



صدای مشتری

بخشی از دستاوردهای آسیاتک

آسیاتک با بیش از ۱۸ سال سابقه در صنعت فناوری اطلاعات در حال حاضر کامل‌ترین راهکارهای ارتباطی را به مشترکین خانگی و سازمانی ارائه می‌دهد و دارای مزایا و ویژگی‌های متعددی است که آسیاتک را تبدیل به رهبر بازار در میان شرکت‌های خصوصی ارائه‌دهنده راهکارهای ارتباطی کرده است.

شرکت انتقال داده‌های آسیاتک در راستای ارتقاء سطح کیفی خدمات و افزایش میزان رضایتمندی مشتریان خود، اقدام به استقرار سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات بر مبنای بهروش ITIL و استاندارد ISO/IEC ۲۰۰۰۰ نموده است.

همچنین با پیاده‌سازی استانداردهای ارتباط با مشتری (سری ۱۰۰۰۰) اقدام به شناسایی نیازها و انتظارات، تعریف آیین‌نامه‌های رفتاری، تعریف فرآیندهای ارتباط با مشتری و راهکارهای رسیدگی به شکایات و درخواست‌های ایشان و در نهایت سنجش رضایت مشتری نموده است.

ارائه خدمات برتر و کسب رضایت مشتریان همواره از اهداف اصلی شرکت آسیاتک بوده و صدای مشتری آسیاتک راه ارتباطی برای ثبت انتقادات و پیشنهادات مشتریان است تا کارشناسان آسیاتک در اسرع وقت به آنها رسیدگی کنند.

در همین راستا آسیاتک در تعریف ارزش‌های سازمانی خود، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی، ارزش آفرینی برای ذینفعان و آرامش خاطر مشتری را مد نظر داشته است.

دیدگاه‌ها، پیشنهادها و راهکارهای نکته بینانه شما همواره می‌تواند موجب بهبود عملکرد و راه‌گشای ما در ارائه خدماتی شایسته‌تر شود. در این بخش شما می‌توانید با شرکت در نظرسنجی ما را از نظر و پیشنهادهای ارزشمند خود آگاه سازید. برای تکمیل فرم نظرسنجی می‌توانید وارد پنل کاربری خود به آدرس [ecare.asiatech.ir](https://asiatech.ir/voc) شوید و یا از طریق لینک موجود در صفحه <https://asiatech.ir/voc> اقدام نمایید.

پیشنهاد، انتقاد و ثبت شکایات

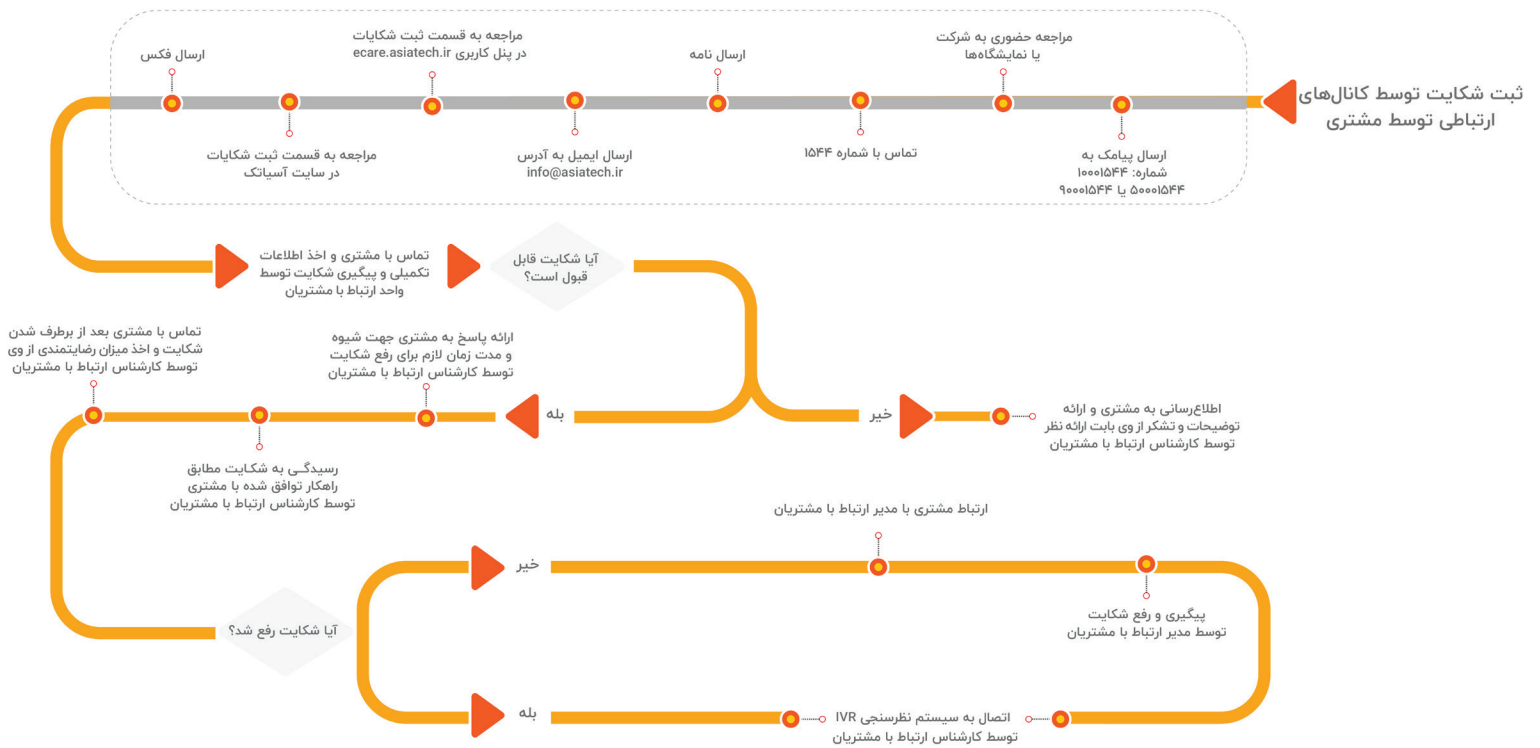
با سپاس از حسن انتخاب شما، خواهشمند است در صورت هر گونه انتقاد، پیشنهاد و یا شکایت با شماره تلفن زیر تماس گرفته و یا فرم زیر را تکمیل فرمایید.

راه‌های ارتباط با واحد شکایات:

- ۹۰۰۰۱۵۴۴ (تماس رایگان بدون نیاز به کد از سراسر کشور) داخلی ۴
- پست الکترونیک: info@asiatech.ir
- ارسال پیامک به شماره ۵۰۰۰۱۵۴۴ شامل نام کاربری، نوع محصول و موضوع شکایت
- مراجعه به قسمت ثبت شکایات در پنل کاربری ecare.asiatech.ir - پنجره درخواست‌ها - ثبت شکایت



فلو روند رسیدگی به شکایت





درخواست‌های جبران خسارت SLA

مشترک گرامی، چنانچه فکر می‌کنید در ارائه سرویس‌دهی آسیاتک به شما توافق‌نامه سطح خدمات اجرا نشده است، می‌توانید پس از ورود به پنل کاربری خود در قسمت «درخواست‌ها»، «درخواست خسارت (SLA)»، ضمن اطلاع‌رسانی این موضوع به آسیاتک، جهت دریافت جبران خسارت اقدام فرمایید.

شرح پارامتر	مقدار تعهد آسیاتک
مقدار حداکثر مجاز (PLR) بر اساس توافق‌نامه سطح خدمات - پارامتر a	۳٪
مقدار حداکثر تاخیر مجاز (Latency) بر اساس توافق‌نامه سطح خدمات - پارامتر b	۱۵۰ میلی ثانیه
مقدار پهنای باند تضمین شده (CIR) برابر است با میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم - پارامتر c	۰.۱۲۵
میانگین زمان بازیابی و تعمیر و برقراری مجدد خدمت (MTTR)	۷۲ ساعت

موافقت‌نامه زمان کاهش سطح کیفیت شرکت آسیاتک: خدمات ارائه شده به مشترکین شرکت انتقال داده‌های آسیاتک، مطابق ضوابط مصوب شده در جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی، مشمول توافق‌نامه سطح خدمات یا (SLA) خدمات ارتباطات داده‌ها می‌شود.

● میزان تلفات بسته‌ها (Packet Loss Ratio) PLR

به میانگین گم شدن و یا از دست رفتن بسته‌های IP در طول شبکه خدمت دهنده اطلاق می‌شود و به روش ارسال بسته‌های ICMP به اندازه ۱۰۰ بایت و به تعداد ۱۰۰۰ عدد از پورت دسترسی خدمت گیرنده تا نقطه نهایی داخل شبکه خدمت‌دهنده و بر اساس میانگین نمونه‌برداری‌های متوالی Ping Test در طول یک ساعت و یا براساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می‌شود.

● تاخیر (Latency)

متوسط زمانی که طول می‌کشد تا یک بسته IP در شبکه خدمت‌دهنده از پورت دسترسی خدمت‌گیرنده تا نقطه نهایی شبکه خدمت‌دهنده برسد. این پارامتر بر اساس میانگین نمونه‌برداری در دوره زمانی و یا بر اساس سایر روش‌های استاندارد که سازمان اعلام خواهد کرد، محاسبه می‌شود.

● پهنای باند تضمین شده (Committed information Rate) CIR

به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می‌شود که همان ضریب اشتراک یک به هشت است.

● میانگین زمان بازیابی یا تعمیر (Mean Time To Restore or Repair) MTTR

به میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت بر اساس توافق بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده اطلاق می‌شود.

در راستای الزامات قانون تجارت، اساسنامه، ضوابط و تکالیف مجمعی شرکت آسیاتک، «ماموریت‌ها، وظایف قانونی و رویه‌های حاکمیت شرکتی» با هدف شفافیت، حفظ حقوق سهامداران و ذینفعان، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی هیات مدیره و حصول اطمینان از تداوم فعالیت، تدوین و به صورت مستمر به کلیه شرکت‌های زیرمجموعه ابلاغ می‌گردد.



مواردی که مشمول جریمه نمی‌شوند:

- قطعی ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی. در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت تعرفه توافق شده نیست.
- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت‌گیرنده باشد.
- قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.
- قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت‌گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)
- قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت‌گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- قطعی‌های ناشی از عدم پرداخت صورت حساب
- قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این حالت زمان مشمول پرداخت تعرفه توافق شده است.

نکات قابل توجه:



- لازم به ذکر است حسب ضوابط سازمان تنظیم و مقررات ارتباطات رادیویی، درخواست‌هایی قابل پیگیری است که مشکل از طریق تماس با مراکز تماس به شرکت آسیاتک گزارش داده شده باشد.
- بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم و مقررات، محاسبه توافق‌نامه سطح خدمات، یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.

تماس با ما

لطفا در صورت هر گونه سوال، انتقاد، پیشنهاد و یا نیاز به پشتیبانی از روش‌های ارتباطی زیر استفاده کنید.

تلفن: ۹۰۰۰۱۵۴۴ 

دفتر مدیریت: ۹۱۰۱۱۰۰ 

فکس: ۹۱۰۱۲۰۰ 

پست الکترونیک: info@asiatech.ir 

آدرس: خیابان مطهری، خیابان میرعماد نرسیده به خیابان بهشتی،
نیش کوچه دوازدهم، پلاک ۳۷ (کد پستی: ۱۵۸۷۸۴۳۱۱۱) 