

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		
-	- ارائه SLA - اعزام کارشناس رفع خرابی	- امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات - عدم امکان ارائه سرویس در مناطق فاقد دید مناسب برای تجهیزات مخابراتی - عدم امکان تامین نامحدود پهنای باند - محدودیت ها و آلودگی های فرکانسی	- بررسی درخواست و امکان سنجی ارائه خدمات مورد نیاز متقاضی - تحویل پهنای باند خریداری شده تا درگاه مودم/ رادیو و آپرلس - ارائه تجهیزات لازم به صورت اجاره ای به مشترکین - ارائه دسترسی برخط (آنلاین) به مشترکین جهت مدیریت و پایش شاخص های کیفیت سرویس	- خرید پهنای باند اختصاصی - خرید بستر اینترنت جهت برقراری ارتباط بین سازمانی درون کشور	SMS - Email - تلفن ۱۵۴۴	تلفن ۱۵۴۴ - Email - پنل مشترکین	فروش	مشتریان (خانگی و تجاری) / سازمانی
	تامین پهنای باند لازم و تراژیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعدد 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 Email - ارسال - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات	