**New Wrong Data Process**

**فى حاله ان العميل عايز يتاكد انه هو صاحب الخط وان الخط متسجل باسمه هيطلب #145\*من نفس الرقم ويدخل الرقم القومى الخاص به علشان يتاكد من البيانات و لو البيانات مش باسمه هنتبع الخطوات التالية لتصحيح البيانات**

**علشان العميل يقدر يثبت ملكيته للخط و نسجل الخط باسمه هنحتاج 5 حاجات من ال 8 حاجات التاليه :**

1. الشريحه الحاليه مع العميل (اجبارى)
2. خطه الاسعار الحاليه (اجبارى)
3. ثلاثة ارقام تم استقبال او ارسال ارصده منها - يشترط مروم اكثر من 30 يوم
4. ثلاثة كروت شحن او كروت شحن من خلال امان, فوري, مصاري يرجي ذكر فئة الكارت وتاريخ شحنه ‘ لا يشترط وجود الكارت - يشترط مرور أكثر من 30 يوم
5. باقة الانترنت الحالية علي الخط ان وجدت
6. خطة اسعار خدمة الانترنت المنزلي والرقم الارضي ان وجد
7. تاريخ تفعيل الخط
8. خدمه تم الاشتراك فيها يرجى ذكر اسم الخدمه و تاريخ الاشتراك فيها  ( يشترط مرور أكثر من 30 يوم علي الاشتراك فيها ) مثلMCK , Black list , Call tone …..

**مهم جدا نكون عارفين الاتى**

* **لازم يكون العميل بنفسة فى الفرع و يكون معاه البطاقة الاصليه سليمه و** **سارية عشان يقدر** يغير البيانات.
* التأكد من انه لا يوجد نزاع على ملكية الخط
* التأكد من بطاقة العميل الاصلية
* تعديل البيانات و تسجيل الخطوط بيكون من خلال الفرع فقط و ليس من خلال مكالمات خدمه العملاء و ده علشان نتجب حالات النزاع على الملكيه.
* غيرمسموح بعمل تعديل بيانات في الحالات الاتيه:
* **لو كانت بيانات الخط مسجله من خلال الفرع و الخط عليه (Active PDV) وكانت بيانات الخط مسجله فى سنة 2018 وما بعدها او مسجله من خلال الفروع و دا نقدر نعرفه من خلال ال PDV فى الشكل دا    https://es2alny2020/PublishingImages/as_122837801.png**
* **لو كانت بيانات الخط مسجله في سنه 2018 و ما بعدها او مسجله من خلال الفروع و دا نقدر نعرفه من خلال ال**PDV
* **لو تم** **تبديل شريحه من الفرع باستخدام طلب استبدال شريحه**NTRA sim swap form
* **لو العميل اللى عايز يغير البيانات على درجة قرابة مع صاحب الخط اللي البيانات بتاعته على**Siebel
* **لو العميل عنده محفظة VF Cash شغالة بنفس الاسم اللي علي**Siebel
* **لو الخط كان فاتورة قبل كده بنفس البيانات الموجودة حاليا على الخط الكارت سواء كان الخط قبل كداpostpaid** **Corporate prepaid ,** **Corporate,** هنوجه العميل الى المالك الأصلي للخط لإجراء طلب نقل الملكية
* **لو الخط** **Tourist line  (visitor rate plan)**لكن فى حاله ان الخط كان على نظام كارت عادى وكانت البيانات الخاطئه باسم شخص اجنبى هنعمل تعديل للبيانات بشكل طبيعى
* **لو الخط كان معمول ليه MNP port in** من اي مقدم خدمه اخر الي فودافون

**لازم ناخد بالنا من الاتي**

* **لازم نستخدم ال PDV لإدخال البيانات بعد إضافة رقم بطاقة العميل و ال**Wrong data form
* مش هنطبع عقد جديد للعميل
* **لو في شخص اخر غير صاحب الخط هو الي هيروح الفرع عشان يعدل البيانات و يستبدل الشريحة لازم يكون معاه توكيل رسمي عام /خاص موجه الي شركه فودافون و كمان يكون مذكور فيه رقم التليفون ومحدد فيه الأجراء المطلوب وهتلاقى علىEs2alny  معلومات اكتر** **عن التوكيلات** .
* **لو العميل معاه العقد الاصلى للخط الفودافون مختوم و عليه استيكر السيريال هيتم ارفاقه مع البطاقه و عمل تعديل** للبيانات
* **العملاء الي خطوطهم مميزة جدا ب Value كبيرة هيتم تطبيق ال (celebrity check mark ) عليهم بحيث ان اي تغير بيانات لازم يتم بعد موافقة ال ( credit audit team** )

**غير مسموح بالإبلاغ عن اى بيانات خاصة بالعميل لاى عميل أخر.**

**غير مسموح بتاكيد اى بيانات خاصة بأي خط لاى عميل أخر بيتكلم من رقم أخر.**