

Mobilna - Podsetnik

Aplikacije	1
Kartica nema mrežu.....	1
eSIM Aktivacija	1
DATA Saobraćaj - Prekid.....	1
DATA Saobraćaj – Usporen rad	2
Voice – Problem sa pozivima	3
Kvalitet mreže – Smetnje vezane za određenu lokaciju.....	3
SMS – Smetnje sa slanjem i prijemom SMS poruka	4
MMS – Smetnje sa slanjem i prijemom MMS poruka	4
VAS poruke – Smetnje sa slanjem i prijemom VAS poruka.....	5
Dodatne usluge – Poziv na čekanju/Preusmeravanje poziva	6
Roming – Nemogućnost povezivanja na mrežu	6
Roming – Nemogućnost korišćenja usluga nakon povezivanja na mrežu (Internet/Pozivi/SMS)	7
Mobilni internet MiFi – Prekid/Usporen rad	8

Aplikacije

- [CBiO](#) - [Prijava - Korisnički servis](#)
- [MDM](#) - [Mformation Service Manager Login page](#)
- [SDP](#) - [Customer Care & Report Viewer \(telekom.rs\)](#)

Kartica nema mrežu

- **Aplikativne provere**
 - Proveriti da li je broj aktivan u sistemu.
 - Ukoliko je vršena zamena kartice proveriti kroz karticu **Prodajni zahtevi** u Sibelu da li je zahtev završen (Ako je u pitanju kartica sa odloženim startom, podstatus zahteva **Zahtev čeka**, korisnika upućujemo na 785 kako bi se završila aktivacija nove kartice).
- **Tehničke provere**
 - Restart telefona.
 - Proveriti da li je kartica pravilno postavljena i da li postoji vidljivo fizičko oštećenje.
 - Test kartice u drugom uređaju. Ukoliko nema mreže ni u drugom uređaju sugerisemo zamenu kartice (Upućujemo korisnika da ovlašćeno lice podnese zahtev za zamenu).
 - Ukoliko je smetnja nastala nakon zamene kartice proveriti sa korisnikom ICCID kartice i uporediti sa karticom koja je aktivna u sistemu (Informacija dostupna klikom na naziv tarife u okviru kartice **Proizvodi/Servisi korisnika**)
 - Korisnika upućujemo da izvrši zamenu kartice i ukoliko dođe do blokade kartice. Nakon tri neuspešna unosa PIN koda kartica se zaključava i potrebna je deblokada unosom PUK koda. Ukoliko se devet puta unese netačan PUK kod kartica je trajno blokirana i neophodna je zamena.

eSIM Aktivacija

- **Tehničke provere**
 - Da bi bilo moguće pokrenuti aktivaciju neophodno je da korisnik na telefonu ima internet.
 - Korisniku se sugeriše skeniranje QR koda sa vaučera koji je dobio, i da prati dalje korake za aktivaciju eSIM profila. Ukoliko nije moguće skeniranje, može pokušati sa manuelnim unosom aktivacionog koda dostupnog na vaučeru ([eSIM uputstva](#)).
 - Nakon izvršene aktivacije potrebno je da izvadi fizičku karticu, jer može uzrokovati smetnje.
 - Korisnik koji vrši zamenu telefona, pre aktivacije na novom uređaju treba da izvrši deaktivaciju na starom, u suprotnom neće biti moguća.
- **Prijava smetnje**
 - Ako se javlja greška prilikom aktivacije, prijava se evidentira sa potkategorijom **eSIM – Nemogućnost aktivacije/deaktivacije (Problem sa QR kodom)**.
 - Ako nema mogućnost korišćenja servisa nakon uspešno izvršene aktivacije, koristi se potkategorija **eSIM – Nemogućnost korišćenja nakon uspešne aktivacije**.
 - Ostale smetnje koje se mogu javiti prilikom korišćenja usluge se tretiraju isto kao i smetnje na fizičkim karticama, i primenjuje se ista procedura za tehničke i aplikativne provere i prijavu smetnje.

DATA Saobraćaj - Prekid

- **Aplikativne provere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi korisnika;**
Proveriti koji je servisni profil (Servisni profili IV, V i VI nemaju pristup internetu);

- Proveriti da li postoji isključenje DATA saobraćaja ili isključenje odlaznog saobraćaja.
- **CBiO – Operator Baring of Data;**
Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana; Roam/Int.Calls – Zabrana samo u romingu)
- **TIS – Provera stanja;**
Proveriti da li postoji ostvarena potrošnja.
- **Tehničke provere**
 - Da li je na telefonu omogućeno korišćenje mobilnih podataka (Pokušati isključivanje i uključivanje; Ukoliko je u uređaju dve kartice proveriti da li je podešena potrošnja sa odgovarajuće kartice)
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
 - Ukoliko nema ostvarene potrošnje, korisniku prosleđujemo podešavanja za pristupnu tačku kroz MDM aplikaciju. Korisniku sugerishemo da po instalaciji ili manuelnom unosu podešavanja restartuje uređaj i proveriti da li funkcioniše.
- **Prijava smetnje**
 - **Data – GPRS** - Smetnje vezano za nemogućnost korišćenja ili usporen rad interneta.
 - **Data – Korporativni pristup** - Smetnje vezano za servis Korporativni pristup (Usluga omogućava pristup korporativnoj mreži preko mobilne mreže putem jedinstvene pristupne tačke (APN); Potrebno je proveriti da li je smetnja prisutna na svim karticama ili samo na jednoj i da li postoji mogućnost testiranja u drugom uređaju; Potvrditi da kartica ima mrežu).
 - **Data – WiFi** - Smetnje vezano za uslugu WiFi Bus (Usluga namenjena preduzećima koja se bave prevozom putnika; Mobilni ruter sa karticom se ugrađuje u vozilo; Potrebno je proveriti da li je na uređaju omogućeno korišćenje mobilnog interneta, da li je restartovana oprema i da li je kartica testirana u drugom uređaju).

DATA Saobraćaj – Usporen rad

- **Aplikativne provere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti da li je korisnik ima 4G karticu;
Proveriti da li je aktivna LTE usluga;
Korisnicima koji imaju 2G karticu sugerishemo da izvrše zamenu kartice za 4G, takođe, ukoliko LTE nije aktivan sugerishemo da se podnese zahtev za aktivaciju kako bi bilo moguće koristiti internet po maksimalnoj brzini i koristiti druge prednosti 4G mreže.
 - **TIS – Provera stanja;**
Proveriti da li je iskorišćena dodeljena kvota za potrošnju i protok oboren na 64/32 kbps.
- **Tehničke provere**
 - Proveriti da li je telefon povezan na 4G mrežu (Da li pored simbola mreže postoji oznaka 4g za razmenu podataka)
 - Da li je smetnja vezana za specifičnu lokaciju. Ukoliko jeste, dalje provere se vrše vezano za kvalitet mreže na toj lokaciji.
 - Proveriti kada je korisnik primetio smetnje sa usporenim radom interneta.
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju ukoliko postoji mogućnost.

Voice – Problem sa pozivima

- **Aplikativne provjere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti servisni profil (Samo kartice u prvom i petom profilu imaju roving i međunarodne pozive; U trećem profilu nemaju mogućnost pozivanja izvan biznet grupe; U četvrtom profilu rade samo dolazni pozivi);
Proveriti da li postoji isključenje odlaznog saobraćaja po nekom osnovu (Zbog duga; Dostizanje limita; Po zahtevu korisnika...) ili isključenje pozivanja ka određenim grupama (npr. međunarodni pozivi).
 - **CBiO – Operator Baring of Outgoing;**
Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana; Roam/Int.Calls – Zabrana samo u romingu)
- **Tehničke provjere**
 - Proveriti sa korisnikom kako se problem ispoljava (Ne može da se poziva, primaju pozivi, prekidaju se pozivi, loše se čuje sagovornik, problem samo kod poziva ka određenoj grupi brojeva npr. međunarodni pozivi...; Šta se čuje prilikom pozivanja).
 - Da li je smetnja vezana za specifičnu lokaciju. Ukoliko jeste, dalje provjere se vrše vezano za kvalitet mreže na toj lokaciji.
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
 - Za sve specifične smetnje poželjno je navesti model telefona.
 - Potrebna su dva primera spornih poziva (Format **Broj koji poziva 06XXXXXXXX ka broju 06XXXXXXXX; Datum; Vreme**).
- **Prijava smetnje**
 - **Voice – Nemogućnost pozivanja** – Potkategorija se koristi ukoliko ne rade odlazni pozivi.
 - **Voice – Nemogućnost prijema poziva** – Potkategorija se koristi ukoliko ne rade dolazni pozivi.
 - **Voice – Nemogućnost pozivanja/prijema međunarodnih poziva** – Smetnje vezano za ostvarivanje međunarodnih poziva
 - Ukoliko korisnik ima isključenje zbog prekoračenja limita a ne može da koristi saobraćaj iz paketa, evidentira se prijava sa potkategorijom **Voice – Nemogućnost pozivanja**.

Kvalitet mreže – Smetnje vezane za određenu lokaciju

- **Aplikativne provjere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti da li je korisnik ima 4G karticu, i da li je aktivna VoLTE usluga (VoLTE sertifikovani uređaji: [Android](#); [IOS](#));
Korisnicima koji imaju 2G karticu sugerišemo da izvrše zamenu kartice za 4G, takođe, ukoliko VoLTE nije aktivan sugerišemo da se podnese zahtev za aktivaciju kako bi bilo moguće obavljati pozive preko 4G mreže.
*Potrebno je da VoLTE usluga bude aktivna i u podešavanjima telefona da bi bilo moguće korišćenje (Android).
 - **Proveriti da li postoji grupna smetnja na području**
- **Tehničke provjere**
 - Proveriti šta je tačno problem (Nema mreže; Nema 3G/4G mreže; Slab signal, prekida se veza, loše se čuje, internet radi usporeno...).

- Tačna lokacija smetnje (Od značaja je i informacija da li problem postoji samo unutar nekog objekta ili i na otvorenom prostoru)
- Od kada je primećen problem.
- Primer za specifične situacije (Npr ukoliko dolazi do prekida poziva) u definisanoj formi.
- **Prijava smetnje**
 - **Kvalitet mreže – Nema signala** – Ne postoji signal na spornoj lokaciji.
 - **Kvalitet mreže – Nema 3G signala** – Ne postoji signal 3G mreže.
 - **Kvalitet mreže – Nema 4G signala** – Ne postoji signal 4G mreže.
 - **Kvalitet mreže – Loš kvalitet signala** – Smetnje koje ne karakteriše potpuni nedostatak signala ali korisnici imaju poteškoće sa korišćenjem usluga.

SMS – Smetnje sa slanjem i prijemom SMS poruka

- **Aplikativne provere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti servisni profil (Samo četvrti profil nema mogućnost slanja SMS poruka);
Proveriti da li je aktivna SMS usluga i da li postoji isključenje SMS servisa ili odlaznog saobraćaja.
 - **CBiO – Kratke poruke MO/PP;MT/PP;**
Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Status zeleni ili crveni kružić).
- **Tehničke provere**
 - Proveriti šta je tačno problem (Ne može da šalje/prima poruke generalno ili je problem samo sa određenim brojem; Da li prikazuje neku grešku prilikom pokušaja slanja).
 - Proveriti da li je podešen odgovarajući broj SMS centra (+381650000900).
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
 - Ukoliko je problem samo sa određenim brojem, proveriti da li je taj broj blokiran na uređaju (Da li poruke odlaze u folder za nepoželjnu i blokiranu poštu)
 - Potrebna su dva primera spornih poruka (**Broj sa kog se šalje 06XXXXXXXX ka broju 06XXXXXXXX; Datum; Vreme**)
 - Ukoliko se korisnik žali da mu u porukama o propuštenim pozivima broj nije linkovan za pozivanje, sugerisati da pokuša korišćenje neke druge aplikacije za SMS poruke.
- **Prijava smetnje**
 - **SMS - Prijem** – Smetnja sa prijemom poruka.
 - **SMS - Slanje** – Smetnja sa slanjem poruka.

MMS – Smetnje sa slanjem i prijemom MMS poruka

- **Aplikativne provere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti servisni profil (Četvrti, peti i šesti servisni profil nema mogućnost korišćenja MMS poruka);
Proveriti da li je aktivna MMS usluga i da li postoji isključenje MMS servisa ili odlaznog saobraćaja.
 - **CBiO – Multimedijalne poruke;**
Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Status zeleni ili crveni kružić).
- **Tehničke provere**

- Proveriti šta je tačno problem (Ne može da šalje/prima poruke generalno; Problem sa određenim porukama/brojevima...; Da li prikazuje neku grešku prilikom pokušaja slanja)
- Pokušati sa slanjem konfiguracione poruke/instrukcija kroz MDM aplikaciju. Korisniku sugerišemo da po instalaciji ili manuelnom unosu podešavanja restartuje uređaj i proveriti da li funkcioniše.
- Da li je restartovan uređaj.
- Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
- **Prijava smetnje**
 - **MMS - Prijem** – Smetnja sa prijemom poruka.
 - **SMS - Slanje** – Smetnja sa slanjem poruka.

VAS poruke – Smetnje sa slanjem i prijemom VAS poruka

- **Aplikativne prove**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti servisni profil (Četvrti profil nema mogućnost korišćenja VAS poruka);
Proveriti da li su aktivni servisi
Proveriti da li su aktivni servisi (VAS; mParking; BG Prevoz) i da li postoji isključenje navedenih servisa ili odlaznog saobraćaja.
 - **CBiO – LDAP;**
Proveriti vrednost SD profila.
Informacija dostupna i kroz SDP aplikaciju, opcija **LDAP data and Black lists**.

Profil	Opis	VAS	BG Prevoz	mParking
0	Nije dozvoljen nijedan servis	0	0	0
1	Sve dozvoljeno	1	1	1
2	mParking dozvoljen	0	0	1
3	BG Prevoz dozvoljen	0	1	0
4	BG Prevoz/mParking dozvoljeni	0	1	1
5	VAS dozvoljen	1	0	0
6	VAS i mParking dozvoljen	1	0	1
7	VAS i BG Prevoz dozvoljen	1	1	0

- **SDP**
Proveriti status poslatih poruka (Zeleni kružić - Uspešno isporučena; Plavo – Odbijen od servis provajdera; Žuto – Prekinut ili tekući; Crveno – Greška u realizaciji)
Klikom na spornu poruku proveriti da li je dostupna informacija koja greška se javlja (Poslednja stavka)
- **Tehničke prove**
 - Proveriti šta je tačno problem (Ne može da šalje/prima poruke generalno; Ka kom servisu; Koju informaciju dobija kao odgovor)
 - Proveriti kada je pokušano neuspešno slanje i koju informaciju je dobio (Kroz SDP proveravamo da li su te poruke vidljive i koji im je status).
 - Proveriti da li je na telefonu omogućeno slanje Premium SMS poruka (Poruke neće biti vidljive kroz SDP ako nije omogućeno slanje jer ni ne stignu do naše platforme).
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
 - Prijava treba da sadrži primere neuspešnih poruka iz SDP aplikacije.

- **Prijava smetnje**
 - **VAS servisi – VAS** – Smetnje vezano za VAS poruke.
 - **VAS servisi – mParking** - Smetnja vezano za mParking.
 - **VAS servisi – Ostalo** – Smetnje vezano za BG prevoz.

Dodatne usluge – Poziv na čekanju/Preusmeravanje poziva

- **Aplikativne provere**
 - **CBiO;**
0900 Servis – Call waiting - Proveriti da li postoji zabrana
Preusmeravanje poziva – Proveriti da li postoji zabrana.
- **Tehničke provere**
 - Sugerisati korisniku da preko kodova ili opcije na telefonu aktivira uslugu.

Kodovi – Poziv na čekanju

Aktivacija	Deaktivacija	Provera statusa
*43#	#43#	*#43#

Kodovi – Preusmeravanje poziva

Situacija	Aktivacija	Deaktivacija	Provera statusa
Ne odgovara na poziv	**61*broj na koji se preusmerava#	##61#	*#61#
Korisnik nedostupan	**62*broj na koji se preusmerava#	##62#	*#62#
Linija zauzeta	**67*broj na koji se preusmerava#	##67#	*#67#
Bezuslovno preusmerenje	**21*broj na koji se preusmerava#	##21#	*#21#
Broj na koji se preusmerava poziv treba da bude upisan u formatu 0xx xxxxxxxx			

- Da li je restartovan uređaj.
- Da li je kartica testirana u drugom uređaju.
- Sugerisati aktivaciju VoLTE usluge i ažuriranje operativnog sistema telefona.
- **Prijava smetnje**
 - **Dodatne usluge - Ostalo** – Smetnje vezano za Preusmeravanje poziva/Poziv na čekanju
 - **Dodatne usluge - APC** – Smetnja sa bizplus uslugu (Mogućnost dopune kredita na postpaid linijama).
 - **Dodatne usluge – Trenutno stanje** – Smetnje vezano za funkcionisanje USSD koda *797#.
 - **Dodatne usluge – VMS** – Smetnje vezano za funkcionisanje govorne pošte.

Roming – Nemogućnost povezivanja na mrežu

- **Aplikativne provere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti servisni profil (Korišćenje rominga moguće je u prvom i petom servisnom profilu);
Proveriti da li je aktivna Roming usluga i da li postoji isključenje Rominga
 - **CBiO;**
Operator Baring of Roaming – Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana)

- **Tehničke provjere**
 - Proveriti da li je korisnik trenutno u roming-u i u kojoj zemlji. Od kada je trenutno u roming-u i kada je poslednji put pokušao prijavu na mrežu.
 - Sugerisati uključivanje i isključivanje Avio režima na telefonu.
 - Da li je restartovan uređaj.
 - Sugerisati da se pokuša ručni odabir mreže. Potrebno je da se forsira povezivanje na partnerske mreže (Da se više puta pokuša povezivanje, čak i ako se prikazuje da su partnerske mreže zabranjene).
 - Proveriti da li je usluga prethodno funkcionisala i u kom preiodu. (Kada je poslednji put bio aktivan roming i u kojoj zemlji).
 - Da li je kartica testirana u drugom uređaju ukoliko postoji mogućnost.
- **Prijava smetnje**
 - **Roaming – Ne može da pristupi nijednoj mreži** – Nemogućnost povezivanja na mrežu u romingu.
 - **Roaming – Ne može da koristi GPRS** – Smetnje vezano za korišćenje interneta u romingu.
 - **Roaming – Ne radi voice** – Smetnje vezano za obavljanje poziva u romingu.
 - **Roaming – Ne može da šalje SMS** – Smetnje vezano za slanje/prijem sms poruka u romingu .
 - **Roaming – Ne može da poziva brojeve u Srbiji** – Smetnje sa pozivanjem brojeva u Srbiji kada je korisnik u romingu.

Roming – Nemogućnost korišćenja usluga nakon povezivanja na mrežu (Internet/Pozivi/SMS)

- **Aplikativne provjere**
 - **Siebel – Proizvodi/Servisi;**
Proveriti da li je aktivna DATA Roving usluga i da li postoji isključenje DATA roming saobraćaja ili odlaznog saobraćaja.
 - **CBiO;**
Operator Baring of Data – Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana; Roam/Int.Calls – Zabrana samo u romingu)
Operator Baring of Outgoing – Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana; Roam/Int.Calls – Zabrana odlaznih poziva samo u romingu)
LDAP – Roaming profile – Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: R1 – Omogućeno korišćenje poziva i interneta u romingu; R2 – Omogućeno korišćenje samo poziva u romingu).
 - **TIS – Specifikacija razgovora**
Proveriti oznaku mreže na koju je korisnik povezan i uporediti da li je u pitanju partnerska mreža koja podržava traženu uslugu ([Roving aplikacija](#); [Tabela – Roving partneri](#)), po potrebi sugerisati povezivanje na drugu mrežu.
- **Tehničke provjere**
 - Proveriti kako se tačno ispoljava smetnja (Ne rade odlazni/dolazni pozivi; Nema mogućnost slanja SMS poruka; Ne radi DATA saobraćaj).
 - **Ukoliko ne radi internet**, proveriti da li je na telefonu omogućeno korišćenje interneta u romingu; Da li je podešena potrošnja interneta sa odgovarajuće kartice ako ima dve kartice.

- **Ukoliko postoji problem sa pozivima**, proveriti u kom formatu unosi broj (+381... Kratka biranja nisu moguća u romingu); Koja informacija se dobija kad se pokuša poziv?; Da li je problem sa jednim ili više brojeva; Potrebna su dva primera neuspešnih poziva u definisanom formatu (Takođe, i ukoliko postoji problem sa slanjem poruka).
- Proveriti da li je usluga prethodno funkcionisala i u kom periodu. (Kada je poslednji put bio aktivan roming i u kojoj zemlji).
- Da li je restartovan uređaj.
- Da li je kartica testirana u drugom uređaju ukoliko postoji mogućnost.

Mobilni internet MiFi – Prekid/Usporen rad

• Aplikativne provere

- **Siebel – Proizvodi/Servisi korisnika;**
Proveriti da li postoji isključenje DATA saobraćaja ili isključenje odlaznog saobraćaja. Ukoliko se korisnik žali na usporen rad, proveriti da li je aktivna LTE usluga;
- **CBiO – Operator Baring of Data;**
Proveriti da li postoji aplikativno neslaganje (Potencijalne vrednosti: Inactive – Nema zabrane; Active – Postoji zabrana; Roam/Int.Calls – Zabrana samo u romingu)
- **TIS – Provera stanja;**
Proveriti da li postoji ostvarena potrošnja.
Proveriti da li je iskorišćena dodeljena kvota za potrošnju i protok oboren na 64/32 kbps.
*Pretragu po ICCID broju ukoliko korisnik ne zna numeraciju vršimo kroz TIS.

• Tehničke provere

- **Ukoliko kartica ne može da se poveže na mrežu** (Na modemu svetli crvena lampica) proveriti da li je unet/isključen Pin. Ukoliko jeste, proveriti da li je kartica pravilno postavljena i pokušati restart rutera. Ako se kartica na poveže na mrežu, testirati karticu u drugom uređaju.
Ukoliko je ista situacija i u drugom uređaju sugerisati zamenu kartice.
Ukoliko kartica ima mrežu u drugom uređaju ali u ruteru nema mrežu, uputiti korisnika na reklamaciju uređaja (Mala i srednja preduzeća na 785; VPK da se obrate ovlašćenom licu)
- **Ukoliko je kartica povezana na mrežu (Svetli zelena lampica) ali ne radi internet**, pokušati sa restartom rutera i isključivanjem/uključivanjem mobilnog interneta kroz panel rutera (Pristup putem IP adrese; [Ruteri](#))
Ukoliko usluga ne funkcioniše ni nakon navedenih provera, pokušati sa testiranjem kartice u drugom uređaju.
Ukoliko usluga funkcioniše u drugom uređaju, pokušati još sa resetom rutera i ukoliko ne funkcioniše uputiti korisnika da reklamira uređaj (Pristupna tačka (APN 3Gnet) je unapred podešena, nije potrebno naknadno podešavanje).
Ako ne funkcioniše ni u drugom uređaju, evidentirati prijavu.
- Da li je smetnja prisutna i na drugim brojevima na lokaciji. Ukoliko jeste, dalje provere se vrše vezano za kvalitet mreže na toj lokaciji.
- Izuzetak je situacija ukoliko korisnik prijavljuje smetnju sa ZTE USB modemom, tada se evidentira prijava kroz Siebel.

• Prijava smetnje

- **Data – GPRS** – Sve smetnje vezano za funkcionisanje mobilnog interneta.