

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		
	جبران خسارت براساس SLA توافق شده	- عدم امکان پشتیبانی به صورت حضوری - وجود دستگاه های متعدد مشتریان مانند گوشی های هوشمند، تبلت و غیره	- ارائه سرویس با Availability بالا - آنتن دهی مناسب در تمامی نقاط مجهز به این امکان	پشتیبانی و رفع مشکلات سرویس مشتریان PWA	- تلفن ۱۵۴۴	- تلفن ۱۵۴۴ - پندل مشتریان - EMAIL	پشتیبانی	مشتریان (خانگی و تجاری / سازمانی)
	تامین پهنای باند لازم و ترافیک 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 شکایت - رسیدگی به شکایات مشترک در زمان تعیین شده	- رسیدگی به شکایات مشتریان و پیگیری برای حل آن - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک مطابق با مصوبه ۱۷۷	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - Email	- تلفن ۱۵۴۴ - SMS - ارسال Email - درگاه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات - حضوری - نامه - فکس - شبکه های اجتماعی	ثبت و بررسی شکایات به ارای همه محصولات	