

**معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های
کیفیت خدمات**

شرکت (آریا رسانه تدبیر) شاتل

سه ماهه سوم ۱۳۹۵



شاخص‌های عمومی

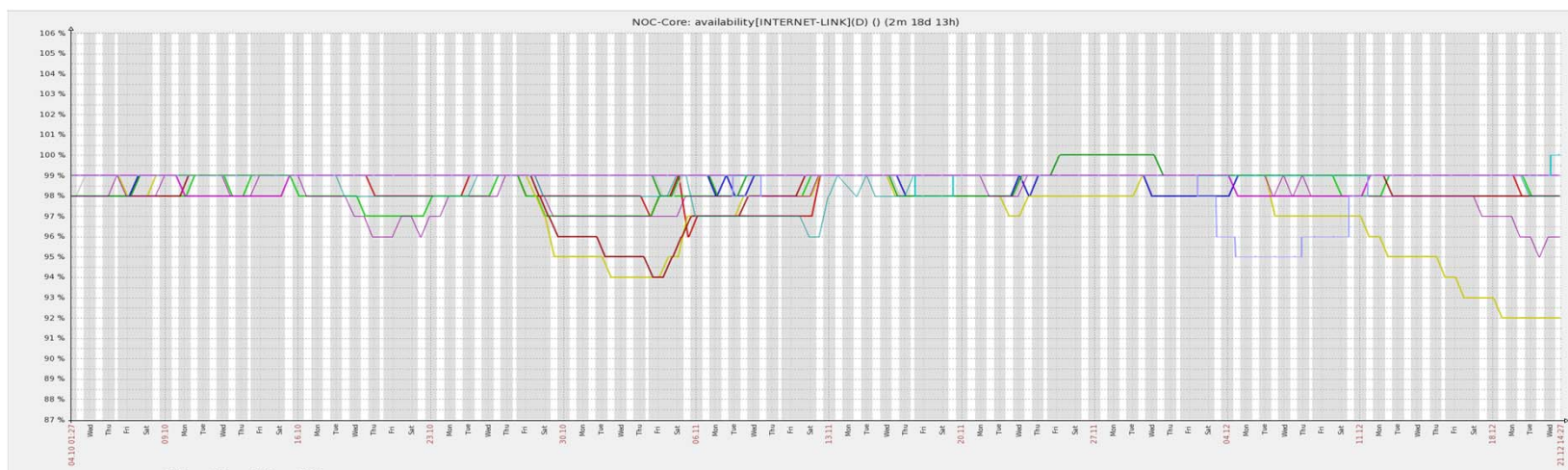
□ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

کانال‌های اطلاعاتی برای مشتریان در شرکت شاتل عبارتند از:

- وبسایت www.shatel.ir
- سایت کاربری 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.

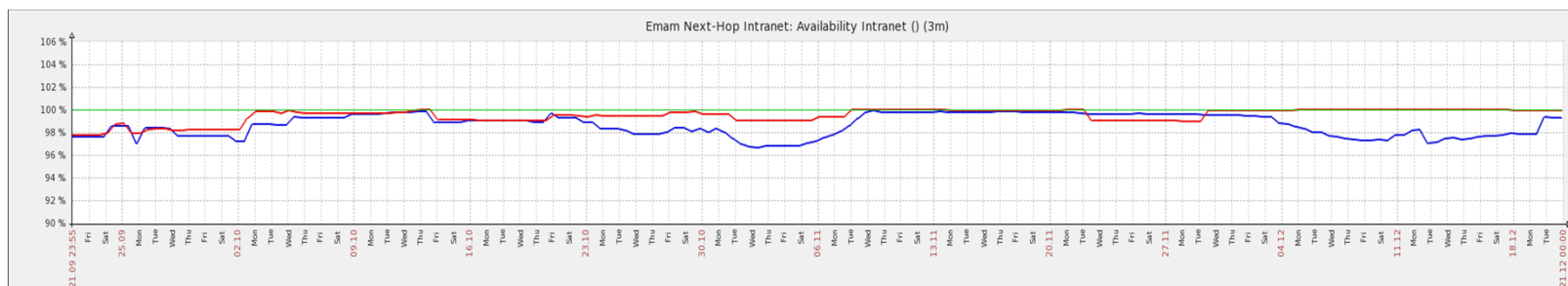
□ درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل مربوط به سه ماهه سوم سال ۱۳۹۵، ۹۸.۵۵٪ است.



		last	min	avg	max
■	availability_LCT1 [avg]	98 %	96 %	98.62 %	99 %
■	availability_LCT2 [avg]	98 %	97 %	98.41 %	99 %
■	availability_LCT3 [avg]	99 %	98 %	98.79 %	99 %
■	availability_LCT4 [avg]	92 %	92 %	97.49 %	99 %
■	availability_LCT5 [avg]	99 %	98 %	98.9 %	99 %
■	availability_LCT6 [avg]	98 %	94 %	98.35 %	99 %
■	availability_LCT7 [avg]	99 %	98 %	98.91 %	100 %
■	availability_LCT8 [avg]	96 %	95 %	98.14 %	99 %
■	availability_LCT9 [avg]	98 %	96 %	98.57 %	99 %
■	availability_EMA1 [avg]	99 %	98 %	98.84 %	99 %
■	availability_EMA2 [avg]	100 %	98 %	98.98 %	100 %
■	availability_EMA3 [avg]	99 %	95 %	98.64 %	99 %

□ درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور
 میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور مربوط به سه ماهه سوم سال ۱۳۹۵ ، ۹۹.۳۷٪ است.



		last	min	avg	max
Emam Next-Hop Intranet: availability	[avg]	99.3 %	96.65 %	98.65 %	99.89 %
Lct next-hop Intranet: availability	[avg]	99.94 %	97.75 %	99.46 %	100 %
TCT Next-Hop Intranet: availability	[avg]	100 %	100 %	100 %	100 %



□ تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

در سه ماهه سوم سال ۱۳۹۵ 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
۳۸,۵۶	۵,۲۴۵



□ 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 سوم سال ۹۵ به شرح جدول زیر است:

قطعی‌های مربوط به مسیرهای داخل کشور

مدت زمان (دقیقه)	ماه
۷۱۴	مهر
۲۳۰۳	آبان
۳۱۸	آذر

قطعی‌های مربوط به مسیرهای بین‌الملل

مدت زمان (دقیقه)	ماه
۱۶۹۱	مهر
۵۲،۱۵۳	آبان
۶،۱۵۲	آذر



□ 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 خود مبالغ زیر را به مشتریان پرداخت کرده و شکایتی نداشته است.

ماه	سرویس ECO (ریال)	سرویس ART (ریال)
مهر	۲,۱۴۲,۳۶۰	۴۸۴,۵۰۰
آبان	۱,۳۸۰,۶۰۰	۱,۰۰۹,۰۰۰
آذر	۲۹۹,۶۲۵	۹۳۳,۰۰۰