



**معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های  
کیفیت خدمات**

**گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل**

**بهمن ماه ۱۳۹۷**

## □ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

نحوه محاسبه شاخص؛

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 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.

میانگین زمان  
انتظار (ثانیه)

• ۲۹

• ۳۱

• ۱۶

واحد در ارتباط با مشتری

• فروش

• پشتیبانی فروش

• پشتیبانی فنی

ماه

• بهمن



## 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.

نرخ دسترسی به اپراتور (درصد)	واحد در ارتباط با مشتری	ماه
<ul style="list-style-type: none"><li>• ۹۵,۸۰٪</li><li>• ۹۶,۲۱٪</li><li>• ۹۸,۷۳٪</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• فروش</li><li>• پشتیبانی فروش</li><li>• پشتیبانی فنی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• بهمن</li></ul>



## 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.

ارزیابی مشتری از نحوه برخورد کارکنان	واحد در ارتباط با مشتری	ماه
<ul style="list-style-type: none"><li>• ۴,۸۳</li><li>• ۴,۸۱</li><li>• ۴,۸۵</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• فروش</li><li>• پشتیبانی فروش</li><li>• پشتیبانی فنی</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• بهمن</li></ul>

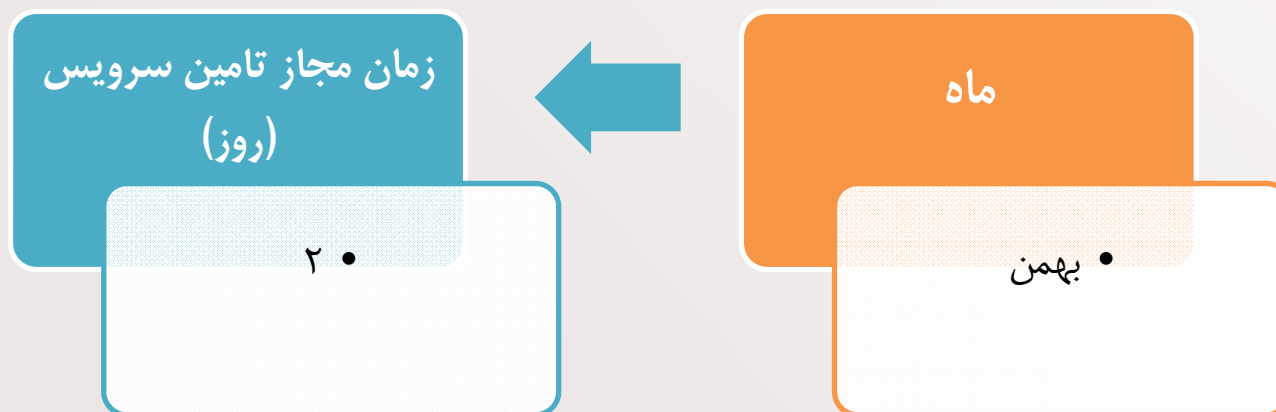
# تامین سرویس



## □ زمان مجاز تامین سرویس

نحوه محاسبه شاخص:

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



# 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 فرآیند تامین سرویس
بهمن	رضایت از پیک-از ۵نمره	۴,۴۲	۴,۵۸
	رضایت از نصب-از ۵نمره	۴,۷۴	

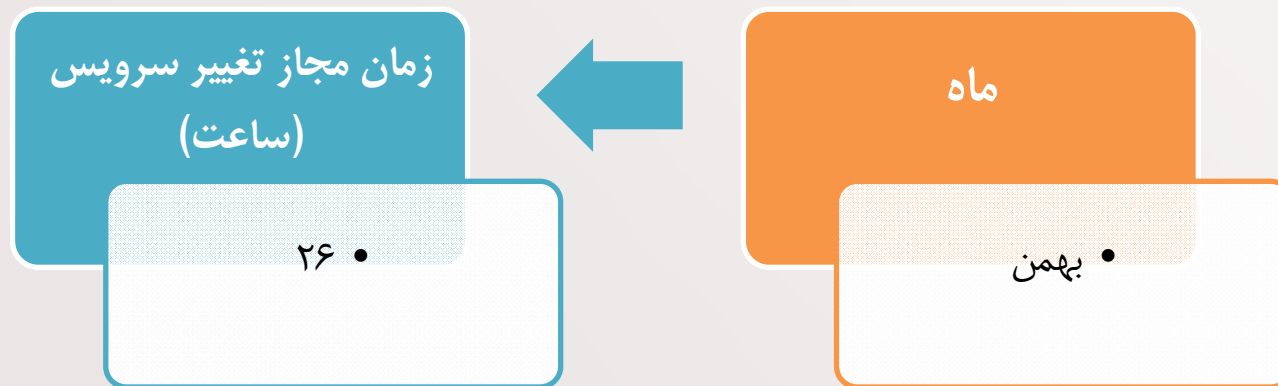
# تغییر سرویس



## □ 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.





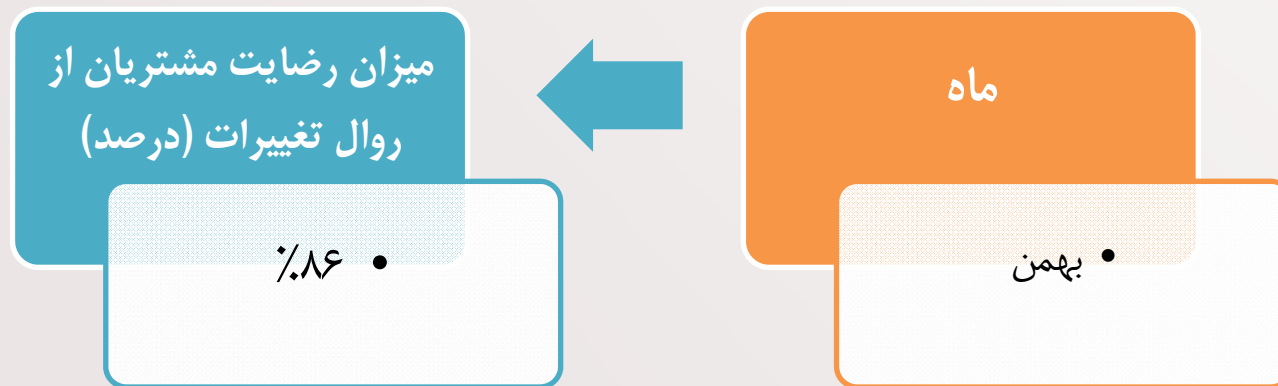
# تغییر سرویس



## □ 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.





## 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.

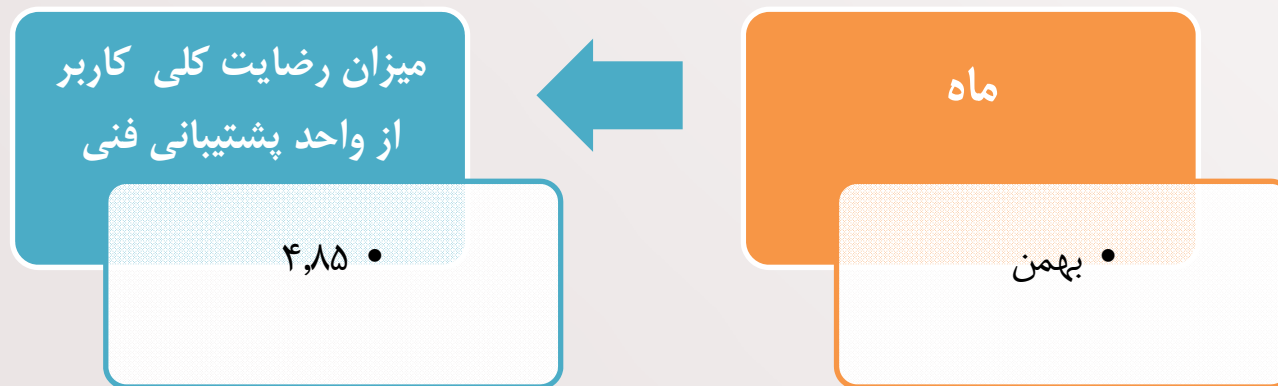


# پشتیبانی فنی

□ 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 پشتیبانی فنی به دست می‌آید.



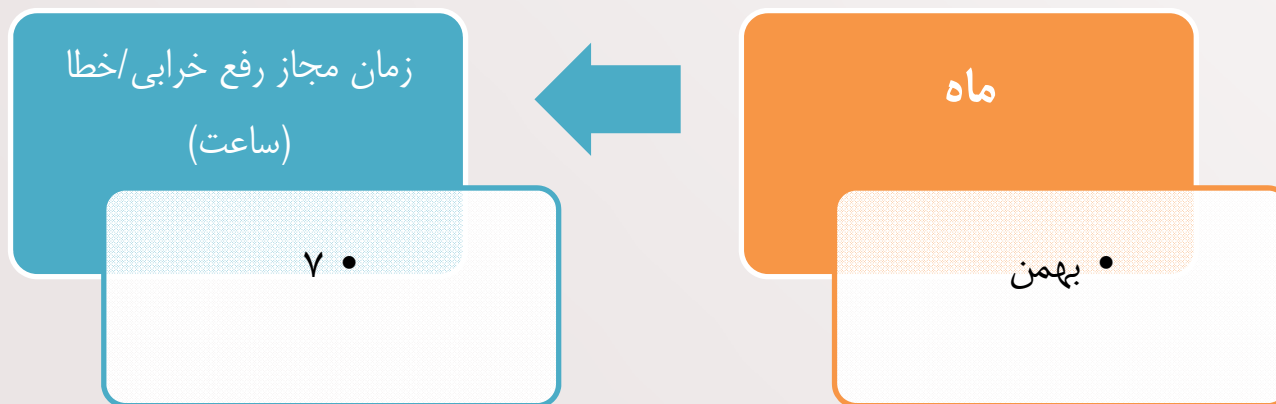


# رفع خرابی سرویس

□ 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.



# شارژ و صورت حساب

شفافیت صورت حساب

نمونه صورت حساب شرکت شاتل:



شماره: ۳۷۱۶۷۰۸۶		پیش فاکتور سرویس		تاریخ صدور: ۱۳۹۶/۱۰/۲۵	
فروشنده	گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل	شماره پروانه سراسری FCP از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی: ۱۵-۹۴-۱۰۰	شناسه ملی: ۱۰۱۰۲۵۴۸۸۵۵	کد اقتصادی: ۴۱۱۱۳۸۶۳۷۸۹۴	نشانی (دفتر مرکزی): تهران - خیابان شریعتی - پایین تر از پل صدر - بن بست الهیه پلاک ۲
	نام: کد اقتصادی:	مرکز مخابراتی: باکری	امور مشترکین: ۰۴۱)۳۳۳۸۳۸۲۸,۱۵۱۵	نشانی: ۱۵۲۵	نشانی: تهران - خیابان شریعتی - پایین تر از پل صدر - بن بست الهیه پلاک ۲
خریدار	نام: کد اقتصادی:	مرکز مخابراتی: باکری	شناسه کاربری:	تلفن:	کد اشتراک:
	نام سرویس جاری: Fair1024nfg-1	مهرلت پرداخت: -	شناسه کاربری:	تلفن:	کد اشتراک:
مشخصات سرویس		مصرف حد آستانه در دوره: ۴۰ گیگابایت			
ردیف	شرح کالا یا خدمات	تعداد	مبلغ واحد	تخفیف	قیمت کل
۱	هزینه سرویس Fair 1024nfg-1	۱ دوره	۲۰۰,۰۰۰	۰	۲۰۰,۰۰۰
۲	هزینه راه اندازی سرویس	۱ رایانه	۱۵۰,۰۰۰	۰	۱۵۰,۰۰۰
۳	هزینه دایره و جمع آوری خط	۱	۱۲۰,۰۰۰	۰	۱۲۰,۰۰۰
روش های پرداخت:		جمع: ۴۷۰,۰۰۰			
پرداخت از طریق موبایل، با شماره گیری #۷۳۳۳ و با داشتن سریال پرداخت ۴۱۵۲۴۴۶۶۵۸		مالیات ارزش افزوده: ۲۸,۲۰۰			
پرداخت آنلاین از طریق سایت my.shatel.ir با داشتن هر یک از کارت های عضو شتاب		عوارض شهرداری: ۱۴,۱۰۰			
مراجعه حضوری به بانک با داشتن اطلاعات زیر:		صورت حساب این دوره: ۵۱۲,۳۰۰			
شماره حساب	نام بانک و شعبه	کد شعبه	نام صاحب حساب	سریال پرداخت	
			گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل		
توجه: بدون اعلام سریال پرداخت به متصدی بانک، امکان پرداخت هزینه به صورت حضوری وجود ندارد					
توجه: در صورت وجود سریال پرداخت برای آن حساب تحت هیچ شرایطی از طریق ساتنا و پایا نسبت به ارسال وجه اقدام نفرمایید					
توجه: در صورتی که وجه واریز شده در سایت my.shatel.ir دیده نمی شود، تصویر فیش را به نشانی پست الکترونیکی rt-tabriz@rasana.net یا نمایر ارسال فرمایید.					
دفتر نمایندگی تبریز: شرکت مانا ارتباطات آذرین					
نشانی: تبریز خیابان چایکنار کنار گذر آبرسان پلاک ۴۹					



# شارژ و صورت حساب

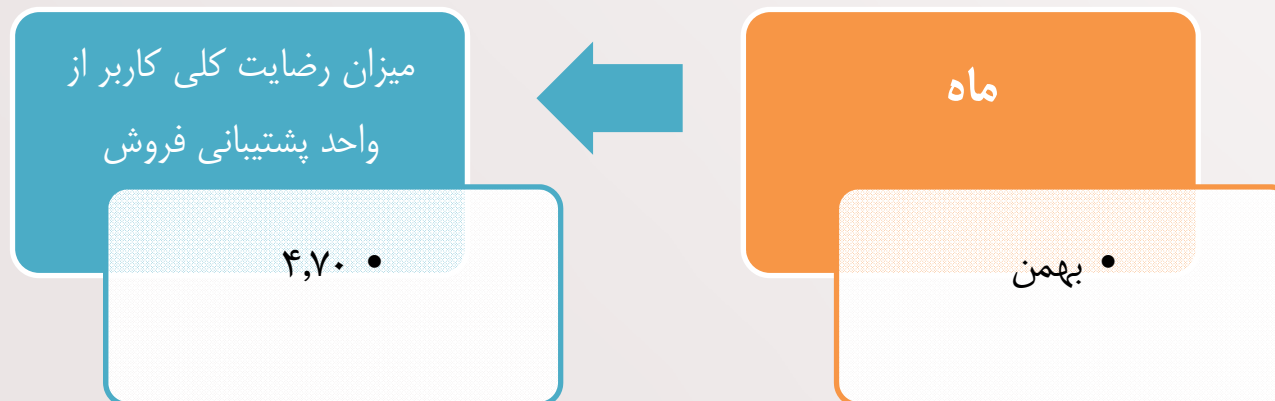
□ دوره زمانی حفظ سوابق صورت حساب

تمامی سوابق صورت حساب های مشترکین در بانک اطلاعاتی CRM نگهداری می شود.

□ میزان رضایت کلی از واحد شارژ و صورت حساب

نحوه محاسبه شاخص:

این شاخص بر اساس میانگین نظرات مشتریان در خصوص نحوه برخورد کارشناسان پشتیبانی فروش که کارهای مربوط به صورت حساب و شارژ مشترکین را انجام می دهند به دست می آید. این کارشناسان بر اساس نمرات ۱ تا ۵ ارزیابی قرار می گیرند.

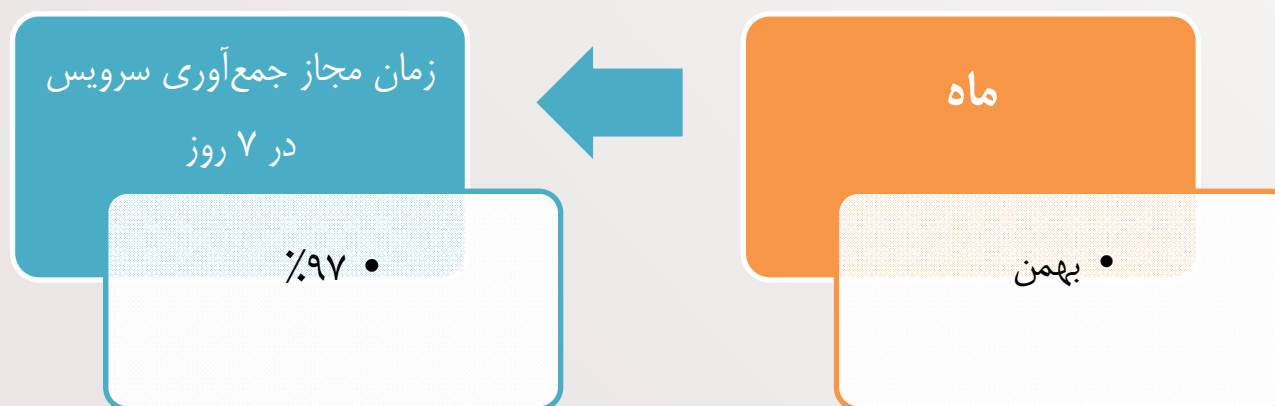


# ترک سرویس

## □ 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

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل