

نکات مربوط به همراهیار :

- ۱- جهت ثبت درخواست دریافت خدمات در محل لزوماً نیازی نیست مالک خط مورد نظر تماس بگیرند هر شخصی به شرط داشتن اطلاعات کامل مالک سیستمی خط امکان ثبت درخواست را دارد. در این حالت شخص تماس گیرنده باید تمام اطلاعات شناسنامه ای مالک خط را بدرستی اعلام کند چنانچه مشکلی مشاهده نگردید کارشناس محترم درخواست همراهیار را ثبت کنند و مالک با مدارک فقط در محل جهت دریافت خدمت حضور داشته باشد.
- ۲- همکاران همراهیار قبل از مراجعه به محل با مشترک تماس میگیرند چنانچه پاسخگو نباشند درخواست کنسل میشود.
- ۳- در صورتی که تا ساعت ۱۶ ثبت درخواست انجام شود ارسال در همان روز انجام میگیرد ولی چنانچه درخواست ها بعد از ساعت ۱۶ ثبت شوند ارسال کار برای روزهای آینده رزرو میشود.
- ۴- تمام خدماتی که نیاز به اسکن مدارک دارد (تغییر نام، فعالسازی سیم کارت، ثبت نام سیم کارت) در تهران فعلاً فقط برای مناطق ۱-۶ انجام میگردد.
- ۵- در حال حاضر در تهران خدماتی که نیاز به اسکن مدارک دارد (فعالسازی، تغییر نام و ...) محدودیت ثبت ۵ درخواست (برای کلیه ی مشترکین) در روز دارد.
- ۶- کارشناسان باید توجه داشته باشند ثبت درخواست ها در صورتی انجام شود که آن خط شرایط دریافت خدمت مربوطه را داشته باشد. (شرایط تعویض سیم کارت، تغییر نام و)
- ۷- در صورتی که درخواست تغییر نام ثبت میگردد حتماً اعلام شود مالک و خریدار در یک محل حضور داشته باشند.
- ۸- چنانچه خدمت فعالسازی سیم کارت ثبت میگردد کد فعالسازی خط در انتهای آدرس ثبت گردد.
- ۹- هزینه ی پیک با دستگاه pos پرداخت میشود.
- ۱۰- در صورتی که کارشناسان از استان های دیگر تماس داشتند و مشترکین درخواست خدمات در محل را دارند ثبت درخواست انجام شود.
- ۱۱- جمعه ها فقط خدمات ضروری (تعویض سیم کارت) ثبت میشود.
- ۱۲- سایر استانها در ایام تعطیل ارسال پیک ندارند.

۱۳- چنانچه مشتری سیم کارت خود را از طریق خدمات در محل دریافت کرده و اعلام میکنند آنتن ندارند پس از بررسی

های لازم شماره مورد نظر به سرپرست اعلام گردد.

۱۴- چنانچه مشترک درخواست ثبت خدمت تغییر نام و ثبت نام و فعالسازی سیم کارت را به نام خود دارد کارشناسان ابتدا

باید تعداد خطوط به نام مشترک در همراه اول رو از CRM چک کنند چنانچه امکان ثبت خط جدید به نام مشترک نبود

این مساله را عنوان کرده و از ثبت درخواست خودداری کنند.

۱۵- لیست استانها و شهرهایی که خدمات همراهیار را ارائه میدهند در سایت MCI.IR بخش پشتیبانی , همراهیار درج شده

است.

۱۶- در صورتی که مشترکین درخواست پیگیری خدمت خود را دارند کارشناسان میتوانند با استفاده از سامانه قسمت زمان

های مهم اطلاعات مورد نیاز را دریافت کنند.

۱۷- چنانچه مشترک درخواست چند خدمت در یک محل را داشته باشد. هزینه ی اضافی بابت پیک دریافت نمیشود.

۱۸- چنانچه پیک بعد از تایم در نظر گرفته شده در محل حضور نداشت فعلا موارد به سرپرستان اعلام شود.