**بسمه تعالی**

**"عدم نمایش علامت"**

آیا دیتا روشن است؟

آیا سرویس اینترنت پایه فعال است؟

آیا اولین بار است که از اینترنت همراه اول روی این دستگاه استفاده میشود؟(بررسی تغییر گوشی در SQM)

آیا دستگاه فلش یا ریست شده؟

آیا تغییر در تنظیمات اینترنت دستگاه ایجاد شده است؟

آیا سیم کارت اپراتور دیگری روی گوشی قرار گرفته؟

* -**بله**:ارسال تنظیمات گوشی-ارسال روش جایگزین مشاهده تنظیمات از سایت همراه اول
* -**خیر:**

بررسی محدوده-اطرافیان همراه اول

یکجا: بررسی محدوده

-همه جا:

-بررسی محدودیت دیتا

-اولویت دیتا

-ارسال تنظیمات گوشی-ارسال روش جایگزین مشاهده تنظیمات از سایت همراه اول

-در صورت عدم رفع مشکل پیشنهاد قطع و وصل سرویس اینترنت پایه اعلام گردد(ضمن بررسی فعال بودن سرویس صوتی و تصویری نسل چهارم و سایر سرویس های وابسته)

-پیشنهاد تست سیم کارت در گوشی دیگری که از اینترنت همراه اول استفاده میکند.-

-درصورت عدم رفع مشکل مجددا با سامانه تماس برقرار شود.

\***بررسی خلاصه کارکرد**: چنانچه از زمان شروع مشکل،کارکرد اتصال به اینترنت مشاهده میشود؛نسبت به دوسیم کارته بودن دستگاه و قطع و وصل علامت اینترنت و وجود مشکل سرعت، بررسی بیشتری انجام شود.

\*چنانچه مشترک اعلام کرد تنظیمات دستگاه را انجام داده و مشکل برطرف نشده،لطفا تنظیمات **بصورت مرحله به مرحله** با ایشان بررسی شود.

**\*چنانچه تنظیمات تغییری نکرده باشد و در سیستم قطع و وصل اینرتنت پایه مشاهده میشود و سرویس اینترنت پایه اخیرا فعال شده: و قبل از غیرفعالسازی اینرتنت پایه استفاده از دیتا انجام میشده؛اعلام خاموش و روشن نمودن دستگاه کافیست.**

**در این حالت حتما علت قطع و وصل اینترنت پایه بررسی شود.(اگر این اقدام به علت مشکل مشترک انجام شده بود؛روند بررسی مشکل از ابتدا صورت گیرد.)**