**پیامک ها:**

* **کارشناسان لایه دو پاسخگویی پس از 24 ساعت از زمان دریافت پیامک،امکان بررسی و مشاهده را خواهند داشت.**
* **قبل از انتقال تماس به لایه دو جهت مشاهده پیامک ها،حتما cbs بررسی گردد و درصورت عدم مشاهده پیامک مدنظر، تماس منتقل شود.**
* **کارشناسان لایه دو پاسخگویی امکان مشاهده پیامک های بیشتر از یکسال را ندارند.**
* **پیامک بانک:**
* **خط تماس گیرنده:نیازی به دریافت تاییدیه مالکیت و احراز هویت نمیباشد.**
* **خط وارد شده:** **دریافت تاییدیه مالکیت با درنظر گرفتن شرط مطابقت جنسیت و نام مشترک کافیست.**
* در مواردی که مشترک اعلام میکند پیامکهای بانک را دریافت نمیکند، ابتدا حتما تمام مراحل مشکلات عدم دریافت پیامک را با ایشان چک کنید( مثلا سوال کنید از شماره های شخصی یا همراه اول پیام دریافت میکند یا خیر؟)
* در تماس هایی که مشترک از یک بانک خاص (یک سرشماره یکسان) برخی از پیامک تراکنش ها را دریافت و برخی را دریافت نمیکند؛باید پیگیری از طرف بانک انجام شود و نیازی به انتقال تماس ها به لایه دو نیست.

اگر مشکل فقط دریافت پیامک بانکی باشد:

* بررسی نوع بانک و مبلغ تراکنش و محدودیت های ارسال پیامک:
* ملی،ملت،شهر،ملل: عدم ارسال پیامک تراکنش های کمتر از 30 هزار تومان
* پارسیان ، صادرات، آینده : عدم ارسال پیامک تراکنش های کمتر از 50 هزار تومان
* جهت اطلاع از تراکنش های مذکور باید از پشتیبانی همان بانک پیگیری گردد.
* از زمان بروز مشکل 24 ساعت گذشته یا خیر؟(از زمانی که تراکنش داشتید و پیامک بانک مربوطه را دریافت نکردید.)
* بررسی black list دستگاه
* انتقال تماس به لایه دو پاسخگویی
* **دلیل تماس:** **تم. تحلیل عدم دریافت پیامک بانک**
* **پیامک رمز پویا**:
* بررسی black list دستگاه
* اعمال شوک تبلیغاتی (باید وضعیت پیامک تبلیغاتی مجدد به حالت اول برگردد.)
* از بانک مربوطه پیگیری شود.
* لایه دو امکان مشاهده پیامک های رمز پویا را ندارد.
* **دلیل تماس:** **تم. تحلیل عدم دریافت پیامک بانک**
* **پیامک های همراه اول:**

در مواردی که مشترک اعلام میکند پیامکهای اطلاع رسانی همراه اول را دریافت نمیکند، در درجه ی اول سوال کنید:

آیا همه ی پیامکهای همراه اول دریافت نمیشود و یا فقط یک پیامک خاص(فعالسازی، استعلام، اتمام بسته یا...) ؟

-اگر مشترک فقط یک پیامک خاص را دریافت نمیکرد:

بررسی cbs:

* پیامک در cbs قابل مشاهده است:
* اعلام متن پیامک و تاریخ و ساعت آن به مشترک
* اعمال شوک تبلیغاتی(باید وضعیت پیامک تبلیغاتی مجدد به حالت اول برگردد.)(پس از شوک باید مشکل حل شود.)
* پس از تماس درصورت امکان، اقدام جهت دریافت پیامک انجام شود.
* درصورت عدم رفع مشکل ،پس از 24 ساعت با 9990 تماس بگیرد و سپس:
* اگر پیامک در CBS مشاهده شد: تاریخ و ساعت پیامک را برای مشترک بخوانید و در لایه یک **تیکت** ثبت کنید.
* اگر پیامک مورد نظر در CBS قابل مشاهده نبود،تماس جهت بررسی به **لایه دو** منتقل شود.
* **دلیل تماس:** **چنانچه پیامک درcbs مشاهده شود؛ازفیلد دلیل تماس سوالات متداول استفاده نمایید.**
* پیامک در cbs قابل مشاهده نیست:
* اگر هنوز 24 ساعت از زمان دریافت پیامک نگذشته است:اعمال شوک تبلیغاتی
* پس از 24 ساعت از زمان دریافت پیامک:تماس جهت بررسی به لایه دو منتقل شود.

-اگر مشترک هیچ کدام از پیامکهای همراه اول را دریافت نمیکرد:

ابتدا سوال کنید از اشخاص دریافت پیامک دارید؟

چنانچه از اشخاص نیز دریافت پیامک ندارد: طبق چارت مشکلات عدم دریافت پیامک به صورت کلی پاسخگویی شود.

* صرفا هیچ کدام از پیامکهای همراه اول را دریافت نمیکند:

بررسی cbs:

* پیامک در cbs قابل مشاهده است:
* اعلام متن پیامک و تاریخ و ساعت آن به مشترک
* اعلام بررسی black list گوشی توسط مشترک
* اعمال شوک تبلیغاتی(باید وضعیت پیامک تبلیغاتی مجدد به حالت اول برگردد.)(پس از شوک باید مشکل حل شود.)
* درصورت عدم رفع مشکل ،پس از 24 ساعت با 9990 تماس بگیرد:
* اگر پیامک در CBS مشاهده شد: تاریخ و ساعت پیامک را برای مشترک بخوانید و در لایه یک **تیکت** ثبت کنید.
* اگر پیامک مورد نظر در CBS قابل مشاهده نبود،تماس جهت بررسی به **لایه دو** منتقل شود.
* پیامک در cbs قابل مشاهده نیست:
* تماس جهت بررسی به لایه دو منتقل شود.
* **پیامک otp همراه من یا فروشگاه آنلاین همراه اول:**
* اعلام بررسی black list گوشی توسط مشترک
* اعمال شوک تبلیغاتی (باید وضعیت پیامک تبلیغاتی مجدد به حالت اول برگردد.) (پس از شوک باید مشکل حل شود.)
* پس از تماس ، اقدام جهت دریافت پیامک انجام شود.
* تماس با 9990،**بلافاصله** پس از تست و عدم دریافت پیامک
* تشکیل **تیکت** در لایه یک پاسخگویی
* **پیامک ارزش افزوده:**

لایه دوم دسترسی به چک کردن این بخش ندارد.

* درخصوص تماسهایی که مشترک نسبت به فعالسازی این پیامک ها معترض است: از بخش **تاریخچه ی پنل ارزش افزوده** برای مشاهده ی تاریخ، ساعت و نحوه ی فعالسازی پیامک مورد نظر کمک بگیرید و در نهایت اگر مشترک شاکی بود، **تیکت** ثبت کنید.

نکته1:

💥 مشترک اذعان دارند بسته یا طرحی را با موفقیت خریداری کرده اند و "پیامک" فعالسازی نیز دریافت شده :

بررسی سیستم : استعلام سفارش – طرح رایگان – تاریخچه طرح – اشتراک ماهانه - ( توجه شود که ممکن است بسته فعال و از نظر حجم به اتمام رسیده باشد) – پیامهای cbs (درصورت گذشت 24 ساعت)

عدم رویت بسته یا طرح مورد نظر: ① درخواست از مشترک جهت خواندن متن پیامک (ساعت و تاریخ فعالسازی مهم است)

② بررسی دوسیمکارت بودن گوشی (خط دیگر همراه اول بود← بررسی شماره درسیستم)

← پس از بررسی موارد ذکر شده و عدم رویت بسته ← جهت مشاهده ی پیامک پس از 24 ساعت انتقال به لایه دو

(پیش از انتقال ، درگاه خرید ، نوع بسته ، میزان شارژ / حد اعتبارخط مشترک بررسی شود)

⚠ در رابطه بامشکلات طرح ها و بسته ها:

بررسی استعلام سفارش - طرح رایگان - اشتراک ماهانه و تاریخچه طرح الزامیست.

(به دلایل مختلف مانند مشکلات سیستمی – تغییرنام و..ممکن است بسته فقط در یکی از موارد ذکر شده نشان داده شود)

نکته2:

💥 درصورت اعتراض به عدم دریافت پیامک 85% استفاده شده از حجم :

① بررسی شود 85 درصد از حجم واقعا مصرف شده باشد.

② برای دریافت پیامهای دیگر مشکلی نداشته باشند و اقدامات لازم و پرسش و پاسخ های دقیق در این مورد انجام شود

③ 24 ساعت پس از زمان ارسال پیامک ← انتقال تماس به لایه دوم پاسخگویی درصورت عدم مشاهده پیامک در cbs

نکته3:

وجود حجم کاذب در بسته هایی مانند ترکیبی،مدار فیروزه ای یا ... ← پیامک اتمام حجم ارسال نمیشود .

❌انتقال تماس به لایه دو انجام نشود ❌