

w w w . s h a t e l . i r

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های کیفیت خدمات

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل

سه ماهه چهارم



# شاخص‌های عمومی

□ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

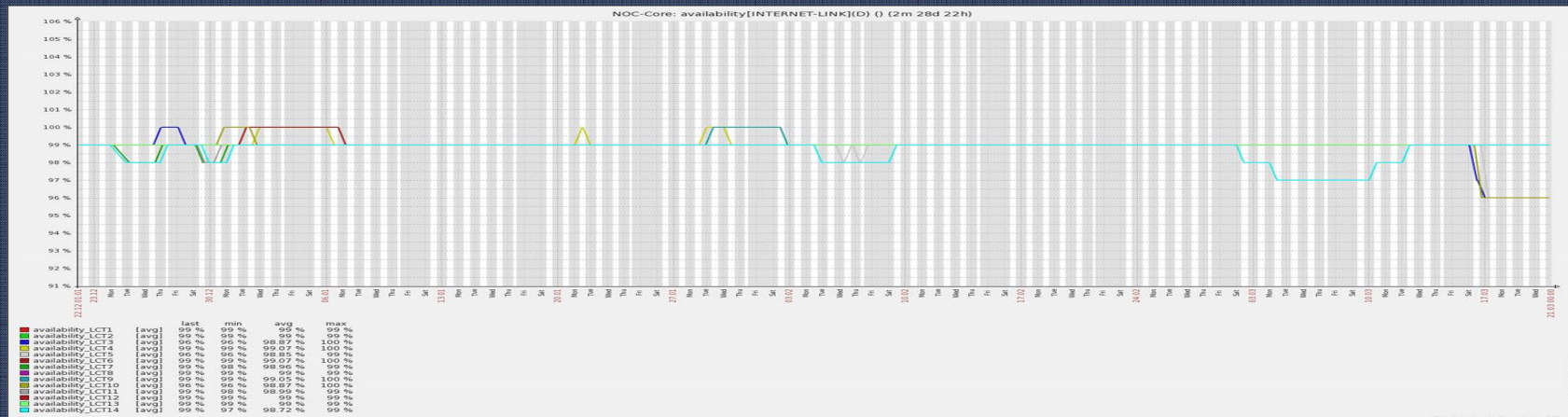
- وبسایت [www.shatel.ir](http://www.shatel.ir)
- سایت کاربری [my.shatel.ir](http://my.shatel.ir)
- App myshatel
- تلفن سراسری ۹۱۰۰۰۰۰۰
- گفت‌وگوی آنلاین (چت) <http://www.shatel.ir/Online-Chat/default.loco>
- پیامک SMS
- شبکه‌های اجتماعی (کانال تلگرام، اینستاگرام)
- شرکت شاتل خدمات فروش و پشتیبانی خود را به صورت ۲۴ ساعته برای مشترکین ارائه می‌کند.



# شاخص‌ها

درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل

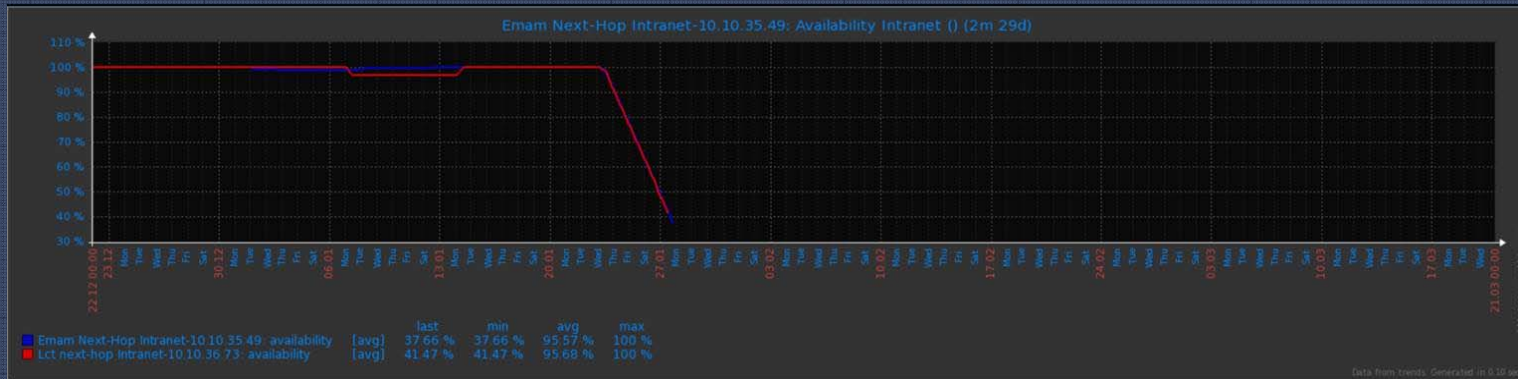
میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل مربوط به سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۷، ۹۸.۹۶٪ است.



# شاخص‌ها

درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور مربوط به سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۷، ۹۵.۶۲٪ است.



## شاخص‌های عمومی

تعداد گزارش خرابی

۳۶۱۷

متوسط زمان رفع خرابی  
(ساعت)

۶,۰۸

تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

در سه ماهه چهارم سال ۱۳۹۷ واحد پشتیبانی این شرکت تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان خرابی را به شرح تصویر اعلام کرد:



# شاخص‌های عمومی

## □ مجموع زمان قطعی خدمات در مسیرهای داخل کشور و بین الملل

مجموع زمان قطعی خدمات در مسیرهای داخل کشور و بین الملل در سه ماهه چهارم سال ۹۷ به شرح جدول زیر است:

قطعی‌های مربوط به مسیرهای داخل کشور

مدت زمان (دقیقه)	ماه
۰	دی
۰	بهمن
۷۵	اسفند

قطعی‌های مربوط به مسیرهای بین الملل

مدت زمان (دقیقه)	ماه
۲۴۲	دی
۴۹۰	بهمن
۲۸۵	اسفند



# تامین سرویس

## رعایت و یا تخطی از SLA

این شرکت SLA را به طور کامل رعایت کرده و میزان تخطی از آن صفر است. به عنوان مثال این شرکت در ۳ ماهه چهارم سال ۱۳۹۷ خود مبالغ زیر را به مشتریان پرداخت کرده و شکایتی نداشته است.

سرویس‌های Fair (ریال)

ماه

۳۱۲،۰۸۱

دی

۱۸۳،۴۹۹

بهمن

۷۱۰،۵۰۰

اسفند



