

جدول برقراری ارتباط با طرفهای ذینفع

طرف ذینفع	موضوع اصلی ارتباط	کانال ارتباط		هدف ارتباط	تعهدات شرکت	محدودیت های کاری	قوانین	خدمات مزاد بر قرارداد
		از سمت ذینفع	از سمت شرکت					
مشتریان (خانگی و تجاری) سازمانی	فروش و پیگیری فروش	- تلفن ۱۵۴۴ - پل کاربری ۱۵۴۴ - حضور در محل - عاملین فروش - Email - SMS - سایت آسیاتک	- تلفن: ۱۵۴۴ - SMS - Email	- خرید تعرفه ها و سرویس های ADSL - تمدید سرویس و یا خرید حجم اضافه برای مدت زمان باقی مانده - نگهداری پورت	- ارائه خدمات و سرویس مطابق با تعرفه خریداری شده - ارائه سرعت طبق قرارداد - گارانتی تعویض مودم در صورت خرید از شرکت - فروش حجم اضافه در سرویس های محدود - راه اندازی سرویس طی ۷۲ ساعت بعد از تکمیل ثبت نام (بجز مراکز محدود و مشکلات مخابراتی) - عودت وجه در صورت عدم امکان ارائه سرویس (در صورتیکه مشکل از آسیاتک یا بدلیل فیبر PCM و ... باشد) - راهنمایی ثبت نام و خرید توسط واحد امور مشتریان و پورتال 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 - راهنمایی تمدید سرویس و خرید حجم اضافه از طریق کانال های ارتباطی - نگهداری پورت مشترک - ارائه فاکتور به مشترک در پل کاربری ایشان - ایجاد سیستم پرداخت آسان	- امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات - ارائه سرویس های محدود در برخی مراکز مخابراتی بدلیل محدودیت امکانات و یا شرایط مراکز برای ارائه سرویس - عدم امکان ارائه خدمات در تعدادی از مراکز مخابراتی - عدم امکان ارائه خدمات بر روی فیبر، بی سی ام و ... - عدم امکان تضمین سرعت در اوقات دالود شبانه (سرویسهای حجمی) - در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل خرابی خط مشترک، هزینه فعالسازی کسر و مابقی به مشتری عودت می شود. - عدم امکان دریافت وجه نقد از مشتریان حضوری - عدم امکان نگهداری پورت به دلیل کمبود پورت آزاد در مرکز محدود مخابراتی - اختلال در سیستم پرداخت آنلاین	- مجموعه خدمات ارزش افزوده شامل گروه های زیر: * جویز و تخفیفات ارائه شده در "باشگاه مشتریان آسیاتک" (ادرس ecare.asiatech.ir بخش باشگاه مشتریان). این جویز در بازه های مختلف و در مناسبت های ویژه و همچنین بنا به نیاز مشتریان، مرتب در حال تغییر و به روزرسانی خواهد بود. نکته قبل از ارائه تخفیفات در باشگاه تست صحت کد تخفیف مربوطه توسط واحد راهبرد انجام می شود. در صورت تایید، کدهای تخفیف در باشگاه در اختیار کاربر قرار میگیرد. همچنین طی قرارداد منعقد شده با شرکت های مربوطه که کد تخفیف ارائه میدهند، در صورت نارضایتی و عدم اعمال کد تخفیف، متعهد به جبران خسارت و جلب رضایت مشترک هستند. برای مثال در سال ۹۷ تعداد ۴۶ VAS جدید به مشترک ارائه شد. * رایگان شدن ترافیک مشترک برای استفاده از سامانه های محتوا محور، عموماً سرویس های VOD/ IPTV/ AOD. اطلاع از این خدمات از طریق ecare.asiatech.ir بخش خدمات ارزش افزوده معرفی میشود. همچنین طی قرارداد منعقد شده با شرکت های مربوطه که در صورت نارضایتی و عدم دریافت محتوای درخواستی مشترک از سامانه مربوطه، ایشان متعهد به جبران خسارت و جلب رضایت مشترک هستند.	- جبران خسارت براساس SLA توافق شده
	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	- رسیدگی به شکایات مشتریان و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷	- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایت - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده	- مشکلات بروز 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	- تامین بهنای باند لازم و تراژیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد - در صورت اختلال جبران با SLA	