

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

معیارهای دربرگیرنده شاخص‌های کیفیت خدمات

گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل

سه ماهه سوم 1398



## شاخص‌های عمومی

□ گستره کانال‌های اطلاعاتی در دسترس

• وبسایت [www.shatel.ir](http://www.shatel.ir)

• سایت کاربری [my.shatel.ir](http://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 سوم سال 1398، 793.21 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 سوم سال 98 به شرح جدول زیر است:

قطعی‌های مربوط به مسیرهای داخل کشور

مدت زمان (دقیقه)	ماه
0	مهر
3	آبان
919	آذر

قطعی‌های مربوط به مسیرهای بین الملل

مدت زمان (دقیقه)	ماه
49827	مهر
25159	آبان
10440	آذر

