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА № 02/08
внеочередного общего собрания акционеров

г. Кемерово 15 мая 2008 года

Полное фирменное наименование и место нахождения общества:	Закрытое акционерное общество «СИБЭНЕРГОТРЕЙД» (далее именуемое «Общество») Российская Федерация, 650036, Кемеровская обл., г. Кемерово, пр-кт. Ленина, 90/4
Форма проведения собрания:	внеочередное собрание в форме общего собрания акционеров
Вид общего собрания	внеочередное собрание в форме общего собрания акционеров
Дата проведения общего собрания	12 мая 2008 года
Дата составления протокола	12 мая 2008 года
Время открытия собрания	14 часов 00 мин. местного времени.
Время закрытия собрания	15 часов 20 мин. местного времени.
Председатель собрания	Председатель Совета Директоров Тогулев Валерий Михайлович
Секретарь собрания	Шинину Олег Игоревич

Повестка дня собрания акционеров:

Вопрос № 2: Об избрании Генерального директора Общества.

По второму вопросу повестки дня собрания выступил г-н Тогулев В.М., который предложил избрать на должность Генерального директора Общества Рабона Владимира Владимировича.

ГОЛОСОВАЛИ:
ЗА – 100 % от числа присутствующих акционеров.
ПРОТИВ – нет.
ВОЗДЕРЖАЮСЬ – нет.

Формулировка решения по вопросу, поставленному на голосование:
Избрать на должность Генерального директора Общества Рабона Владимира Владимировича сроком на 1 (один) год.
Рабону В.В. приступить к выполнению обязанностей Генерального директора с 02.06.2008 года.

Председатель собрания _____ Тогулев В.М.

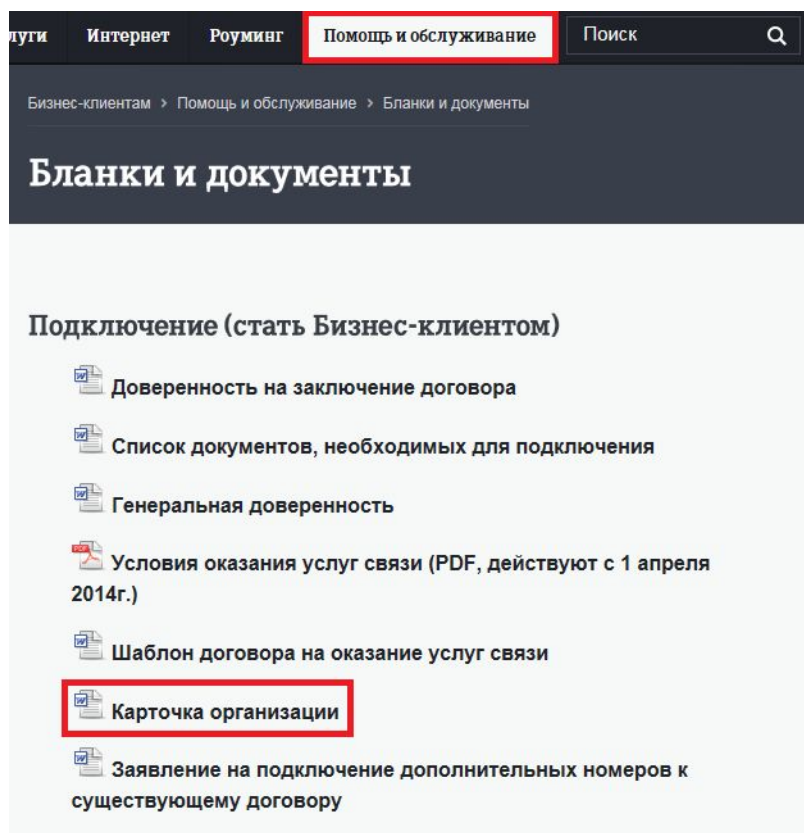


Достаточно
копии

Карточка организации

Документ, содержащий информацию об организации, ее реквизиты.

Карточку организации можно найти на сайте Tele2 в разделе «Бизнес-клиентам» → вкладка «Помощь и обслуживание» → «Бланки и документы» → файл «Карточка организации».



TELE2
Для дела

Карточка организации

Наименование организации: _____

Реквизиты организации:

ИНН: _____

КПП: _____

ОКПО: _____

Банковские реквизиты

Банк: _____

Расчетный счет: _____

Корр. Счет: _____

БИК: _____

Юридический адрес

Индекс: _____

Область: _____

Город: _____

Улица: _____

Дом: _____

Фактический адрес

Индекс: _____

Область: _____

Город: _____

Улица: _____

Дом: _____

Контактная информация

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество: _____

Контактный телефон: _____

Email: _____

**Рассмотрим особенности приема
документов при подключении
разных типов корпоративных клиентов ...**

Заключение договора с представителем юр. лица

1. Документ, удостоверяющий личность

Предоставляется оригинал документа, принадлежащий представителю юр. лица.

2. Копия свидетельства о регистрации юр. лица (ЕГРЮЛ с ОГРН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

3. Копия свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

4. Доверенность на заключение Договора

- При предъявлении многоразовой (генеральной) доверенности сними копию, оригинал остается у представителя юр. лица.

- При подписании Договора об оказании услуг связи по доверенности печать на Договор об оказании услуг связи со стороны Абонента ставить не обязательно!

5. Копия Решения или Протокола

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

Копия **не требуется** в случае предъявления нотариально заверенной доверенности.

6. Карточка организации

Заполняется клиентом. В ней указываются реквизиты организации.

Заключение договора с руководителем юр. лица

1. Документ, удостоверяющий личность

Предоставляется оригинал документа, принадлежащий руководителю юр. лица.

2. Копия свидетельства о регистрации юр. лица (ЕГРЮЛ с ОГРН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

3. Копия свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

4. Копия Решения или Протокола

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица юр. лица.

Копия **не требуется** в случае предъявления нотариально заверенной доверенности.

5. Карточка организации

Заполняется клиентом. В ней указываются реквизиты организации.

Важно!

При подписании Договора об оказании услуг связи руководителем юр. лица печать **не обязательна**. Использовать в случае, если клиент имеет печать и желает ей воспользоваться.

Заключение договора с ИП

1. Документ, удостоверяющий личность

Предоставляется оригинал документа, принадлежащий ИП.

2. Копия свидетельства о регистрации ИП (ЕГРИП)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица ИП.

3. Копия свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица ИП.

4. Карточка организации

Заполняется клиентом. В ней указываются реквизиты организации. У ИП возможно отсутствие юридического адреса и банковских реквизитов, а также нет КПП.

Заключение договора с представителем ИП

1. Документ, удостоверяющий личность

Предоставляется оригинал документа, принадлежащий представителю ИП.

2. Копия свидетельства о регистрации ИП (ЕГРИП)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица ИП.

3. Копия свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН)

Предоставляется нотариальная копия или копия, заверенная печатью и подписью уполномоченного лица ИП.

4. Доверенность на заключение Договора

Доверенность от ИП должна быть **нотариально удостоверенной**.

5. Карточка организации

Заполняется клиентом. В ней указываются реквизиты организации. У ИП возможно отсутствие юридического адреса и банковских реквизитов, а также нет КПП.

Общие особенности приема документов



Все предоставляемые клиентом **копии документов** для заключения договора должны быть заверены подписью представителя клиента и печатью организации, содержащей ее реквизиты, либо быть нотариально заверенными.



При оформлении договора не принимаются любые **нечитаемые копии документов**.



В случае предоставления клиентом **оригиналов документов**, достаточно снять с них простую копию и заверить подписью представителя Tele2 с печатью Tele2 или дилера/агента и комментарием «Копия с оригинала, [ФИО представителя]».



В течение 15 дней после оформления договора клиенту необходимо предоставить **данные абонентов** – сотрудников компании, конечных пользователей абонентских номеров: ФИО, паспортные данные, адрес регистрации (постановление Правительства РФ № 538 от 27.08.2005 п.14 и постановление Правительства РФ №758 от 31.07.2014).

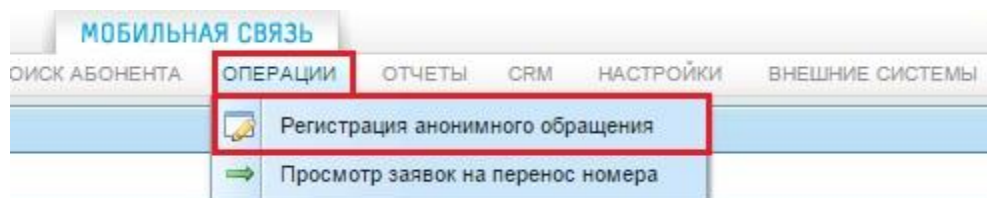
Не упустити потенціального клієнта!

Электронная заявка

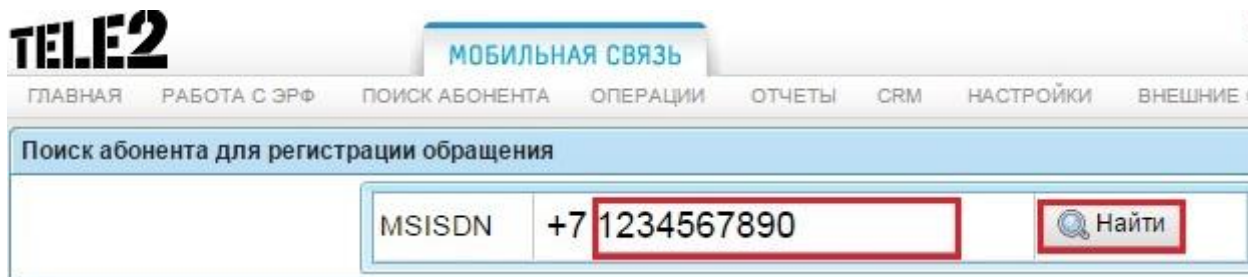
В случае обращения потенциального корпоративного клиента, с которым нет возможности сразу заключить договор, необходимо передать контактные данные клиента в Tele2, создав заявку в Web Dealer.

Создание заявки

Раздел Операции – Регистрация анонимного обращения.



В поле MSISDN необходимо внести контактный номер телефона потенциального корпоративного клиента и нажать кнопку «Найти». Номер должен состоять из 10 цифр и может принадлежать любому оператору сотовой связи.



Электронная заявка

В разделе «Обслуживание корпоративных клиентов» необходимо выбрать причину обращения «Заявка от потенциального клиента», поставив галочку в столбце «Пожелание к продукту», и нажать кнопку «Создать заявку».

TELE2 МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ Маслов Артур Александрович Версия: 3.3.1

ГЛАВНАЯ РАБОТА С ЭРФ ПОИСК АБОНЕНТА ОПЕРАЦИИ ОТЧЕТЫ CRM НАСТРОЙКИ ВНЕШНИЕ СИСТЕМЫ ПОМОЩЬ ВЫХОД

Выбор причин эскалации заявки Номер обратившегося: +71234567890

↑ заявка от потенция 🔍 🔄

➕ Создать заявку ✖ Закрыть

	Информация	Техническая проблема	Претензия к тарификации	Пожелания к продукту
▶ Роуминг				
▶ Абонентское обслуживание				
☑ Обслуживание корпоративных клиентов				
Заявка от потенциального клиента	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Заявка на новое подключение СБ+М2М/Холдинг/CDMA				
Заявка на доподключение СБ+М2М/Холдинг/CDMA				
▶ Работа с балансами Юр. Лиц	<input type="checkbox"/>			
▶ Работа с функционалом АП				
Изменение кредитного лимита	<input type="checkbox"/>			
Корпоративный WebCare	<input type="checkbox"/>			
Доподключение номеров на существующий счет	<input type="checkbox"/>			
Выставление предварительного счета на оплату	<input type="checkbox"/>			
Печать счетов-фактур и актов работ клиента	<input type="checkbox"/>			
Выдача Акта сверки	<input type="checkbox"/>			
Выдача/отправка бланков заявлений	<input type="checkbox"/>			
Работа с квотами Юр. лиц	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Работа с дебиторской задолженностью	<input type="checkbox"/>			

Электронная заявка

В открывшемся окне заявки необходимо заполнить все обязательные поля:

- Название организации;
- Имя контактного лица;
- Контактный телефон для связи;
- Необходимое количество номеров;
- Дополнительная информация я по клиенту;
- Контактный телефон продавца;

Если потенциальный клиент может предоставить копии документов для подключения, то дополнительно их необходимо отсканировать и приложить к заявке, используя кнопку «Добавить файл».

После заполнения заявки нажать кнопку 

Электронная заявка

Пример:

Создание

Категория клиента: B2C	Авторизация: Анонимный	Представитель:
------------------------	------------------------	----------------

Причина: Абонентская абонент не указан Категория: Пожелания к продукту Приоритет: 5

Заявка от потенциального клиента

Моб. тел.: 71234567890	Клиент:	
Лиц. счет:	Город:	Адрес:
Канал обратной связи: SMS	Email:	Конт тел: 71234567890
Контактное лицо:		
Срок завершения:	72ч	

Название организации

ООО "Строитель"

Имя контактного лица

Сергей

Контактный телефон для связи

8950 123 45 67

Необходимое количество номеров

20 номеров

Дополнительная информация по клиенту

Строительная компания

Контактный телефон продавца

8950 098 76 54

Дополнительная информация:

Клиент желает подключиться, при себе нет полного пакета документов.

Прикрепленные файлы:

Добавить файл Всего: 0

Создать Закреть

Электронная заявка

Информация о статусе заявки доступна в течение 5 дней с момент её составления всем специалистам, которые работают в ЦО, где была составлена заявка.

Для того, чтобы узнать статус заявки, необходимо выбрать раздел Операции – Доступ к заявкам на точке продаж.

