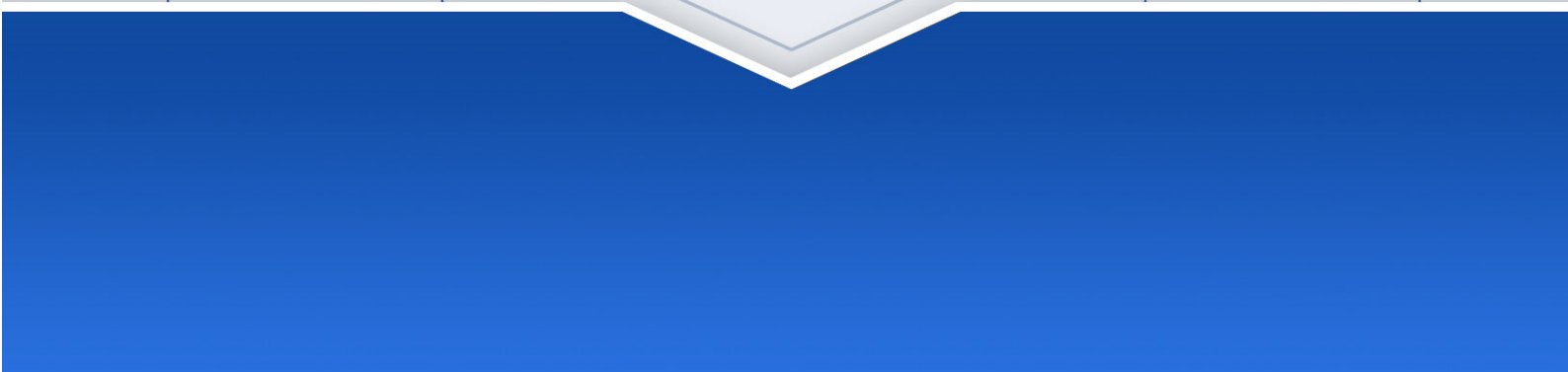
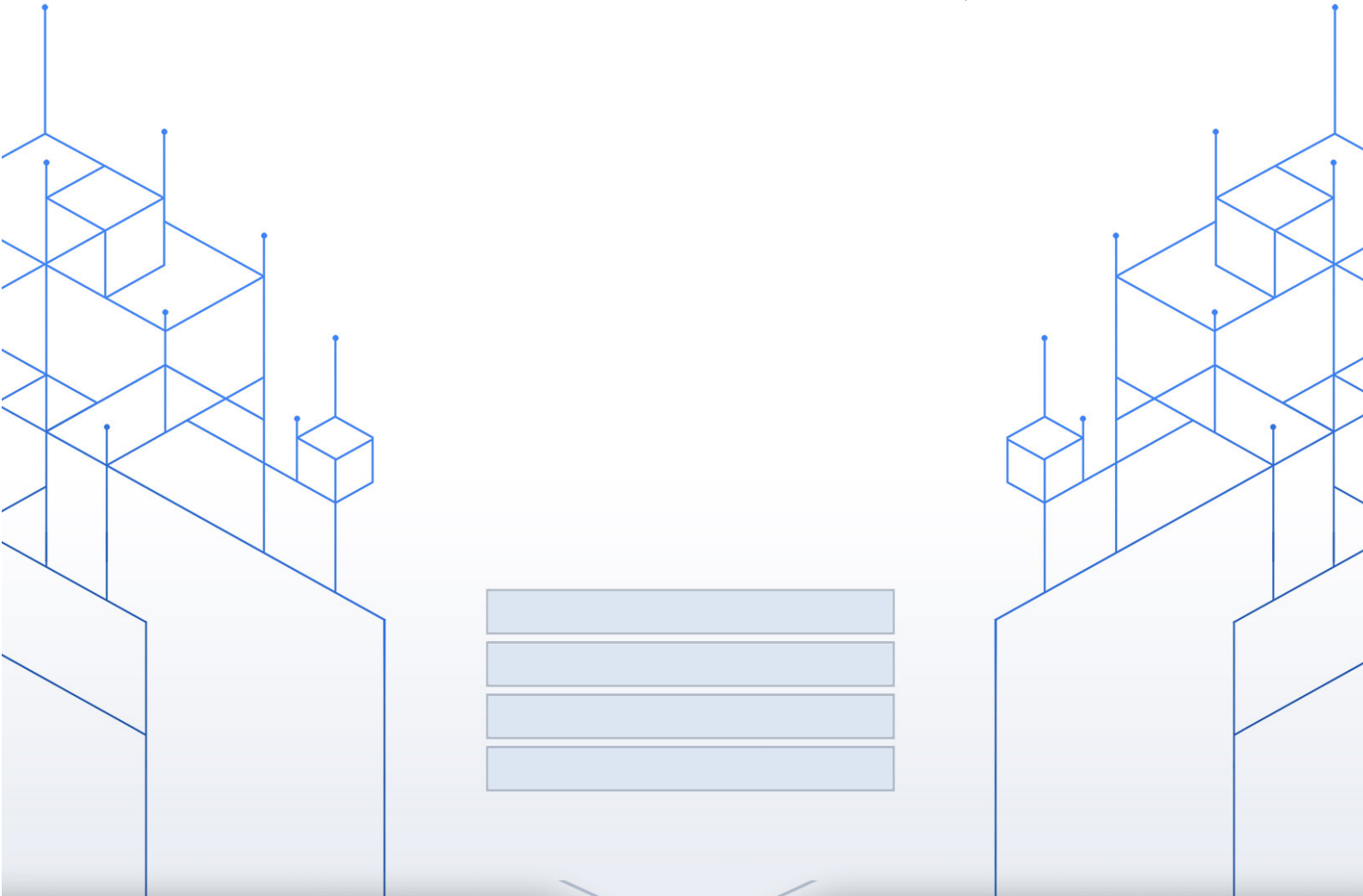




راهنمای

«پذیرش و تردد مشتریان دیتاسنتر»



۱. مقدمه

کلیه مشتریانی که درخواست تردد در دیتاستر و یا قصد تحویل / عودت تجهیزات خود را دارند، می‌بایست حداقل دو ساعت قبل از حضور در دیتاستر، از طریق تیکت شرح درخواست خود را برای همکاران واحد پشتیبانی فنی ارسال نمایند همکاران پشتیبانی فنی پس از بررسی و صحت سنجی شرایط درخواست، تیکت را برای واحد بهره برداری ارسال نموده و نتیجه بررسی درخواست و همچنین زمان حضور شما در پاسخ به تیکت اعلام می‌گردد.

نکته ۱: کلیه درخواست‌های تردد در دیتاسترها و یا رسید و عودت تجهیزات تنها از طریق **کانال تیکت پشتیبانی** مورد بررسی قرار می‌گیرند.

۲. راهنمای ثبت تیکت

۱ - کلیه مشتریان می‌بایست در پنل خود، نوع درخواست را "فنی" ثبت نمایند تا درخواست ایشان برای تردد، تحویل و عودت تجهیزات مورد بررسی قرار گیرد.

۲- در قسمت موضوع، عنوان "تردد در دیتاستر" را ثبت نمایید.

۳- در قسمت توضیحات، علت درخواست خود را مطابق با موارد ذیل و جدول صحت سنجی مشتریان ثبت نمایید:

الف- "تردد جهت تغییرات"

(نیاز است تا نوع تغییرات اعلام شود، برای مثال: کابل کشی، جابجایی تجهیزات، آپدیت یا تنظیمات روی تجهیزات و ...)

ب- "تردد جهت تحویل تجهیزات"

ج- "تردد جهت عودت تجهیزات"

صحت سنجی درخواست شما مطابق با جدول زیر انجام خواهد شد:

صحت سنجی درخواست مشتریان		
نحوه صحت سنجی مشتری	نوع درخواست	طبقه بندی مشتریان
- معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و تاریخ درخواستی جهت حضور در قسمت توضیحات تیکت - ارائه لیست تجهیزات همراه جهت اعمال تغییرات الزامی است (همانند لپتاپ و ...) - در صورتی که علاوه بر نماینده، همراهان دیگری نیز قصد حضور دارند، می بایست مشخصات کامل هویتی آن‌ها ارسال گردد.	تردد در دیتاستر به منظور " تغییرات "	مشتریان حقوقی
معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و همچنین لیست تجهیزات به همراه شماره سریال آن جهت تحویل و تاریخ درخواستی جهت حضور در قسمت توضیحات تیکت (ارائه سریال تجهیزات الزامی است)	حضور در شرکت افرا نت جهت " تحویل تجهیزات "	
معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و همچنین لیست تجهیزات (ترجیحا نام افرانتهی تجهیز که زمان نصب برای شما ایمیل شده است) به همراه شماره سریال آن جهت عودت و تاریخ درخواستی جهت حضور بر روی سرپرگ شرکت با مهر و امضا الزامی است. معرفی نامه در تیکت، پیوست گردد. (ارائه سریال تجهیزات الزامی است)	حضور در شرکت افرا نت جهت " عودت تجهیزات "	
معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و تاریخ درخواستی جهت حضور در قسمت توضیحات تیکت ارائه لیست تجهیزات همراه، جهت اعمال تغییرات الزامی است (همانند لپتاپ و ...)	تردد در دیتاستر به منظور " تغییرات "	مشتریان حقیقی
معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و همچنین لیست تجهیزات به همراه شماره سریال آن جهت تحویل و تاریخ درخواستی جهت حضور در قسمت توضیحات تیکت (ارائه سریال تجهیزات الزامی است)	حضور در شرکت افرا نت جهت " تحویل تجهیزات "	
معرفی نماینده با مشخصات کامل (نام و نام خانوادگی، شماره ملی) و همچنین لیست تجهیزات (ترجیحا نام افرانتهی تجهیز که زمان نصب برای شما ایمیل شده است) به همراه شماره سریال آن جهت عودت و تاریخ درخواستی جهت حضور در قسمت توضیحات تیکت (ارائه سریال تجهیزات الزامی است)	حضور در شرکت افرا نت جهت " عودت تجهیزات "	



الزامات معرفی نامه

ارائه معرفی نامه مطابق با موارد ذیل برای مشتریان حقوقی جهت عودت تجهیزات الزامی می باشد:

- ۱- کاغذ نامه سربرگ دار باشد.
 - ۲- نماینده با مشخصات کامل (نام، نام خانوادگی و شماره ملی) معرفی گردد.
 - ۳- لیست تجهیزات (ترجیحا نام افرانتی تجهیز که زمان نصب برای شما ایمیل شده است) به همراه شماره سریال تجهیز جهت عودت در نامه درج گردد. ارائه سریال تجهیز الزامی است.
 - ۴- نامه مهر و امضا شده باشد.
 - ۵- خطاب نامه به معاونت کسب و کار و امور مشتریان شرکت افرانت باشد.
 - ۶- تاریخ درخواستی حضور جهت عودت تجهیزات اعلام شود.
- در صورتی که معرفی نامه مطابق با الزامات اعلام شده، ارسال نگردد، درخواست شما رد خواهد شد.
- نکته ۲: مشتریان حقوقی جهت عودت تجهیزات حتما می بایست معرفی نامه خود را جهت حضور برای شرکت افرانت ارسال نمایند. ارائه اصل معرفی نامه برای عودت تجهیزات در هنگام حضور در شرکت افرانت نیز الزامی می باشد.
- در صورت عدم ارسال معرفی نامه در تیکت و همراه نداشتن اصل آن در هنگام حضور در شرکت افرانت، عودت تجهیزات به هیچ عنوان امکان پذیر نمی باشد.
- نکته ۳: کلیه مشتریان می بایست هنگام حضور کارت شناسایی عکس دار به همراه داشته باشند.
- نکته ۴: با توجه به اینکه تیکت های بازرگانی صف بررسی جداگانه ای دارند، در صورتی که به اشتباه تیکت بازرگانی ثبت شود، درخواست مشتری جهت حضور در دیتاستر و یا رسید و عودت تجهیزات مورد بررسی قرار نمی گیرد و مشتری می بایست درخواست خود را مجددا در قسمت "تیکت فنی" ثبت نماید.
- نکته ۵: با توجه به اینکه تعدادی از مشتریان سرویس های مختلفی از شرکت افرانت خریداری کرده اند، لازم است تا درخواست حضور، رسید و عودت تجهیزات خود را به درستی ثبت نمایند. به طور مثال مشاهده شده است که یک مشتری سرویس فضای ذخیره سازی ابری و فضای رک را خریداری کرده است اما درخواست تردد خود را اشتباها برای سرویس فضای ذخیره سازی ابری ثبت کرده است، در حالی که برای این سرویس امکان تردد وجود ندارد.
- نکته ۶: رسیدگی به درخواست عودت تجهیزات، تنها در روزهای کاری (شنبه تا چهارشنبه) و در بازه زمانی ۸ الی ۱۵:۳۰ مورد بررسی قرار خواهند گرفت و تیکت های ارسالی در خارج از این بازه زمانی، در اولین روز کاری بعد از آن روز مورد بررسی قرار می گیرد.
- نکته ۷: امکان حضور دو مشتری به طور همزمان در دیتاسترها وجود ندارد، در نتیجه زمان حضور شما با در نظر گرفتن این موضوع از طریق تیکت به شما اعلام خواهد شد.
- نکته ۸: امکان عودت تجهیزات به مشتریانی که دارای بدهی باشند تا زمان تسویه بدهی وجود ندارد.
- نکته ۹: همراه بردن تجهیزات غیر ضروری به داخل دیتاسترها ممنوع می باشد.

