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

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های کیفیت خدمات

شرکت (آریا رسانه تدبیر) شاتل

آذرماه ۱۳۹۵

شاخص‌های عمومی

❑ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

نحوه محاسبه شاخص؛

کانال‌های اطلاعاتی برای مشتریان در شرکت شاتل عبارتند از:

- وب‌سایت www.shatel.ir
- سایت کاربری my.shatel.ir
- App myshatel
- تلفن ۲۳۰۹۹(فروش) ، ۲۳۰۸۹(پشتیبانی فنی)، ۲۲۶۱۲۶۰۱(صدای مشتری)
- گفتگوی آنلاین(چت) http://www.shatel.ir/Online-Chat/default.loco
- پیامک(SMS)
- شبکه‌های اجتماعی(کانال تلگرام ، اینستاگرام)

شاخص‌های عمومی

❑ میانگین زمان معطلی مشتری در صف اپراتور تلفنی تا دسترسی به یک اپراتور

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمان انتظار مشتریان برای برقراری ارتباط با کارشناسان فروش، پشتیبانی فروش و پشتیبانی فنی به دست می‌آید.

ماه	واحد در ارتباط با مشتری	میانگین زمان انتظار(ثانیه)
• آذر	• فروش • پشتیبانی فروش • پشتیبانی فنی	• ۱۴ • ۱۵ • ۲۰,۰۲

شاخص‌های عمومی

❑ نرخ دسترسی به اپراتور

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از نسبت تعداد تماس‌هایی که توسط تیم فروش، پشتیبانی فروش و پشتیبانی فنی در کمتر از ۲ دقیقه انجام شده‌است به تعداد کل تماس‌ها به دست می‌آید.

ماه	واحد در ارتباط با مشتری	نرخ دسترسی به اپراتور (درصد)
• آذر	• فروش • پشتیبانی فروش • پشتیبانی فنی	• ٪۰,۹۹ • ٪۰,۹۹ • ٪۰,۹۷

شاخص‌های عمومی

❑ ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین نمرات مشتریان در انتهای مکالمه با کارشناسان فروش، پشتیبانی فروش و پشتیبانی فنی به دست می‌آید.
مشتریان در انتهای مکالمه می‌توانند از ۱ تا ۵ با توجه به کیفیت مکالمه، کارشناسان را ارزیابی کنند.

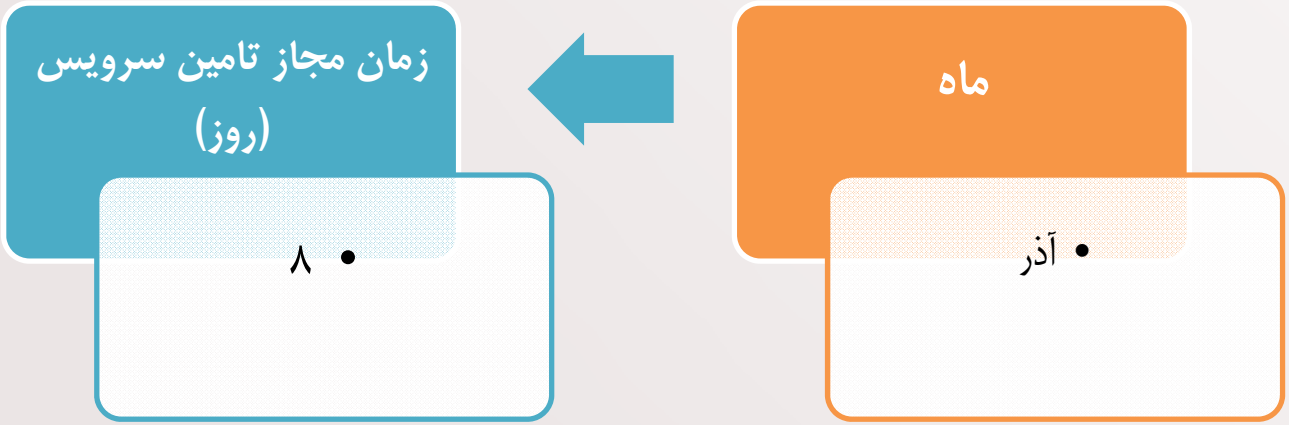
ماه	واحد در ارتباط با مشتری	ارزیابی مشتری از نحوه برخورد کارکنان
• آذر	• فروش • پشتیبانی فروش • پشتیبانی فنی	• ۴٫۶۸ • ۴٫۶۷ • ۴٫۶۹

تامین سرویس

❑ زمان مجاز تامین سرویس

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمان ثبت سفارش تا در حال استفاده شدن مشتریان به دست می‌آید.



تامین سرویس

❑ میزان رضایت کلی از فرآیند تامین سرویس

نحوه محاسبه شاخص:

با توجه به اینکه مشتریان در فرآیند دریافت سرویس اینترنت با پیک و کارشناس نصب شاتل در ارتباط هستند، این شاخص از میانگین عملکرد مربوط به این دو قسمت به دست می‌آید:

- رضایت مشتریان از پیک شاتل: با توجه به گزارش نظرسنجی که از مشتریان در هر ماه انجام می‌شود به دست می‌آید. بر این اساس دو فاکتور وضعیت ظاهری و نحوه برخورد سنجیده شده و مشتریان نمره‌ای از ۱ تا ۵ به پیک اختصاص می‌دهند که میانگین این نمره شاخص رضایت مشتری از پیک را به دست می‌آید.

- رضایت مشتریان از کارشناس نصب شاتل: با توجه به گزارش نظرسنجی که از مشتریان در هر ماه انجام می‌شود به دست می‌آید. بر این اساس نحوه برخورد کارشناس سنجیده شده و مشتریان نمره‌ای از ۱ تا ۵ به کارشناس نصب اختصاص می‌دهند که میانگین این نمره شاخص رضایت مشتری از نصب را به دست می‌آید.

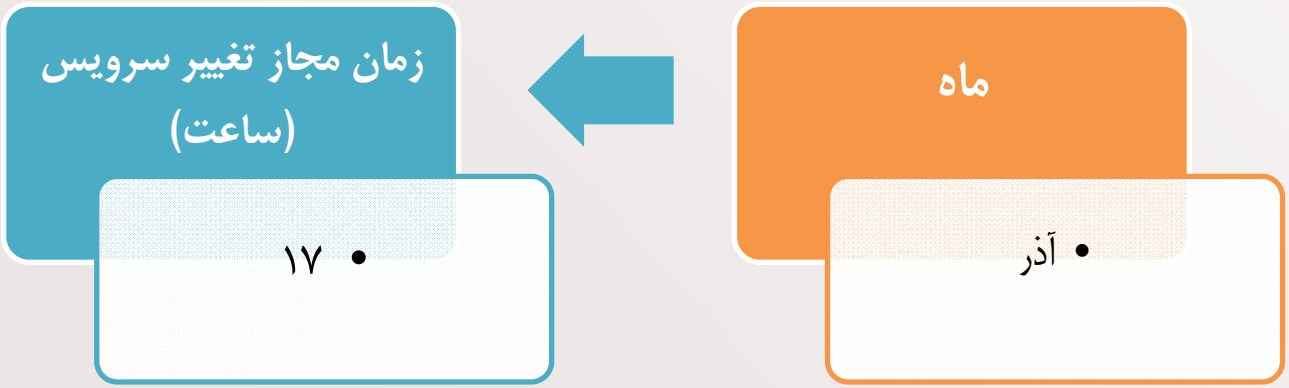
ماه	فرآیند	نمره	میزان رضایت کلی از فرایند تامین سرویس
آذر	رضایت از پیک–از ۵نمره	۴٫۶۲	۴٫۶
	رضایت از نصب–از ۵نمره	۴٫۵۸	

تغییر سرویس

❑ زمان مجاز تغییر سرویس

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمان ایجاد تا بسته شدن تیکت‌های مربوط به درخواست‌های تغییرات ارسالی از طرف مشتریان به دست می‌آید. حداکثر زمان مجاز برای رسیدگی به این درخواست‌ها ۲۴ ساعت است.



تغییر سرویس

❑ میزان رضایت کلی از عملیات تغییر

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص از گزارش نظرسنجی مربوط به تغییر سرویس به دست می‌آید که در آن میزان رضایت مشتریان از روال تغییرات سرویس سنجیده می‌شود.

ماه

- آذر

میزان رضایت مشتریان از روال تغییرات (درصد)

- ۹۱٫۴٪

ارتقای فنی

ساعات مجاز ارتقای فنی

مطابق فرایند مدیریت تغییرات(RFC) کلیه تغییرات شرکت شاتل در مراکز CORE مطابق مصوبه ۱۷۷ از ساعت ۰۴:۰۰ تا ۰۶:۰۰ برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.

زمان مجاز ارتقای فنی

پیرو جلسه برگزار شده در سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی قرار شد مجموع زمان ارتقای فنی در مراکز CORE شاتل به عنوان نتیجه این شاخص اعلام می‌شود.

بر همین اساس و مطابق سوابق درخواست‌های تغییرات در شبکه RFC در فروردین ماه سال ۹۵ تغییر فنی انجام نشده‌است.

بنابراین مقدار این شاخص برابر صفر است.

پشتیبانی فنی

❑ میزان رضایت کلی کاربر از واحد پشتیبانی فنی

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص بر اساس میانگین نظرسنجی مشتریان در خصوص نحوه برخورد کارشناسان پشتیبانی فنی که از ۱ تا ۵ مورد ارزیابی قرار می‌گیرد، سنجیده شده و رضایت مشتریان از واحد پشتیانی فنی به دست می‌آید.

ماه

- آذر

میزان رضایت کلی کاربر از واحد پشتیبانی فنی

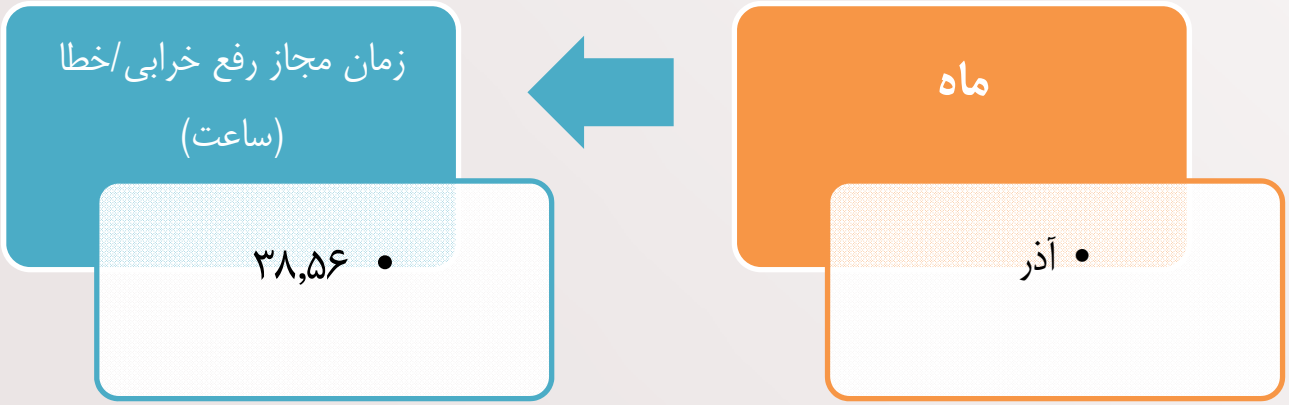
- ۴,۵۶

رفع خرابی سرویس

❑ زمان مجاز رفع خرابی/خطا

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص بر اساس میانگین مدت زمان برطرف شدن خرابی سرویس مشتریان در حال استفاده به دست می‌آید.



رفع خرابی سرویس

❑ میزان رضایت کلی از واحد رفع خرابی

در حال حاضر نظرسنجی برای رضایت از این فرآیند انجام نمی‌شود.
از سال آینده این موضوع در دستور کار تیم رضایت سنجی شرکت شاتل قرار داده می‌شود.

ماه

- آذر

میزان رضایت کلی کاربر از واحد رفع خرابی

- %۹۹,۱۵

شارژ و صورت‌حساب

❑ شفافیت صورت‌حساب

نمونه صورتحساب شرکت شاتل:

شماره : ۲۸۶۹۵۷۰۸ — **پیش فاکتور سرویس** — تاریخ صدور : ۱۳۹۵/۰۷/۰۴

فروشنده

آریا رسانه تدبیر — شماره پروانه سراسری FCP ۱۵-۹۴-۱۰۰

کد اقتصادی : ۴۱۱۱۳۸۶۳۷۸۹۴ — شناسه ملی : ۱۰۱۰۲۵۴۸۸۵۵

نشانی (دفتر مرکزی) : تهران - خیابان شریعتی - پایین تر از پل صدر - بن بست الهیه پلاک ۲

پشتیبانی فنی : (۰۲۱)۲۳۰۸۹ — امور مشترکین : (۰۲۱)۲۳۰۹۹

نمابر (دفتر نمایندگی تهران) : (۰۲۱)۲۷۶۵۷۰۰۰

خریدار

نام : — کد اقتصادی :

مرکز مخابراتی :

نشانی :

تلفن :

شناسه کاربری : — کد اشتراک :

مشخصات سرویس

نام سرویس جاری: ART3 — مهلت پرداخت: ۱۳۹۵/۰۷/۲۶

مصرف مجاز ترافیک در دوره: نامحدود — /حداقل تبادل ترافیک برای این سرویس میزان ۲۵ گیگابایت است.

ردیف	شرح کالا یا خدمات	تعداد	مبلغ واحد	تخفیف	قیمت کل
۱	هزینه سرویس ART 3 از 1395/07/29 تا 1395/08/28	۱ دوره	۴۳۰,۰۰۰	۳۰۴,۰۰۰	۱۲۶,۰۰۰

جمع	۱۲۶,۰۰۰
مالیات ارزش افزوده	۷,۵۶۰
عوارض شهرداری	۳,۷۸۰
صورت حساب این دوره	۱۳۷,۳۴۰
بدهی پیشین	۰
بستانکاری پیشین	۰
مبلغ قابل پرداخت (ریال)	۱۳۷,۳۴۰

روش های پرداخت :

- پرداخت از طریق موبایل، با شماره گیری #۷۳۳* و با داشتن سریال پرداخت ۲۰۴۳۵۰۱۲۷۴
- پرداخت آنلاین از طریق سایت my.shatel.ir با داشتن هر یک از کارت های عضو شتاب
- مراجعه حضوری به بانک با داشتن اطلاعات زیر:

شماره حساب	نام بانک و شعبه	کد شعبه	نام صاحب حساب	سریال پرداخت
۰۲۰۵۸۷۰۷۱۸۰۰۳	صادرات ، نبش فجر	۲۸۵۷	شرکت آریا رسانه تدبیر	۲۰۴۳۵۰۱۲۷۴

توجه: بدون اعلام سریال پرداخت به متصدی بانک، امکان پرداخت هزینه به صورت حضوری وجود ندارد

توجه: در صورتی که وجه واریز شده در سایت my.shatel.ir دیده نمی شود، تصویر فیش را به نشانی پست الکترونیکی adsl@shatel.ir یا نمابر (۰۲۱)۲۷۶۵۷۰۰۰ ارسال فرمایید.

امضاء خریدار: — امضاء فروشنده :

دفتر نمایندگی تهران : شرکت آریا رسانه تدبیر

نشانی : تهران - خیابان شریعتی - پایین تر از پل صدر - بن بست الهیه پلاک ۲

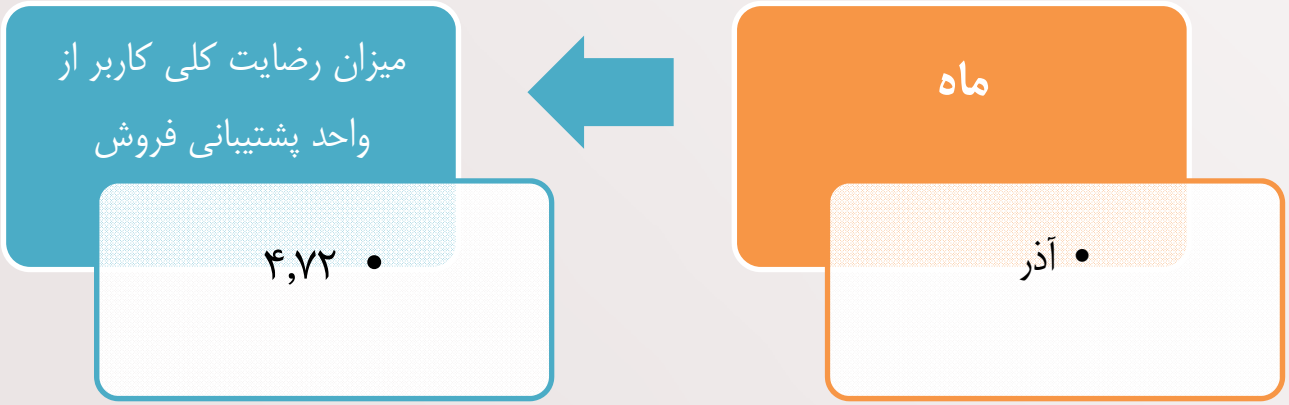
شارژ و صورت‌حساب

❑ دوره زمانی حفظ سوابق صورت‌حساب

تمامی سوابق صورتحساب‌های مشترکین در بانک اطلاعاتی CRM نگهداری می‌شود.

❑ میزان رضایت کلی از واحد شارژ و صورت‌حساب

نحوه محاسبه شاخص:
این شاخص بر اساس میانگین نظرات مشتریان در خصوص نحوه برخورد کارشناسان پشتیبانی فروش که کارهای مربوط به صورتحساب و شارژ مشترکین را انجام می‌دهند به دست می‌آید.
این کارشناسان بر اساس نمرات ۱ تا ۵ ارزیابی قرار می‌گیرند.

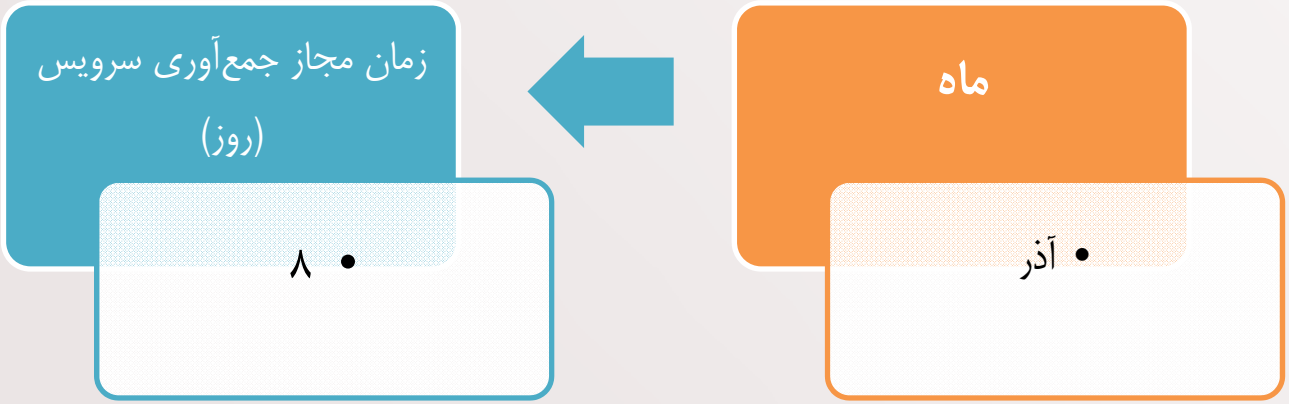


ترک سرویس

❑ زمان مجاز جمع‌آوری سرویس

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص بر اساس میانگین زمانی که مشتریان از وضعیت «گردش فسخ» به وضعیت «قطع اشتراک» تغییر می‌یابند به دست می‌آید.
طی این زمان، مشترک درخواست فسخ خود را به شاتل اعلام کرده و خط ایشان جمع‌آوری شده است.



سپاس از توجه شما

شرکت آریا رسانه تدبیر