

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		
برای مشتریان فعلی آسیاتک تخفیف ویژه ۲۵ تا ۵۰ درصد قیمت خطوط	مصوبه ۲۳۷/۶	-عدم ارائه سرویس بر روی TD-LTE -عدم ارائه سرویس به مشترکین سایر اپراتر ها	- پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴x۷ - 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 APP.IPhone - دریافت رضایت از مشترک درخصوص سرویس خریداری شده و کیفیت مکالمه	ارایه خدمات ارزش افزوده تلفن ثابت به مشترکین ADSL و OWA و پهنای باند آسیاتک	SMS - Email - تلفن ۱۵۴۴ -	تلفن ۱۵۴۴ - Email - پنل مشترکین - سایت آسیاتک -	فروش و پشتیبانی	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تأمین پهنای باند 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 آسیاتک - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	