

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		
-	-تنظیمات حضوری توسط نصب -تحويل سرویس به مشترک -پیگیری اعلام داری	- عدم رانزه خط - وجود نویز خط - خرابی مودم مشترکین - مشکلات سیم کشی داخلی ساختمان مشترکین - مشکلات بین مسیر -مشکلات خوری از مرکز -مشکلات پستیوی موجود در مرکز مانند نصب نبودن اسپلیتر و ...	- 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	نصب و فعال سازی مشترکین	SMS - تلفن ۱۵۴۴	تلفن ۱۵۴۴ - عاملین نصب - عاملین فروش	نصب و راه اندازی	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تامین پهنای باند لازم و ترافیت 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 شکایت -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 -شبهه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	