



Arise Telekomünikasyon Hizmetleri Kalite Güvencesi

Sunuş:

Arise Telekom %99, 5 aktiflik oranına sahip kapsamlı bir Faks Gönderim ve Alım servisi sağlamaktadır.

Müşterinin tanımlatmak istediği kullanıcılar en fazla **1 (Bir)** iş günü içerisinde sisteme tanıtılır. Kullanıcının tanımlattığı e-mail hesabından yaptığı gönderimler Sisteme ulaştığı zaman Sistem otomatik olarak kullanıcı doğruluğunu kontrol eder ve akabinde gönderim işlemi başlatır.

E-mailden Faks Gönderimi yapıldığı zaman Faks başarılı bir şekilde iletildiği veya son deneme başarısızlıkla sonuçlandığı anda Arise Telekom mesaj sahibine bir e-mail'le sonucu bildirir ve başarısız iletim söz konusu olduğunda sistemin karşılaştığı sorunu açıklar.

Toplu Faks Gönderim hizmeti kullanıldığı zaman, gönderimin tamamlanmasının ardından Sistem otomatik olarak iletilemeyen numaralar için bir yeniden gönderim denemesi yapar. Bu denemelerin sayısı Müşteri tarafından belirlenir. Aksi belirtilmedikçe Sistem en fazla 3 deneme yapar. Yeniden denemelerin ardından Gönderimle ilgili detaylı rapor kullanıcının e-mail adresine gönderilir.

Arise Telekom Faks Sistemine ulaşan bir Toplu Faks talebinin gönderimi en fazla **30dakika** içinde başlar.

Müşteri Hizmetleri:

Müşteri hizmetlerimiz tüm kullanıcılara 7gün-24 saat telefon desteği sağlamaktadır.

Sorun Yönetimi Araştırmaları:

Arise Telekom Faks Sistemi ile ilgili geçici arıza veya sistem kapanması meydana geldiğinde, Müşteri sorunun türü, müşteriye etkisi, Arise Telekom tarafından sorunu çözmek için yürütülen çalışma ve beklenen çözüm süresi (eğer biliniyorsa) hakkında detaylı olarak ve en kısa sürede bilgilendirilecektir.

Problemler Müşteri'ye iletildiği anda (telefon veya e-mail 'le) bir sorun fişine işlenecektir. Bu sorun fişi müşterinin ve Arise Telekom'un çözüm aşamalarını takibinde kullanılacaktır.



Bakım:

Eğer Arise Telekom'un sağladığı herhangi bir hizmet durdurulacaksa, bir ön uyarı (Sizin bildireceğiniz **İSİM, TELEFON, EMAIL**) adresine yapılacaktır.

- **Programlanmış Bakım:** Program dışı acil durum bakımları haricinde, beklenen programlanmış bakım çalışmaları, hizmetin ayda en fazla 8 saat verilememesine sebep olacak ve saat 21: 00 ve 07: 00 arasında yapılacaktır.
- **Programlanmış Bakım Bildirimi:** Arise Telekom, müşteriyi kendisini etkilemeyecek olan programlanmış bakım çalışmaları hakkında en az 3 gün önceden haberdar eder.
- **Özellik Geliştirme Bildirimi:** Yenilik acil bir durum için gerekli görülmediği takdirde, Arise Telekom müşteriyi, müşteriyi etkileyecek olan kapsamlı sistem güncellemeleri hakkında, güncelleme gerçekleşmeden en az 30 gün önce ve müşteriyi etkileyecek olan diğer güncellemeler hakkında, güncelleme gerçekleşmeden en az 7 gün önce bilgilendirecektir.

Program Dışı Sistem Kapanma Bildirimi: Arise Telekom müşteriyi program dışı sistem kapanmalarını, gerçekleşmelerinden itibaren 10 dakika içinde bildirecektir.