

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

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های کیفیت خدمات

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل

سه ماهه اول 1399



شاخص‌های عمومی

□ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

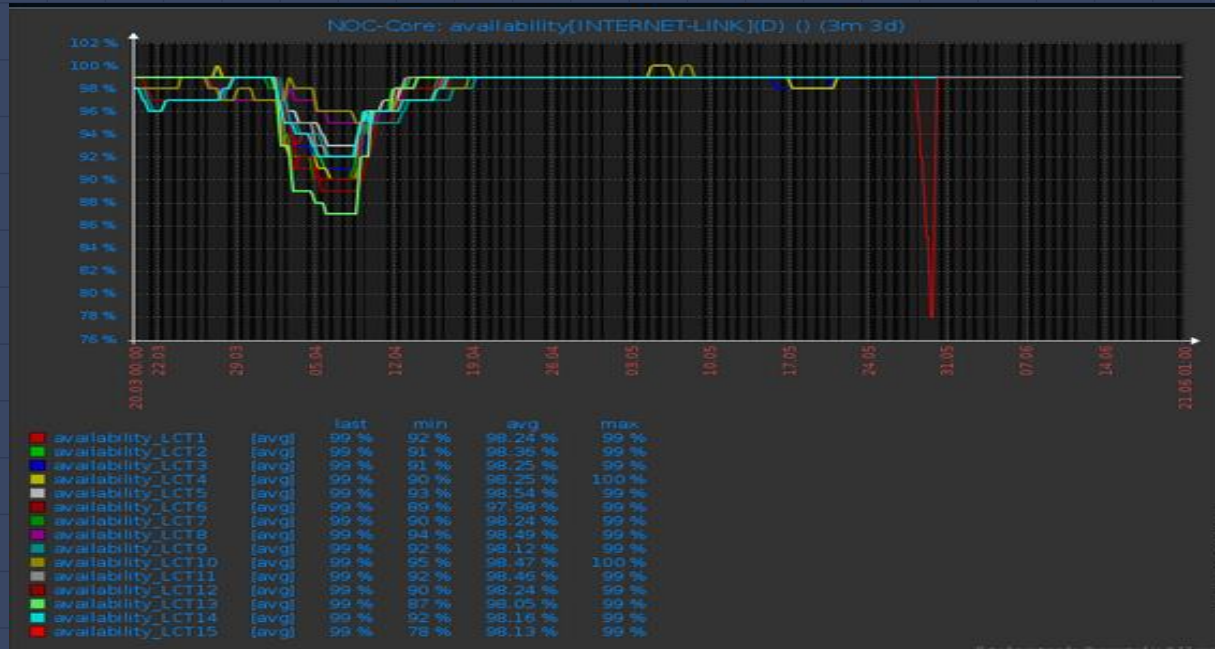
- وبسایت www.shatel.ir
- سایت کاربری my.shatel.ir
- App myshatel
- تلفن سراسری 91000000
- گفت‌وگوی آنلاین (چت) <http://www.shatel.ir/Online-Chat/default.loco>
- پیامک SMS
- شبکه‌های اجتماعی (کانال تلگرام، اینستاگرام)
- شرکت شاتل خدمات فروش و پشتیبانی خود را به صورت 24 ساعته برای مشترکین ارائه می‌کند.



شاخص‌ها

□ درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل

میانگین درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای بین الملل مربوط به سه ماهه اول سال 1399، 98.26٪ است.



شاخص‌های عمومی

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 اول سال 99 به شرح جدول زیر است:

قطعی‌های مربوط به مسیرهای داخل کشور

مدت زمان (دقیقه)	ماه
4	فروردین
0	اردیبهشت
0	خرداد

قطعی‌های مربوط به مسیرهای بین الملل

مدت زمان (دقیقه)	ماه
960	فروردین
167	اردیبهشت
0	خرداد



SHATEL