

همه مسئول گل مان هستیم!

پشتیبانی ۲۴ ساعته از مشتریان در سراسر ایران



سامانه ویژه صدای مشتری در شاتل، روند مشخصی برای ثبت، پی‌گیری و پاسخ‌گویی به درخواست‌های مشتریان ایجاد کرده است که به کمک آن رسیدگی به درخواست‌ها در مدت زمان کم‌تر و با نظم بیش‌تری به انجام می‌رسد. در این سامانه مشتریان می‌توانند به ازای ارسال درخواست خود یک کد پی‌گیری دریافت کنند و به کمک آن به تمام مراحل پی‌گیری و سوابق درخواست خود دسترسی داشته باشند.



درخواست جبران
خسارت



پیشنهادها



درخواست
شکایات

اطلاعات بیش‌تر در وب‌سایت شاتل

www.shatel.ir



پیشنهادها

به کارگیری پیشنهادهای سازنده مشتریان، همواره از مهم‌ترین دستاوردهای شاتل در مسیر رشد و تعالی به شمار می‌رود. افتخار داریم که سال‌ها به نظر مشتری احترام می‌گذاریم و خدمات خود را بر پایه نظر مشتری قرار داده‌ایم.

شرکت شاتل همواره از پیشنهادهای سازنده مشترکین استقبال می‌کند و به مواردی که قابلیت اجرایی شدن داشته باشد، جامه عمل می‌پوشاند. از این رو از همه مشتریان گران‌قدر دعوت می‌کنیم با ارائه پیشنهادهای ارزش‌مند خود راهگشای شاتل در ارائه خدماتی شایسته به مشتریان باشند.



روند اجرایی شدن پیشنهادها

شکایات

کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان، تنها تحت تاثیر شبکه‌ی شاتل نیست. شاتل در حلقه‌ی نهایی زنجیره‌ی تحویل این خدمت به مشتریان قرار دارد با این همه، شاتل نهایت تلاش خود را به کار می‌گیرد تا از یک سو پاسخ‌گوی توقعات مشتریان باشد و از سوی دیگر مشکلاتی را که حتی از دایره‌ی اختیارات این شرکت خارج است، با پی‌گیری‌های خود برطرف سازد.

چه نوع درخواست‌هایی شامل شکایت مشتریان می‌شود؟

اگر مشترک با مشکلی ناشی از نقض شرایط استفاده از سرویس از سوی شاتل و یا تضاد خدمات ارائه شده با قوانین سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی روبه‌رو شود، می‌تواند مشکل خود را با سامانه شکایات شاتل مطرح کند.

تقریباً رسیدگی به تمام درخواست‌ها در اولین روز کاری آغاز می‌شود و حداکثر مدت یک هفته پاسخ داده می‌شود.

اگر بنا به دلایل خاصی مدت زمان بیش‌تری برای بررسی و پی‌گیری درخواست‌ها نیاز باشد، این موضوع حتماً به درخواست‌دهنده اطلاع داده خواهد شد.

پس از پایان یافتن پی‌گیری‌ها، نتیجه به صورت تلفنی یا از طریق ارسال ایمیل به درخواست‌دهنده اطلاع داده خواهد شد.



روند رسیدگی به شکایات

درخواست جبران خسارت

بی تردید، ارایه سرویس با بهترین کیفیت ممکن و تامین رضایت مشتریان همواره یکی از مهم‌ترین ارکان فعالیت شاتل بوده است و همواره تلاش همه جانبه‌ای برای تحقق بخشیدن به این هدف صورت گرفته است.

در صورتی که مشتریان گمان کنند ارایه خدمات به آن‌ها شامل موارد نقض توافق نامه سطح خدمات (SLA) می‌شود، می‌توانند با ارسال درخواست خود حداکثر تا یک هفته پس از بروز مشکل، موضوع را به شرکت شاتل اطلاع دهند.

لطفا توجه داشته باشید که بر اساس مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، محاسبه توافق نامه سطح خدمات (SLA)، یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.



روند بررسی درخواست SLA

دلنشین‌ترین صدا برای ما، صدای مشتری است.

- سامانه‌ی گویای صدای مشتری: ۱۵۲۵ • تماس مستقیم در ساعات اداری: ۰۲۱-۲۲۶۱۲۶۰۱
- ارسال شکایات و یا درخواست جبران خسارت: VOC@shatel.ir • ارسال پیشنهادها: SUG@shatel.ir



تلفن فروش سراسری: ۱۵۲۵ نمابر : ۲۷۶۵۷۰۰۰

www.shatel.ir

