

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

طرف ذینفع	موضوع اصلی ارتباط	کانال ارتباط		هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری	قوانین	خدمات مزاد بر قرارداد
		از سمت ذینفع	از سمت شرکت					
مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)	فروش و پیگیری فروش	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - پنل کاربری ۱۵۴۴ - حضور در محل - عاملین فروش - Email - S MS - سایت آسیاتک 	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - S MS - Email 	<ul style="list-style-type: none"> - خرید تعرفه ها و سرویس های ADSL - تمدید سرویس و یا خرید حجم اضافه برای مدت زمان باقی مانده - نگهداری پورت 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه خدمات و سرویس مطابق با تعرفه خریداری شده - ارائه سرعت طبق قرارداد - گارانتی تعویض مودم در صورت خرید از شرکت - فروش حجم اضافه در سرویس های محدود - راه اندازی سرویس طی ۷۲ ساعت بعد از تکمیل ثبت نام (بجز مراکز محدود و مشکلات مخابراتی) - عودت وجه در صورت عدم امکان ارائه سرویس (در صورتیکه مشکل از آسیاتک یا بدلیل فیبر، PGM و ... باشد) - راهنمایی ثبت نام و خرید توسط واحد امور مشتریان و پورتال ثبت نام - ارائه شماره مشتری و سپردن برای استفاده از بخش پروفایل مشترک و هر گونه درخواست دیگری که مشترک برای ارائه آن به این اطلاعات نیاز داشته باشد. - اطلاع رسانی به مشترک در صورت نزدیک شدن به دوره اتمام سرویس و یا اتمام حجم مشترک جهت تمدید سرویس و خرید حجم اضافه - راهنمایی تمدید سرویس و خرید حجم اضافه از طریق کانال های ارتباطی - نگهداری پورت مشترک - ارائه فاکتور به مشترک در پنل کاربری ایشان - ایجاد سیستم پرداخت آسان 	<ul style="list-style-type: none"> - امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات - ارائه سرویس های محدود در برخی مراکز مخابراتی بدلیل محدودیت امکانات و یا شرایط مراکز برای ارائه سرویس - عدم امکان ارائه خدمات در تعدادی از مراکز مخابراتی - عدم امکان ارائه خدمات بر روی فیبر، بی سی ام و ... - عدم امکان تضمین سرعت در اوقات دلتاود شبانه (سرویسهای حجمی) - در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل خرابی خط مشترک، هزینه فعالسازی کسر و مابقی به مشتری عودت می شود. - عدم امکان دریافت وجه نقد از مشترکین حضوری - عدم امکان نگهداری پورت به دلیل کمبود پورت آزاد در مرکز محدود مخابراتی - اختلال در سیستم پرداخت آنلاین 	<ul style="list-style-type: none"> - جبران خسارت بر اساس SLA توافق شده 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه ی بین تخفیف - مجموعه خدمات ارزش افزوده شامل گروه های زیر: <ul style="list-style-type: none"> • جوایز و تخفیفات ارائه شده در "باشگاه مشتریان آسیاتک" (آدرس ecare.asiatech.ir بخش باشگاه مشتریان). این جوایز در بازه های مختلف و در مناسبت های ویژه و همچنین بنا به نیاز مشتریان، مرتب در حال تغییر و به روزرسانی خواهد بود. نکته: قبل از ارائه تخفیفات در باشگاه تست صحت کد تخفیف مربوطه توسط واحد راهبرد انجام می شود. در صورت تایید، کدهای تخفیف در باشگاه در اختیار کاربر قرار میگیرد. همچنین طی قرارداد منعقد شده با شرکت های مربوطه که کد تخفیف ارائه میدهند، در صورت نارضایتی و عدم اعمال کد تخفیف، متعهد به جبران خسارت و جلب رضایت مشترک هستند. برای مثال در سال ۹۷ تعداد ۴۶ VAS جدید به مشترک ارائه شد. • رایگان شدن ترافیک مشترک برای استفاده از سامانه های محتوا محور، عموماً سرویس های VOD/PTV/AOD، اطلاع از این خدمات از طریق ecare.asiatech.ir/ بخش خدمات ارزش افزوده معرفی خواهد شد. همچنین طی قرارداد منعقد شده با شرکت های مربوطه که در صورت نارضایتی و عدم دریافت محتوای درخواستی مشترک از سامانه مربوطه، ایشان متعهد به جبران خسارت و جلب رضایت مشترک هستند.
	نصب و راه اندازی	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - عاملین نصب - عاملین فروش 	<ul style="list-style-type: none"> - S MS - تلفن ۱۵۴۴ 	<ul style="list-style-type: none"> - نصب و فعال سازی مشترکین 	<ul style="list-style-type: none"> - راهنمای تلفنی مشترک جهت انجام تنظیمات و فعال سازی تا ۷۲ ساعت کاری - مراجعه نصب جهت انجام تنظیمات و فعال سازی تا ۷۲ ساعت کاری 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم راززه خط - وجود نویز خط - خرابی مودم مشترکین - مشکلات سیم کشی داخلی ساختمان مشترکین - مشکلات بین مسیر - مشکلات دوری از مرکز - مشکلات پسویی موجود در مرکز مانند نصب نبودن اسپلیتر و ... 	<ul style="list-style-type: none"> - تنظیمات حضوری توسط نصب - تحویل سرویس به مشترک - پیگیری اعلام دایری 	-
	پشتیبانی فنی	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - پنل کاربری ۱۵۴۴ - عاملین فروش - S MS - Email - پنل مشتریان - Email 	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - S MS - Email - عاملین پشتیبان 	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی و رفع خرابی مشترکین 	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴x۷ - رفع مشکل به صورت تلفنی توسط کارشناسان مراکز تماس (AHD) - اعزام کارشناس به مرکز مخابراتی و در صورت لزوم به محل مشترک - رفع خرابی سرویس مشترکین ظرف ۷۲ ساعت کاری - رفع مشکلات فنی مودم مشترکین در مراجعات حضوری - بررسی باز خورد از روند خرابی و اخذ تاییدیه رفع مشکل از مشترک توسط کارشناسان بازخورد AHD 	<ul style="list-style-type: none"> - وجود اختلال و قطعی در شبکه زیرساخت کشور به دلایل مختلف - قطعی موقت سرویس به علت تبدیل بستر سیم مسی به فیبر توسط مخابرات - وجود برخی محدودیت ها در بستر شبکه زیرساختی کشور 	<ul style="list-style-type: none"> - جبران خسارت بر اساس SLA توافق شده - اطلاع رسانی به مشترکین برای - Down Time و موارد اختلال - از قبل پیش بینی شده 	<ul style="list-style-type: none"> - اعزام کارشناس رایگان - پاسخگویی به مشترکین در شبکه های مجازی - پاسخگویی به مشترکین به صورت چت آن لاین - اختصاص sla جهت جلب رضایت مشترک بر خلاف توافق انجام شده در قرارداد - hotline جهت تسریع در رفع مشکل
پشتیبانی فروش و مالی	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - پنل کاربری ۱۵۴۴ - عاملین فروش - S MS - Email - پنل مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - تلفن ۱۵۴۴ - S MS - Email - عاملین پشتیبان 	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی و رفع مشکلات فروش و مالی مشترکین 	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴x۷ - برطرف کردن مشکلات مالی و فروش مشتریان 	<ul style="list-style-type: none"> - قطعی موقت سامانه های نرم افزاری و پنل مشترکین - اختلال در درگاه پرداخت بانک 	<ul style="list-style-type: none"> - جبران خسارت بر اساس SLA توافق شده 	<ul style="list-style-type: none"> - پرداخت sla خارج از توافق انجام شده جهت جلب رضایت مشترک - انتقال اکانت باقیمانده مشترک در صورت جابجایی مکان و معرفی خط جدید - اختصاص sla جهت سفر شدن روزهایی منفی 	

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

طرف ذینفع	موضوع اصلی ارتباط	کانال ارتباط		هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری	قوانین	خدمات مازاد بر قرارداد
		از سمت ذینفع	از سمت شرکت					
	جمع آوری	- تلفن ۱۵۴۴ - پل کاربری ۱۵۴۴ - عاملین فروش - S MS - Email- - عاملین پشتیبان	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email - عاملین پشتیبان	جمع آوری پورت و سرویس مشترکین	- راهنمایی مشترک جهت جمع آوری سرویس مربوطه - انجام فرآیند جمع آوری با رضایت مشترک طی ۷۲ ساعت - اطلاع رسانی به مشترک در مورد انجام جمع آوری و احراز هویت	- وجود برخی محدودیت های فنی در جمع آوری پورت و رانزه به دلیل مسائلی مانند برگردان مرکز - مشکلات ربات در ارسال جمع آوری - عدم امکان برگشت باقی مانده سرویس مطابق قرارداد - جمع آوری سرویس به علت عدم تمدید توسط مشترک طی زمان تعریف شده در قرارداد در مراکز یا محدودیت پورت	پیگیری جمع آوری	-
	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	- تلفن ۱۵۴۴ - S MS - سایت آسیانک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷	- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایت - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده	- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست - مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی - قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در بسترهای انتقال - ارائه سرویس مطابق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات	تامین بهنای باند لازم و ترانزیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد در صورت اختلال جبران با SLA	