* **مواردی که لایه دو دسترسی برای بررسی آن ها ندارد:**
* **بررسی شماره خط در ریزمکالمات**
* **بررسی موارد ورودی به جز رومینگ(در رومینگ مکالمات ورودی نیز شامل هزینه میشود.)**
* **بررسی کارکرد اینترنت در برنامه های داخلی یا خارجی**
* **بررسی درون یا برون شبکه بودن پیامک ها**
* **بررسی کدهای دستوری و تراکنش از طریق سایر اپراتورها**
* **بررسی رمز پویای بانکی**
* **بررسی کد یکبارمصرف(otp)**
* **بررسی اینکه کارکرد اینترنت از کدام بسته انجام شده و یا بیشترین استفاده اینترنت در کدام برنامه بوده است.**
* **بررسی امتیازات و جوایز اپلیکیشن ستاره اول**
* **بررسی تراکنش های انجام شده از همراه من یا سایر اپلیکیشن ها**
* **انتقال تماس بررسی وصولی در بازه ترافیک پرداخت (ارسال صورتحساب و اعمال قطع بدهی)**

💥 بررسی سوابق تیکت:

قبل از انتقال هر تماس ، بررسی شود مشترک درخصوص همان موضوع تیکت نداشته باشد. درصورت داشتن تیکت فعال، براساس آن راهنمایی انجام شود.

💥 مشکل اینترنت:

در تماسهای اتصال به اینترنت که به بررسی خلاصه کارکرد می رسید و در خلاصه کارکرد مشاهده می کنید که مشترک مقداری استفاده داشته و به مشترک اعلام می کنید که شما اتصال داشتید و مشترک می گوید که اتصال نداشته، بلافاصله تماس را به لایه دوم انتقال ندهید. خیلی واضح در تماس به مشترک اعلام کنید که من دارم خلاصه کارکرد شما را بررسی می کنم، شما مقداری از اینترنت استفاده داشتید و مسلما مشکل شما، مشکل سرعت هست، نه مشکل اتصال. و از اینجا به بعد مشکل سرعت را با مشترک بررسی کنید. (لطفا از مشترک سوالاتی از این قبیل نپرسید: مطمئن هستید مشکل شما سرعت نیست؟ مطمئن هستید کلا اتصال ندارید و ... شما باید به عنوان کارشناس لایه یک تحلیل کنید مشکل از سرعت است یا اتصال)

اگر مشترک قانع شد که شما مشکل سرعت را بررسی کردید و تماس بسته می شود. اگر مشترک قانع نشد و اعلام کرد خیر من به هیچ عنوان اتصال ندارم، چطور کارکرد ثبت شده و چه ساعتی بوده و از این قبیل موارد، تماس را به لایه دوم انتقال دهید. پس لطفا تا در خلاصه کارکرد، مصرف اینترنت مشاهده کردید و مشترک اعلام کرد اتصال نداشته، بلافاصله تماس را به لایه دوم انتقال ندهید.