

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>راهنه راهکارهای مربوط به مشکلات رایج و راهکارهای رویتنگی که مربوط به مشتری می باشد ولی بعلت کمبود دانش تا حد امکان همکاری های لازم جهت رفع مشکل انجام می شود</p>	<p>- ارائه SLA - اعزام کارشناس رفع خرابی</p>	<p>- عدم امکان ارائه سرویس در مناطق فاقد دید مناسب برای تجهیزات مخابراتی - عدم امکان تامین نامحدود پهنای باند - محدودیت ها و آلودگی های فرکانسی</p>	<p>- پشتیبانی بی وقفه، به صورت ۷*۲۴ - ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) - اطلاع رسانی قطعی ها ۴۸ ساعت قبل از وقوع - انجام عملیات Down time در زمان های کم ترافیک (۲ تا ۶ صبح) - برطرف کردن اختلالات پس از اعلام مشترک در ساعات اداری، حداکثر ظرف مدت ۴ ساعت</p>	<p>پشتیبانی و رفع خرابی مشترکین پهنای باند اختصاصی</p>	<p>SMS - Email - تلفن ۱۵۴۴</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ - Email - پنل مشترکین</p>	<p>پشتیبانی</p>	<p>مشتریان (خانگی و تجاری) / سازمانی</p>
	<p>تامین پهنای باند لازم و تراژیت مرکز مناسب برای سرعت مورد تعدد در صورت اختلال جبران با SLA</p>	<p>- 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</p>	<p>- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایات - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده</p>	<p>- رسیدگی به شکایات مشترکین و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email -</p>	<p>تلفن ۱۵۴۴ - SMS - سایت آسیانک Email ارسال - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی</p>	<p>ثبت و بررسی شکایات به ازای همه محصولات</p>	