

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

خدمات مازاد بر قرارداد	قوانین	محدودیت های کاری	تعهدات شرکت	هدف ارتباط	کانال ارتباط		موضوع اصلی ارتباط	طرف ذینفع
					از سمت شرکت	از سمت ذینفع		
-	پیگیری جمع آوری	- وجود برخی محدودیت های فنی در جمع آوری پورت و رازنه 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	- راهنمایی مشترک جهت جمع آوری سرویس مربوطه - انجام فرایند جمع آوری با رضایت مشترک طی ۷۲ ساعت - اطلاع رسانی به مشترک در مورد انجام جمع آوری و احراز هویت	جمع آوری پورت و سرویس مشترکین	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email - عاملین پشتیبان	- تلفن ۱۵۴۴ - پنل کاربری ۱۵۴۴ - عاملین فروش - SMS - Email	جمع آوری	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تامین پهنای باند لازم و ترافیک مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد در صورت اختلال جبران با SLA	- 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 دسترهای انتقال - ارائه سرویس مطابق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات	- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایات - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده	- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - سایت آسیاتک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	