

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

طرف ذینفع	موضوع اصلی ارتباط	کانال ارتباط		هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری	قوانین	خدمات مزایه بر قرارداد
		از سمت شرکت	از سمت ذینفع					
مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)	فروش	تلفن ۱۵۴۴ سایت asiotech.ir myasiotech.ir - حضور در محل - عاملین فروش	تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	<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 دالوند 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 آلوده ی 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) - راه نامایی 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 - راه نامایی تمدید سرویس و خرید حجم اضافه از طریق کانال های ارتباطی - نگهداری وضعیت فعال مشترک - ارائه فاکتور به مشترک در پتل 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 دالوند شبانه (سرویسهای حجمی) - در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل مشکلات دید و نفوذ در پاپ سایت ها، هزینه امکانسنجی، ایاب و ذهاب کسر و مابقی به مشتری عودت می شود. - اختلال در سیستم پرداخت آنلاین 	<ul style="list-style-type: none"> - جبران خسارت بر اساس SLA توافق شده - اعزام کارشناس رفع خرابی 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه ی بین تخفیف - رایگان شدن ترافیک مشترک برای استفاده از ۲ سامانه فعال در حوزه VOD و AOD (فیلم نت و نواک). طبق برنامه ریزی انجام شده تا پایان اردیبهشت ۹۸ تمام سامانه های VOD/ IPTV که در حال حاضر برای مشترک ADSL با ترافیک رایگان در نظر گرفته شده است، برای مشترکین OWA آسیاتک نیز رایگان خواهد شد. همچنین مجموعه تخفیفات متنوعی نیز بصورت پاندلینگ با سرویس های جاری، بصورت رایگان و با هدف رضایتمندی مشترک، به ایشان ارائه خواهد شد
	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	تلفن ۱۵۴۴ - SMS - سایت آسیاتک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - چکس - شبکه های اجتماعی	تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	<ul style="list-style-type: none"> - رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷ 	<ul style="list-style-type: none"> - پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایات - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - تعیین پهنای باند لازم و تراژیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد - در صورت اختلال جبران با SLA 	