* **بررسی کسر شارژ:**
* در ابتدا بررسی شود مدنظر مشترک چه بازه زمانی میباشد؟

حتما تاریخ و ساعت آخرین شارژ را با مشترک چک کنید تا مطمئن شوید که شارژ مورد نظر مشترک را بررسی میکنید.

* اگر شارژ مورد نظر ایشان وارد خط نشده بود: پیگیری شارژ انجام شود.
* اگر شارژ مورد نظر ایشان وارد خط شده بود:
* بررسی خلاصه کارکرد از زمان انجام شارژ و اعلام کلیه موارد کارکرد به مشترک
* بررسی وجود شارژ فوق العاده و زمان انقضای آن (پیامک های اطلاع رسانی و cbs بررسی شود.)
* بررسی انتقال اعتبارهای انجام شده (پیامک های اطلاع رسانی بررسی شود.)
* بررسی تسویه شارژ اضطراری (پیامک های اطلاع رسانی بررسی شود.)
* بررسی خرید بسته برای دیگران(کارمزد خدمات) (پیامک های اطلاع رسانی بررسی شود.)

💥 نکته: درصورت فعال بودن هدیه شارژ فوق العاده و بسته ی دیگر (مکالمه، پیامک یا اینترنت) : اولویت مصرف با بسته میباشد؛ درشرایطی که مشترک اعلام کردند بجای بسته، از هدیه شارژ فوق العاده کسر میشود ← انتقال تماس به لایه دوم پاسخگویی

* **ارائه پیشنهاد بررسی کارکرد از همراه من الزامیست.در همراه من استفاده داخلی و یا بین الملل از اینترنت قابل مشاهده است*.***
* اگر با توضیحات کامل شما و همچنین معرفی همراه من برای دریافت خلاصه کارکرد هم مشترک قانع نشد، برای بررسی با جزئیات بیشتر، میتوانید تماس را به لایه دوم انتقال دهید.
* بررسی دریافت **پیامک های اطلاع رسانی** و **پیشنهاد خرید بسته** در تمامی حالات،از جمله موارد زیر الزامی است و حتما دسترسی **cbs** را بررسی نموده و پیامک مدنظر را همراه با تاریخ و ساعت ارسال،برای مشترک بخوانید:

**«اینترنت آزاد»**

چنانچه بیشترین هزینه مربوط به استفاده اینترنت آزاد میباشد،اعلام و بررسی نکات زیر ضروری است؛

* بررسی پیامک اطلاع رسانی پایان بسته اینترنت قبلی
* پیامک اطلاع رسانی اخطار سرویس تعرفه آزاد(مبالغ بیشتر از 10000 تومان)
* پیشنهاد خرید بسته
* دلیل تماس: تحلیل محاسبات اینترنت آزاد(اعتباری/دائمی)

**«بسته»**

چنانچه بیشترین هزینه مربوط به خرید بسته میباشد،اعلام و بررسی نکات زیر ضروری است؛

* بررسی پیامک های اطلاع رسانی فعالسازی و ...
* درصورت نیازارائه پیشنهاد خرید بسته به صرفه تر
* درصورتی که هزینه مربوط به بسته اینترنت میباشد؛به معلق بودن بسته قبلی و دریافت پیامک های اطلاع رسانی آن توجه نمایید.
* دلیل تماس: تم. سوالات متداول بسته های ...(...)

**«پیامک»**

چنانچه بیشترین هزینه مربوط به ارسال پیامک میباشد،اعلام و بررسی نکات زیر ضروری است ؛

* ارسال پیامک های بین الملل و بررسی نوع دستگاه مشترک : درصورت ارسال پیامک های بین الملل،پیشنهاد فعالسازی سرویس محدودیت مکالمه بین الملل (همراه با توضیحات سرویس) اعلام گردد.
* دلیل تماس: تم . تحلیل محاسبات جزییات کارکرد - رومینگ - مکالمات و پیامک بین الملل (اعتباری/دائمی)

**«مکالمه درون شبکه»**

چنانچه بیشترین هزینه مربوط به مکالمات درون شبکه مشترک میباشد؛

* پیشنهاد فعالسازی بسته مکالمه اعلام گردد.
* دلیل تماس: تم . تحلیل محاسبات جزییات کارکرد - رومینگ - مکالمات و پیامک بین الملل (اعتباری/دائمی)
* دلیل تماس: تم. سوالات متداول بسته های ...(...)

**«کارمزد خدمات»**

چنانچه بیشترین هزینه مربوط به کارمزد خدمات میباشد؛

* میتوانید از دسترسی استعلام سفارش در crm نوع خدمت انجام شده را بررسی نمایید.
* به خرید بسته برای دیگران توجه نمایید.
* دلیل تماس: تحلیل محاسبات کارمزد خدمات و سرویس ویژه (دایمی/اعتباری)
* **نکته خطوط دایمی:**

در رابطه با تماسهایی که مشترک به صورتحساب خود یا میزان مصرف بسته یا طرح خاصی معترض است، به عنوان اپراتور لایه یک موظف به کنترل جزئیات قبض، گرفتن خلاصه کارکرد کامل و اعلام آن به مشترک هستید. در صورت قانع نشدن مشترک و یا در صورت نیاز به بررسی با جزئیات بیشتر (مثال ساعات استفاده یا میزان استفاده در هر لحظه)، میتوانید تماس را به لایه دوم انتقال دهید و علاوه بر انتقال تماس به لایه دوم، به عنوان راه جایگزین و برای دفعات بعد، همراه من را برای دریافت خلاصه کارکرد به مشترک معرفی کنید.