

**معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های  
کیفیت خدمات**

**گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل**

**سه ماهه دوم ۱۳۹۷**



## شاخص‌های عمومی

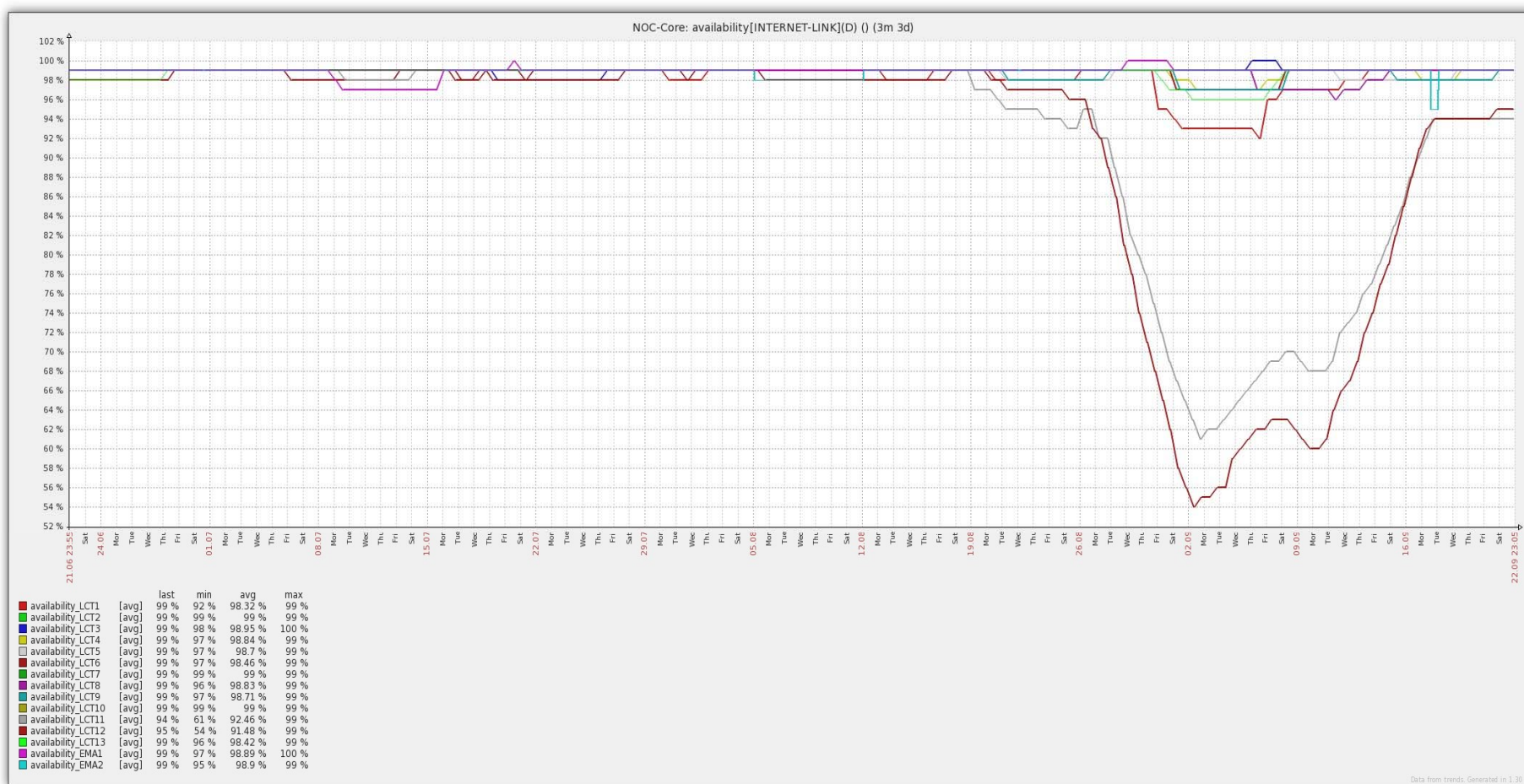
### □ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

کانال‌های اطلاعاتی برای مشتریان در شرکت شاتل عبارتند از:

- وبسایت [www.shatel.ir](http://www.shatel.ir)
- سایت کاربری [my.shatel.ir](http://my.shatel.ir)
- App myshatel
- تلفن سراسری ۱۵۲۵
- 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.

## درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل مربوط به سه ماهه دوم سال ۱۳۹۷، ۹۸.۸۶٪ است.



## □ درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور مربوط به سه ماهه دوم سال ۱۳۹۷، ۹۸.۶۸٪ است.





## □ تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

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

متوسط زمان رفع خرابی (ساعت)	تعداد گزارش خرابی
۹.۵۷	۳۸۵۲



## 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 دوم سال ۹۷ به شرح جدول زیر است:

قطعی‌های مربوط به مسیرهای داخل کشور

ماه	مدت زمان (دقیقه)
تیر	۹۸۱
مرداد	۶۹۴
شهریور	۲۱۷۶

قطعی‌های مربوط به مسیرهای بین الملل

ماه	مدت زمان (دقیقه)
تیر	۲۳۳۹
مرداد	۱۶۳۳
شهریور	۷۴۲



### □ 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 دوم سال ۱۳۹۷ خود مبالغ زیر را به مشتریان پرداخت کرده و شکایتی نداشته است.

ماه	سرویس های Fair (ریال)
تیر	۹۰۲,۱۸۰
مرداد	۴۵۴,۷۵۰
شهریور	۲,۵۳۲,۵۰۰