

آموزش اصلاح شناسه دوم دستگاه در سامانه همتا

در صورتیکه دستگاه کاربر دارای دو اسلات (شکاف برای قرارگیری سیم کارت) است و یکی از شناسه (IMEI)های دستگاه با شناسه (IMEI) ثبت شده در سامانه همتا مطابقت نداشته باشد، می توان نسبت به اصلاح شناسه (IMEI) دستگاه از طریق ثبت تیکت در کارتابل خود اقدام کرد. لازم بذکر است این مشکل ناشی از اشتباه وارد کردن اطلاعات در سامانه همتا توسط شرکت واردکننده یا فرد درخواست دهنده ثبت مسافری است و سامانه همتا جهت تسریع در رفع حل این مشکل اقدام به راه اندازی سیستم هوشمند شناسایی و رفع مشکل، نموده است.

جهت ثبت درخواست دقت کنید که درخواست دهنده حتماً باید در سامانه همتا مالک دستگاه باشد و شناسه (IMEI)های دستگاه را در قسمت مدیریت دستگاهها مشاهده کند. مراحل ثبت تیکت بصورت زیر می باشد:

مرحله یک:

پس از ورود به کارتابل خود از طریق آدرس <https://hamta.ntsww.ir>، از منوی سمت راست گزینه ثبت و پیگیری مشکلات را انتخاب نمایید.

The screenshot shows the Hamta system interface. On the right side, there is a vertical navigation menu with various options. The option 'ثبت و پیگیری مشکلات' (Report and Follow-up Issues) is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the left. The main content area on the left shows a table with columns for 'ردیف' (Row), 'شماره تیکت' (Ticket Number), 'شناسه دستگاه' (Device ID), 'تاریخ ایجاد' (Creation Date), 'موضوع' (Subject), and 'وضعیت' (Status). The table is currently empty, and there is a 'قبلی 1 بعدی' (Previous 1 Next) navigation bar below it.

مرحله دو:

در صفحه باز شده از قسمت بالای صفحه گزینه ایجاد را انتخاب نمایید.

The screenshot shows the Hamta system interface. The 'ایجاد' (Create) button is highlighted with a red arrow. The main content area on the left shows a table with columns for 'ردیف' (Row), 'شماره تیکت' (Ticket Number), 'شناسه دستگاه' (Device ID), 'تاریخ ایجاد' (Creation Date), 'موضوع' (Subject), and 'وضعیت' (Status). The table is currently empty, and there is a 'قبلی 1 بعدی' (Previous 1 Next) navigation bar below it.

مرحله سه:

در این صفحه در قسمت "موضوع مشکل را انتخاب نمایید" گزینه شناسه دستگاه (IMEI) من با شناسه دستگاه ثبت شده در همتا تطابق ندارد را انتخاب نمایید.

مرحله چهار:

سپس با مطالعه دقیق راهنما بر روی گزینه "مرحله بعد" کلیک نمایید.

مرحله پنج:

در این مرحله ابتدا #*#06# را بر روی دستگاه خود شماره گیری کنید تا شناسه (IMEI) های دستگاه خود را مشاهده نمایید. در صفحه باز شده در قسمت "IMEI درست گوشی (شماره گیری #*#06#)" شناسه اول دستگاه خود را وارد نمایید. همچنین در قسمت "IMEI ثبت شده در همتا" می بایست شناسه (IMEI) هایی که در سامانه همتا ثبت شده است را وارد نمایید.

توجه: بمنظور اطلاع از شناسه (IMEI) هایی که در سامانه همتا ثبت شده است، از منوی سمت راست گزینه "مدیریت دستگاه ها" را انتخاب و شناسه های ثبت شده در سامانه همتا را مشاهده نمایید. همچنین در قسمت "شرح درخواست" مشکل خود را بطور کامل شرح نمایید.

ضرورت ورود هر دو شناسه (IMEI) دستگاه

در تمامی قسمت‌ها، پس از وارد نمودن شناسه (IMEI) اول، کادری برای ورود شناسه (IMEI) دوم به صورت خودکار توسط سامانه همتا فعال می‌شود که لازم است شناسه (IMEI) دوم نیز در این کادر وارد شود.

مرحله شش:

پس از ثبت درخواست ممکن است با پیغام‌های زیر از سمت "کارشناس لایه صفر" مواجه شوید. راهنمای رفع مشکلات احتمالی درخواست در جدول زیر ارائه شده است:

ردیف	نظر کارشناس لایه صفر همتا	نحوه رفع مشکل
۱	درخواست شما بررسی و تایید گردید	درخواست شما تایید شده و شناسه‌ها در سامانه همتا اصلاح گردیده‌اند.
۲	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (شناسه دستگاه (IMEI) متعلق به شما نمی‌باشد)	با توجه به اینکه کاربر درخواست دهنده مالک دستگاه اعلام شده نیست، درخواست رد شده است. می‌بایست به کارتابل مالک دستگاه مراجعه کنید و درخواست را از طریق آن کارتابل ارسال نمایید.
۳	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (ابتدا سیم کارت خود را بر روی همه اسلات‌ها تک به تک قرار داده و گوشی را روشن نموده و مدتی تامل نمایید، سپس مجدداً نسبت به ثبت درخواست اقدام نمایید)	جهت رفع این مشکل، سیمکارت کاربر درخواست دهنده می‌بایست بر روی هر دو اسلات (شکاف برای قرارگیری سیم کارت) دستگاه به صورت جداگانه قرار گیرد و در شبکه روشن شود. جهت اطمینان پس از هر بار روشن کردن دستگاه یک تماس حاصل نمایید. پس از آنکه سیمکارت مالک کارتابل بر روی هر دو اسلات (شکاف برای قرارگیری سیم کارت) قرار گرفت و روشن شد مجدداً نسبت به ثبت درخواست اقدام نمایید.
۴	درخواست شما بررسی و رد گردیده است (شناسه دستگاه (IMEI) قانونی نیست و در شبکه تلفن همراه سرویس نخواهد گرفت)	دستگاهی که برای آن درخواست ثبت شده است قانونی نیست و امکان ارسال درخواست وجود ندارد.

<p>جهت رفع این مشکل با وارد کننده دستگاه تماس حاصل و در صورتیکه در استعلام اصالت همتا نام واردکننده وجود ندارد، به فروشنده مراجعه نمایید.</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (امکان رفع مشکل وجود ندارد، شناسه مقصد تحت مالکیت شخصی دیگر می باشد)</p>	<p>۵</p>
<p>جهت رفع این مشکل با وارد کننده دستگاه تماس حاصل و در صورتیکه در استعلام اصالت همتا نام واردکننده وجود ندارد، به فروشنده مراجعه نمایید.</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (امکان ثبت درخواست به دلیل رویت شدن شناسه ناصحیح وجود ندارد)</p>	<p>۶</p>
<p>اطلاعات ورودی را دوباره بررسی نمایید و در صورتیکه نسبت به صحت اطلاعات ورودی اطمینان دارید جهت رفع مشکل خود با وارد کننده دستگاه تماس حاصل نمایید (دستگاه شما دارای مشکل ثبت شناسه دوم اشتباه نمی باشد).</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (تنها اجازه اصلاح جزئی شناسه ها موجود است، در صورتی دستگاه تعمیر گردیده و کلیه شناسه های آن به صورت کامل تغییر نموده است در بخش ثبت تعمیری سایت همتا درخواست خود را جهت بررسی کارشناس مربوطه ثبت نمایید)</p>	<p>۷</p>
<p>اطلاعات بصورت اشتباه وارد شده است. نسبت به ثبت دوباره درخواست با اطلاعات صحیح اقدام نمایید.</p>	<p>درخواست شما بررسی و رد گردیده است (این دستگاه پیش از این برای همین شماره تلفن فعال شده است)</p>	<p>۸</p>

با راهنمایی های فوق مشکل من حل نشد:

در صورتیکه ضمن اجرای درخواست مطابق با راهنمای فوق مشکل شما همچنان مرتفع نگردید می بایست با شرکت واردکننده یا گارانتی کننده دستگاه تماس حاصل نمایید. در صورتیکه در استعلام اصالت همتا نام واردکننده وجود ندارد، به فروشنده مراجعه نمایید.