

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		
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 روزهای منفی	جبران خسارت براساس SLA توافق شده	- قطعی موقت سامانه های نرم افزاری و پیل مشترکین - اختلال در درگاه پرداخت بانک	- پشتیبانی تلفنی به صورت ۷*۲۴ - برطرف کردن مشکلات مالی و فروش مشتریان	پشتیبانی و رفع مشکلات فروش و مالی مشترکین	تلفن ۱۵۴۴ SMS Email - عاملین پشتیبان	- تلفن ۱۵۴۴ - پیل کاربری ۱۵۴۴ - عاملین فروش SMS Email - پیل مشتریان	پشتیبانی فروش و مالی	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تأمین بهنگای بانک لازم و ترانزیت 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 بسترهای 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 آسیانک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	