

موضوع اصلی ارتباط	موضوع فرعی ارتباط	هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری
فروش و پیگیری فروش	ADSL	<p>- خرید تعرفه ها و سرویس های ADSL</p> <p>- تمدید سرویس و یا خرید حجم اضافه برای مدت زمان باقی مانده</p> <p>- نگهداری پورت</p>	<p>- ارائه خدمات و سرویس مطابق با تعرفه خریداری شده</p> <p>- در نظر گرفتن داللود شبانه طبق تعرفه تعریف شده</p> <p>- ارائه سرعت طبق قرارداد</p> <p>- گارانتی تعویض مودم در صورت خرید از شرکت</p> <p>- فروش حجم اضافه در سرویس های محدود</p> <p>- راه اندازی سرویس طی ۷۲ ساعت بعد از تکمیل ثبت نام (بجز مراکز محدود و مشکلات مخابراتی)</p> <p>- عودت وجه در صورت عدم امکان ارائه سرویس (در صورتیکه مشکل از آسیاتک یا بدلیل فیبر، PCM و ... باشد)</p> <p>- راهنمایی ثبت نام و خرید توسط واحد امور مشترکین و پورتال ثبت نام</p> <p>- ارائه شماره مشتری و پسورد برای استفاده از بخش پروفایل مشترک و هر گونه درخواست دیگری که مشترک برای ارائه آن به این اطلاعات نیاز داشته باشد.</p> <p>- اطلاع رسانی به مشترک در صورت نزدیک شدن به دوره اتمام سرویس و یا اتمام حجم مشترک جهت تمدید سرویس و خرید حجم اضافه</p> <p>- راهنمایی تمدید سرویس و خرید حجم اضافه از طریق کانال های ارتباطی</p> <p>- نگهداری پورت مشترک</p> <p>- ارائه فاکتور به مشترک در پنل کاربری ایشان</p> <p>- ایجاد سیستم پرداخت آسان</p>	<p>- امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات</p> <p>- ارائه سرویس های محدود در برخی مراکز مخابراتی بدلیل محدودیت امکانات و یا شرایط مراکز برای ارائه سرویس</p> <p>- عدم امکان ارائه خدمات در تعدادی از مراکز مخابراتی</p> <p>- عدم امکان ارائه خدمات بر روی فیبر، بی سی ام و ...</p> <p>- عدم امکان تضمین سرعت در اوقات داللود شبانه (سرویس های حجمی)</p> <p>- در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل خرابی خط مشترک، هزینه فعال سازی کسر و مابقی به مشتری عودت می شود.</p> <p>- عدم امکان دریافت وجه نقد از مشترکین حضوری</p> <p>- عدم امکان نگهداری پورت به دلیل کمبود پورت آزاد در مراکز محدود مخابراتی</p> <p>- اختلال در سیستم پرداخت آنلاین</p>
نصب و راه اندازی	ADSL	نصب و فعال سازی مشترکین	<p>- راهنمای تلفنی مشترک جهت انجام تنظیمات و فعال سازی تا ۷۲ ساعت کاری</p> <p>- مراجعه نصاب جهت انجام تنظیمات و فعال سازی تا ۷۲ ساعت کاری</p>	<p>- عدم رانزه خط</p> <p>- وجود نویز خط</p> <p>- خرابی مودم مشترکین</p> <p>- مشکلات سیم کشی داخلی ساختمان مشترکین</p> <p>- مشکلات بین مسیر</p> <p>- مشکلات دوری از مرکز</p> <p>- مشکلات پسیوی موجود در مرکز مانند نصب نبودن اسپیلیتر و ...</p>
پشتیبانی فنی	ADSL	پشتیبانی و رفع خرابی مشترکین	<p>- پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴*۷</p> <p>- رفع مشکل به صورت تلفنی توسط کارشناسان مراکز تماس / AHD</p> <p>- اعزام کارشناس به مرکز مخابراتی و در صورت لزوم به محل مشترک</p> <p>- رفع خرابی سرویس مشترکین ظرف ۷۲ ساعت کاری</p> <p>- رفع مشکلات فنی مودم مشترکین در مراجعات حضوری</p> <p>- بررسی باز خورد از روند خرابی و اخذ تاییدیه رفع مشکل از مشترک توسط کارشناسان بازخورد AHD</p>	<p>- وجود اختلال و قطعی در شبکه زیرساخت کشور به دلایل مختلف</p> <p>- قطعی موقت سرویس به علت تبدیل بستر سیم مسی به فیبر توسط مخابرات</p> <p>- وجود برخی محدودیت ها در بستر شبکه زیرساختی کشور</p>

موضوع اصلی ارتباط	موضوع فرعی ارتباط	هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری
پشتیبانی فروش و مالی	ADSL	پشتیبانی و رفع مشکلات فروش و مالی مشترکین	- پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴*۷ - برطرف کردن مشکلات مالی و فروش مشترکین	- قطعی موقت سامانه های نرم افزاری و پتل مشترکین - اختلال در درگاه پرداخت بانک
جمع آوری	ADSL	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	- وجود برخی محدودیت های فنی در جمع آوری پورت و رانژه 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 با محدودیت پورت
فروش	اینترنت Public Wifi	- استفاده از سرویس رایگان - خرید سرویس دائمی PWA	- ارائه سرویس ۱۰۰ مگابایت ۱ ساعته برای سرویس های رایگان برای هر نفر در روز - استفاده از یک اکانت کاربری اختصاصی در تمامی نقاط pwa - فعالسازی سرویس به صورت خودکار بعد از خرید	- امکان استفاده از این سرویس برای هر فرد یک بار در روز است (رایگان) - وجود سیستم احراز هویت شاهکار - امکان استفاده از سرویس صرفا در نقاط PWA آسیاتک
پشتیبانی	اینترنت Public Wifi	پشتیبانی و رفع مشکلات سرویس مشترکین PWA	- ارائه سرویس با Availability بالا - آنتن دهی مناسب در تمامی نقاط مجهز به این امکان	- عدم امکان پشتیبانی به صورت حضوری - وجود دستگاه های متعدد مشتریان مانند گوشی های هوشمند، تبلت و غیره
فروش و تمدید	دیتاسنتر	خرید خدمات دیتاسنتر	- ارائه خدمات سرور مجازی، هاست و دامنه بلافاصله بعد از پرداخت وجه - فعال سازی خدمات میزبانی سرور و اجاره سرور بعد از پرداخت وجه و تحویل گرفتن تجهیزات طی ۴ روز کاری - تضمین پایداری شبکه به میزان ۹۹/۹ درصد - اختصاص فضای مجهز جهت نصب تجهیزات - تامین نیروی برق (DC) دائم و بدون انقطاع از طریق باتری خانه، UPS و ژنراتور یا برق (AC) با پشتوانه - تامین دستگاههای تهویه و خنک کننده محیط - تامین امنیت فیزیکی در حدود متعارف - تامین تجهیزات (KVM or ILO or Power Management) - تامین پورت switch	- عدم امکان ثبت دامنه های ایرانی به علت محدودیت های قانونی - عدم امکان ثبت دامنه ایرانی در برخی ساعت های خاص به علت مشکلات فنی - محدودیت هایی شامل فضا، برق و پهنای باند - عدم تامین تجهیزات مورد نیاز دیتاسنتر (سوییچ و غیره)

موضوع اصلی ارتباط	موضوع فرعی ارتباط	هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری
پشتیبانی	دیتاستر	نگهداری و پشتیبانی از خدمات دیتاستر	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی فنی به صورت ۲۴*۷ - تضمین کیفیت خدمات و برقراری امکانات (در شبکه آسیاتک) با ضریب اطمینان ۹۹/۹۹٪ - کنترل خدمات موضوع قرارداد بصورت ۲۴ ساعته از طریق سیستم (Monitoring) 	-
فروش	اینترنت بی سیم اشتراکی	<ul style="list-style-type: none"> - خرید تعریفه ها و سرویس های OWA - تمدید سرویس و یا خرید حجم اضافه برای مدت زمان باقی مانده - نگهداری مشترک فعال 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه خدمات و سرویس مطابق با تعرفه خریداری شده - در نظر گرفتن داندود شبانه طبق تعرفه تعریف شده - ارائه سرعت طبق قرارداد - گارانتی تعویض تجهیزات رادیویی در صورت خرید از شرکت - فروش حجم اضافه در سرویس های محدود - راه اندازی سرویس طی ۷۲ ساعت بعد از تکمیل ثبت نام (بجز مناطق دارای مشکل پوشش دهی و آلودگی فرکانسی و عدم دید مناسب به پاپ سایت ها) - عودت وجه در صورت عدم امکان ارائه سرویس (در صورتیکه مشکل از آسیاتک یا به دلیل عدم امکان تحویل سرویس حضوری باشد) - راهنمایی ثبت نام و خرید توسط واحد فروش مستقیم و سامانه BSS ثبت نام - ارائه شماره مشتری و پسورد 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 وضعیت فعال 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 - مشکلات پوشش دهی در مناطق مختلف - بالا بودن هزینه خرید تجهیزات اولیه سرویس مشتری - عدم امکان استفاده از تجهیزات به صورت امانی از سوی مشترک - موارد آلودگی فرکانسی و دید نامناسب در تحویل سرویس با سرعت بالای ۲۰ مگ - عدم امکان ارائه خدمات در تعدادی از مناطق بازار هدف مرکز مخابراتی - عدم امکان تضمین سرعت در اوقات داندود شبانه (سرویس های حجمی) - در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل مشکلات دید و نقص در پاپ سایت ها، هزینه امکانسنجی، ایاب و ذهاب کسر و مابقی به مشتری عودت می شود. - اختلال در سیستم پرداخت آنلاین
پشتیبانی	اینترنت بی سیم اشتراکی	پشتیبانی و رفع خرابی مشترکین OWA	<ul style="list-style-type: none"> - پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴*۷ - رفع مشکل به صورت تلفنی توسط کارشناسان ECS - اعزام کارشناس در محل سرویس در صورت لزوم - اطلاع رسانی به مشترک در مورد رفع مشکل - راهنمایی تلفنی مشترک جهت تنظیمات رادیو - دریافت رضایت از مشترک در خصوص سرویس خریداری شده و سرعت دریافتی 	<ul style="list-style-type: none"> - عدم امکان ایجاد پاپ سایت در همه نقاط - تاثیر ذاتی شرایط محیطی گرم، رطوبت و... بر کیفیت سرویسها - وجود رادیو های غیر استاندارد و بدون مجوز در پاپ سایت های غیر قانونی باعث اشباع فرکانس در شبکه FCP میشود.
فروش	پهنای باند اختصاصی	<ul style="list-style-type: none"> - خرید پهنای باند اختصاصی - خرید بستر اینترنت جهت برقراری ارتباط بین سازمانی درون کشور 	<ul style="list-style-type: none"> - بررسی درخواست و امکان سنجی ارائه خدمات مورد نیاز متقاضی - تحویل پهنای باند خریداری شده تا درگاه مودم/ رادیو وایرلس - ارائه تجهیزات لازم به صورت اجاره ای به مشترکین - ارائه دسترسی برخط (آنلاین) به مشترکین جهت مدیریت و پایش شاخص های کیفیت سرویس 	<ul style="list-style-type: none"> - امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات - عدم امکان ارائه سرویس در مناطق فاقد دید مناسب برای تجهیزات مخابراتی - عدم امکان تامین نامحدود پهنای باند - محدودیت ها و آلودگی های فرکانسی

موضوع اصلی ارتباط	موضوع فرعی ارتباط	هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری
پشتیبانی	پهنای باند اختصاصی	پشتیبانی و رفع خرابی مشترکین پهنای باند اختصاصی	<p>- پشتیبانی بی وقفه، به صورت ۲۴*۷</p> <p>- ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA)</p> <p>- اطلاع رسانی قطعی ها ۴۸ ساعت قبل از وقوع</p> <p>- انجام عملیات Down time در زمان های کم ترافیک (۲ تا ۶ صبح)</p> <p>- برطرف کردن اختلالات پس از اعلام مشترک در ساعات اداری، حداکثر ظرف مدت ۴ ساعت</p>	<p>- عدم امکان ارائه سرویس در مناطق فاقد دید مناسب برای تجهیزات مخابراتی</p> <p>- عدم امکان تامین نامحدود پهنای باند</p> <p>- محدودیت ها و آلودگی های فرکانسی</p>
شکایات	Accounting B W IVR Ping Time	<p>- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن</p> <p>- جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷</p>	<p>- اطلاع رسانی نامناسب</p> <p>- برخورد نامناسب</p> <p>- برخورد نامناسب نماینده</p> <p>- برگشت فاکتور</p> <p>- برگشت وجه</p> <p>- بن نماشگاه</p> <p>- پرداخت آنلاین</p> <p>- کندی سرویس</p> <p>- کندی سرویس شبانه</p> <p>- محدودیت سرویس</p> <p>- عدم باز شدن سایت</p> <p>- فروش برخلاف تعرفه</p> <p>- جمع آوری اشتباه</p> <p>- جمع آوری تاخیر</p> <p>- خرابی طولانی مدت</p> <p>- رانزه</p> <p>- استفاده از سرویس دیگران</p> <p>- قطعی سرویس</p>	<p>- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست</p> <p>- مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی</p> <p>- قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در بسترهای انتقال</p> <p>- ارائه سرویس مطابق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات</p>