

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل چگونگی غیرفعالسازی میباشد.

۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل کارکنان میزخدمت و عملیات و فنی و بازرسی و حقوقی را در برمیگیرد.

۳- تعریف

رایزنی: این کلمه از خانواده consultant به معنای مشاوره و مشورت می آید.

بک آپ: بک آپ گیری به فرایند تهیه نسخه کپی از داده‌ها و ذخیره آنها گفته می شود .

۴- مراجع

۵- شرح

۵-۱ مودی در خواست غیر فعال سازی قرارداد را دارد و گزارش غیر فعالسازی ثبت میکند. میز خدمت با مودی تماس گرفته سعی میکند علت گزارش مودی را بفهمد. که ۲ حالت اتفاق می افتد.

۵-۱-۱ میز خدمت علت را فهمیده و مشکل رفع میشود و گزارشی در مورد موضوع ثبت میکند.

۵-۱-۲ مودی همچنان درخواست غیر فعالسازی دارد و برایش غیر فعالسازی موقت انجام میدهم. مدیر عملیات گزارش ثبت شده را بررسی میکند و تماس با مودی و رایزنی با او انجام میدهد. که سپس ۲ حالت اتفاق می افتد:

۵-۱-۲-۱ موضوع رفع شده و فعالسازی توسط میز خدمت انجام میشود.

۲-۱-۲-۵ مودی هنوز در خواست غیر فعالسازی دارد. مدیر عملیات گزارشی در مورد موضوع ثبت میکند و موضوع به بازرسی منتقل میشود. بازرسی گزارش را بررسی میکند تماسی با مودی دارد و نتیجه فرایند را در گزارشی ثبت میکند و موضوع به واحد حقوقی منتقل شده و واحد حقوقی، موارد حقوقی را بررسی میکند و گزارشی (شرایط فسخ) ثبت میکند و به مدیر عامل اعلام میکند. پس از بررسی و اعلام نظر مدیر عامل ۲ حالت پیش می آید:

۱-۲-۲-۵-۱ مدیر عملیات با مودی تماس میگیرد و رایزنی با او دارد. ادامه مانند مرحله ۲-۱-۵

۲-۲-۲-۵-۱ بکاپ گیری از داده های مودی و ثبت و اعلام به سامانه مودیان توسط مدیر فنی انجام میشود و این دو حالت همزمان با هم طی میشوند.

۱- بررسی مورد توسط مدیر طرح و برنامه انجام میشود که منجر به اقدام اصلاحی و برنامه ریزی تغییر میشود (WI-DP-02-01 دستورالعمل اقدام اصلاحی)


۲- میز خدمت با مودی تماس گرفته و تغییرات را به مودی اعلام میکند و مودی میپذیرد و درخواست فعالسازی دارد یا هنوز هم درخواست غیر فعالسازی دارد و برایش غیر فعالسازی کامل انجام میشود.

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل به عهده واحد عملیات میباشد.
- مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده میز خدمت می باشد.
- مسئولیت به روز رسانی و ممیزی این دستورالعمل به عهده واحد طرح و برنامه میباشد.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

کد سند: WI-Op-03-00	۳	ادرس شرکت
ویرایش:		

	دستورالعمل غیرفعالسازی	شماره بازنگری:	کد سند: WI-Op-03-00
--	------------------------	----------------	---------------------

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

محل نگهداری	مدت نگهداری عادی	نام مدرک
سرور	۱سال	دستورالعمل اقدام اصلاحی
سرور	۱سال	فرم درخواست مودی

۸- مستندات

WI-DP-02-01

۱- دستورالعمل اقدام اصلاحی

۹- مدارک پیوست

FR-DP-09-00

۱- فرم درخواست مودی

ادرس شرکت	۴	کد سند: WI-Op-03-00 ویرایش:
-----------	---	--------------------------------