

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		
<p>- ارائه ی بین تخفیف</p> <p>- کمک به کانفیگ مودم از طریق دسترسی ریموت، ثبت درخواستها از طریق پنل خود مشترک حین راهنمایی تلفنی، بررسی منطقه پوشش دهی مشترک از روی نقشه، تعمیر مودمها در حد بضاعت</p> <p>- طبق برنامه ریزی انجام شده، در سال ۹۸ خدمات ارزش افزوده مناسب و قابل استفاده برای مشترکین TD-LTE بصورت مجزا ارائه خواهد شد</p>	مصوبه ۸۷	<p>- عدم پوشش دهی</p> <p>- وجود محدودیت در قرارداد فی مابین</p>	<p>- پشتیبانی تلفنی به صورت ۲۴x۷</p> <p>- فعال کردن سیم کارت</p> <p>- کنترل مودم ها توسط واحد تضمین کیفیت و ثبت لوگو QC</p>	<p>ارایه خدمات اینترنت همراه TD-LTE</p> <p>فروش مودم</p>	<p>SMS -</p> <p>Email -</p> <p>تلفن ۱۵۴۴ -</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ -</p> <p>Email -</p> <p>پنل مشترکین -</p> <p>سایت آسیانک -</p>	فروش و پشتیبانی	مشتریان (خانگی و تجاری) سازمانی
	<p>تامین پهنای باند لازم و ترانزیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعهد</p> <p>در صورت اختلال جبران با SLA</p>	<p>- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست</p> <p>- مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی</p> <p>- قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در بسترهای انتقال</p> <p>- ارائه سرویس مطلق با قوانین تعریف شده از سوی سازمانهای قانون گذاری از جمله سازمان تنظیم مقررات</p>	<p>- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات</p> <p>- دسترسی به کانال های اعلام شکایت</p> <p>- رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده</p>	<p>- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن</p> <p>- جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ -</p> <p>SMS -</p> <p>Email -</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ -</p> <p>SMS -</p> <p>سایت آسیانک -</p> <p>Email - ارسال</p> <p>- درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات</p> <p>- حضوری</p> <p>- نامه</p> <p>- فکس</p> <p>- شبکه های اجتماعی</p>	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	