



# شاخص های کیفیت خدمات شرکت حلماگستر خاورمیانه

---

سه ماهه دوم سال ۹۹

# شاخص های عمومی

## \* گستره کانال های ارتباطی در دسترس



کانال های ارتباطی برای مشتریان در شرکت حلماگستر خاورمیانه:

مراکز تماس ۸۷۷۷۸

وب سایت [WWW.helmaGostar.com](http://WWW.helmaGostar.com)

پنل کاربری [sales.helmagostar.com](http://sales.helmagostar.com)

پیامک (sms)

دریافت نظرات از طریق ایمیل

سیستم پیام گیر صوتی

نظرسنجی از مشتریان

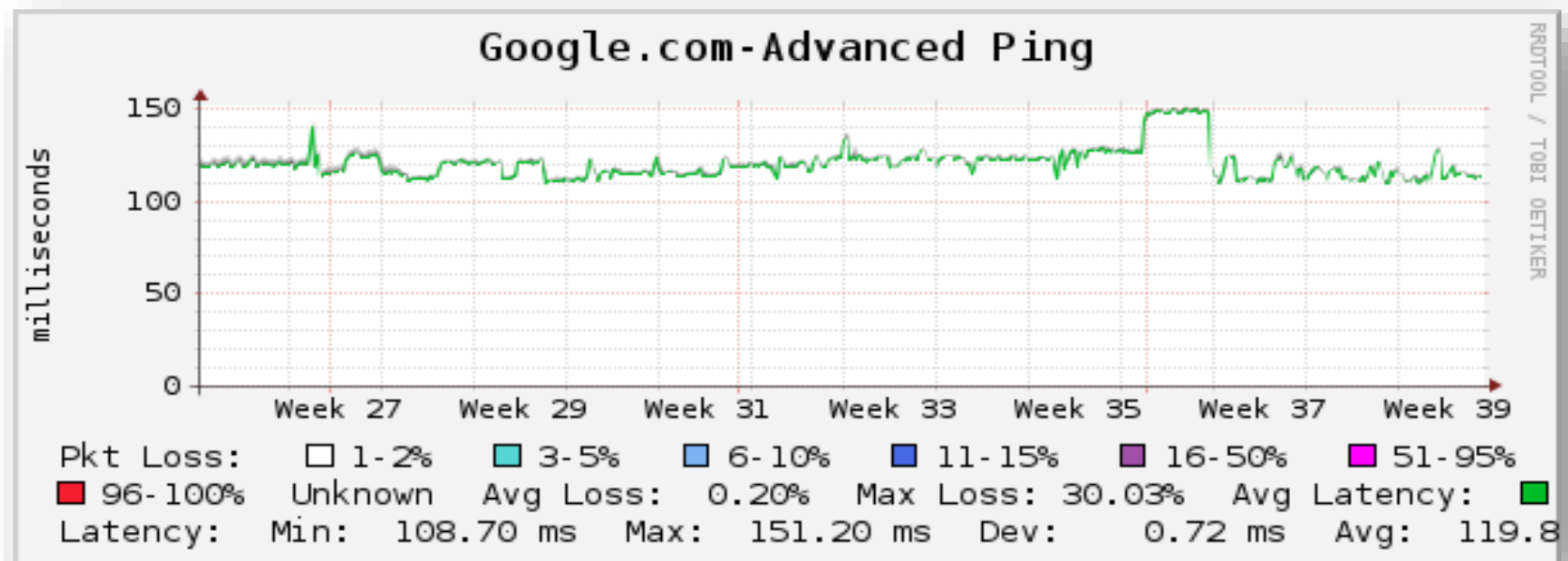
انواع کانال فروش

شبکه های اجتماعی

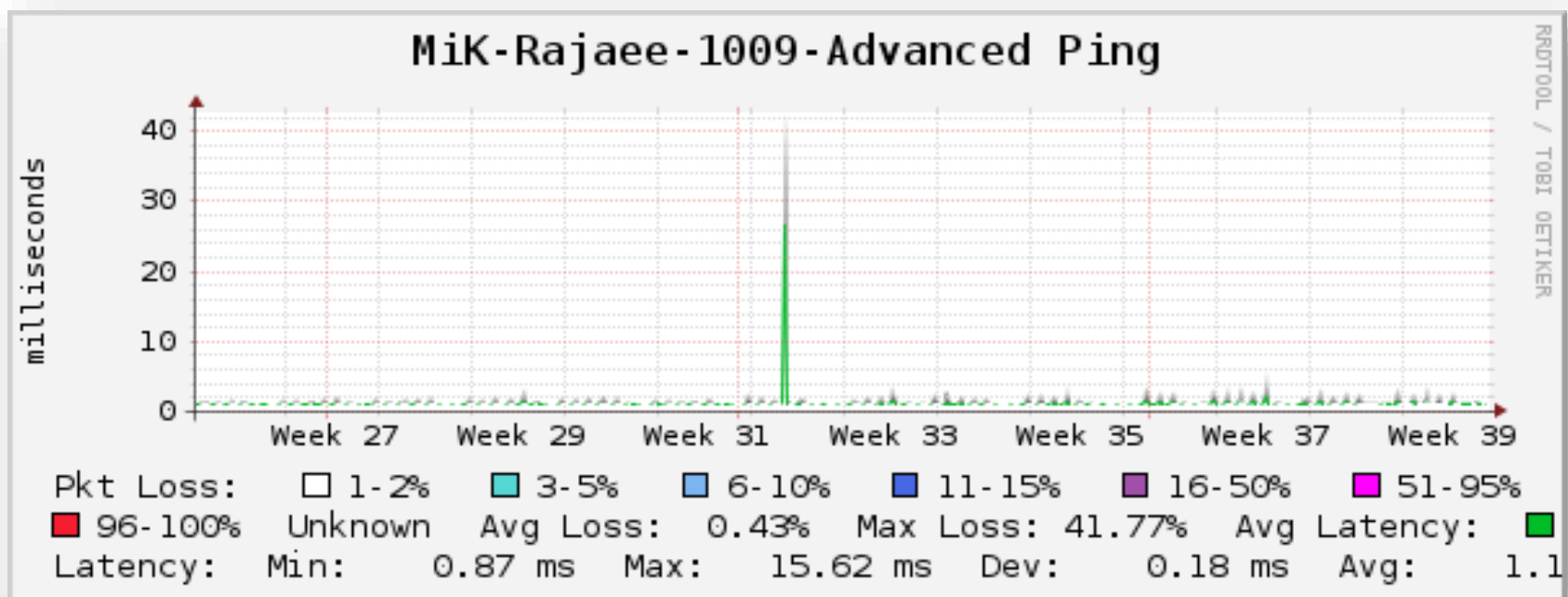
# شاخص های عمومی

\* درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای خارج کشور

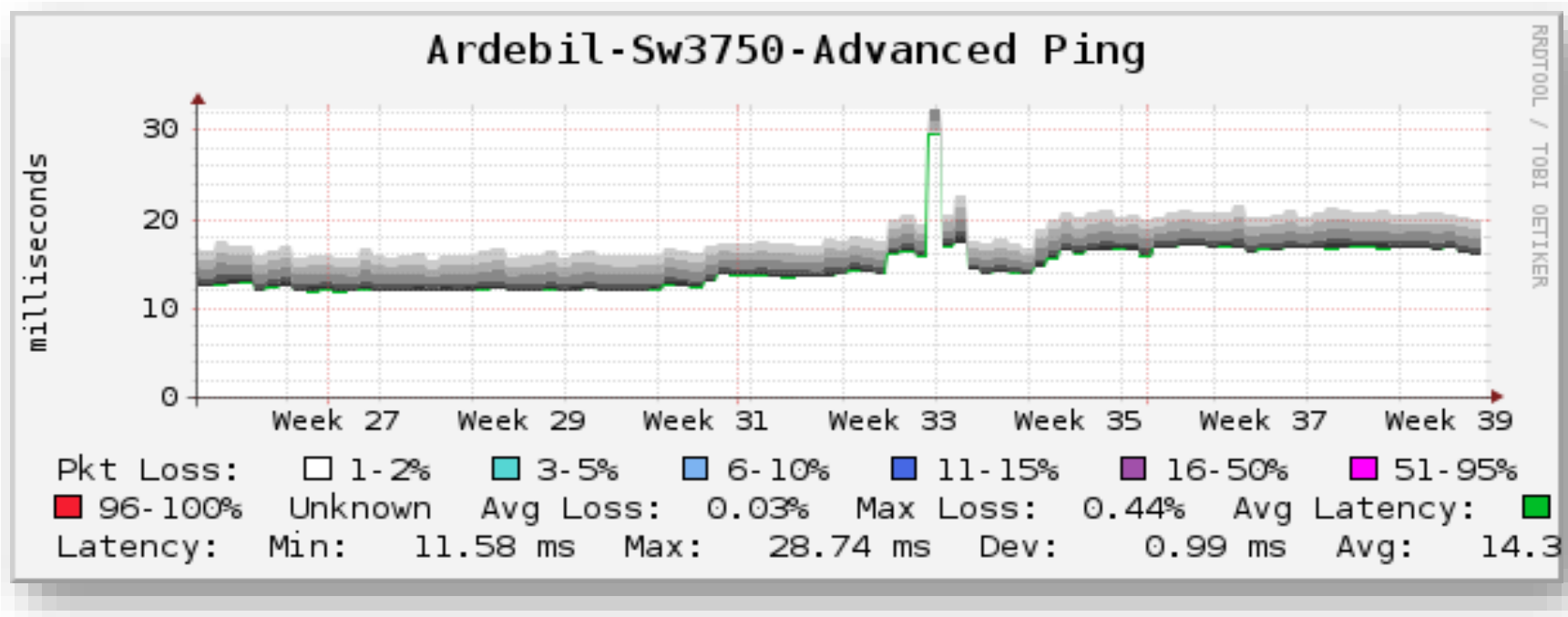
• اینترنت بین المللی



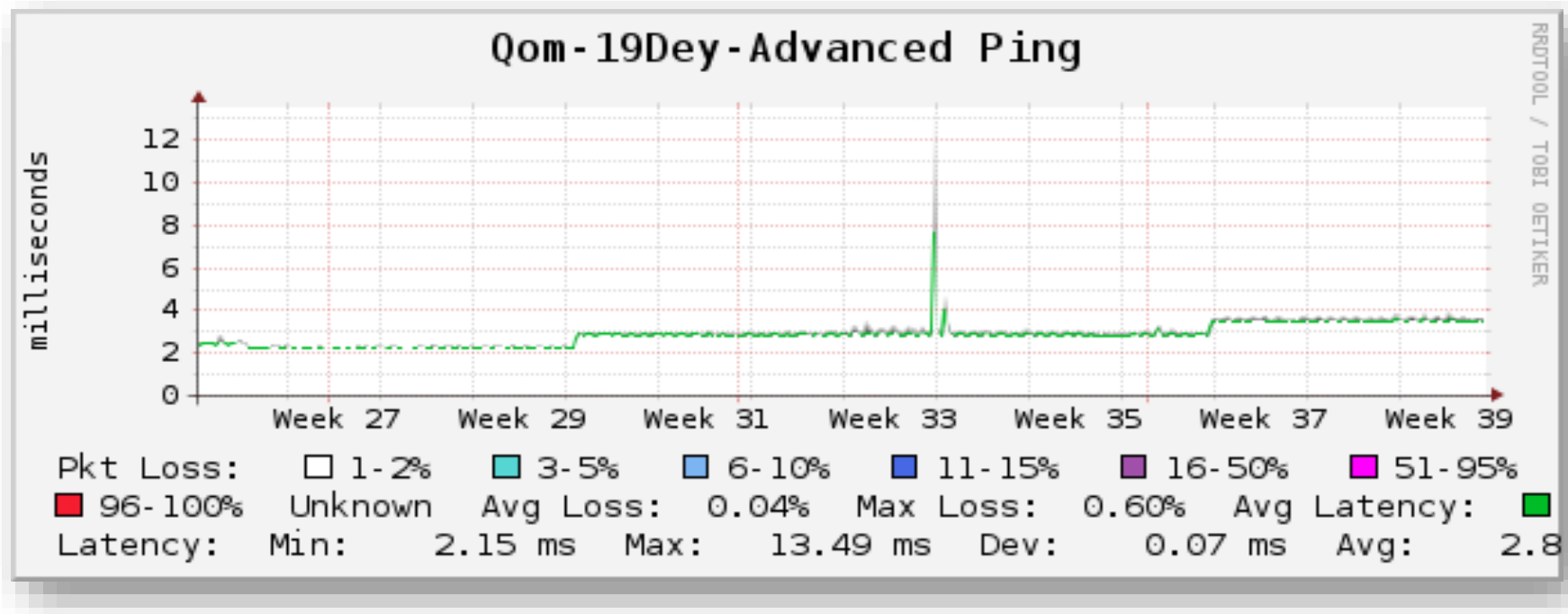
• تهران



• اردبیل



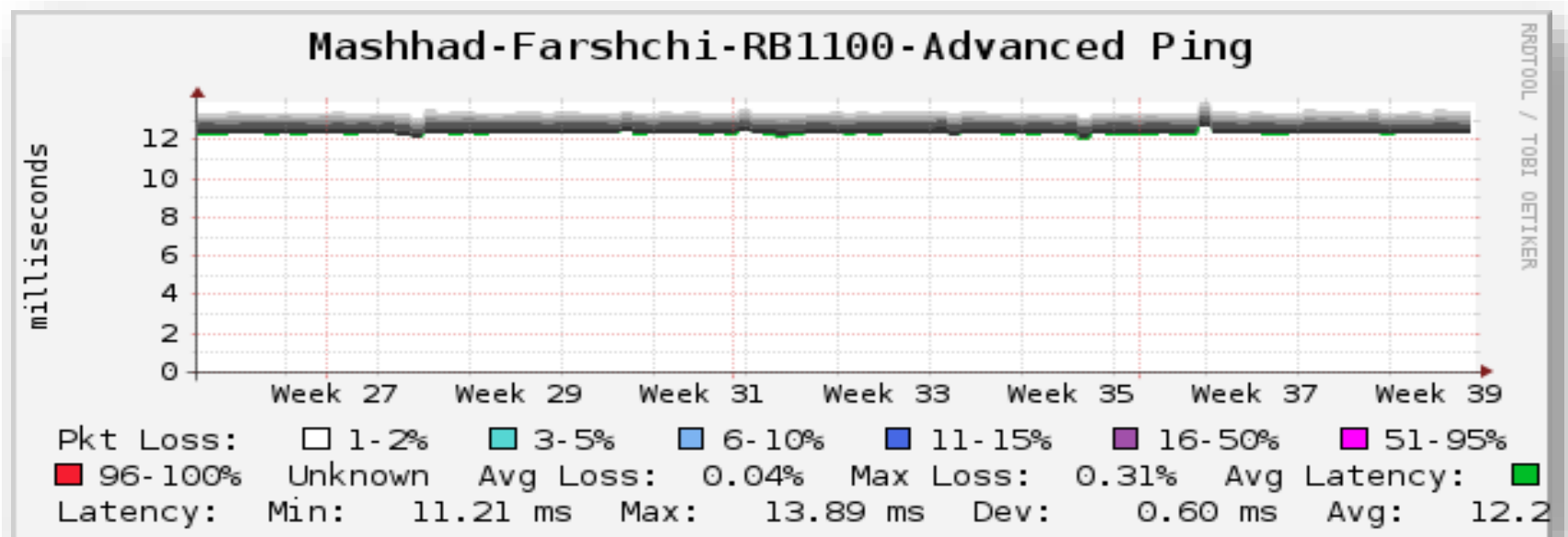
• فهم



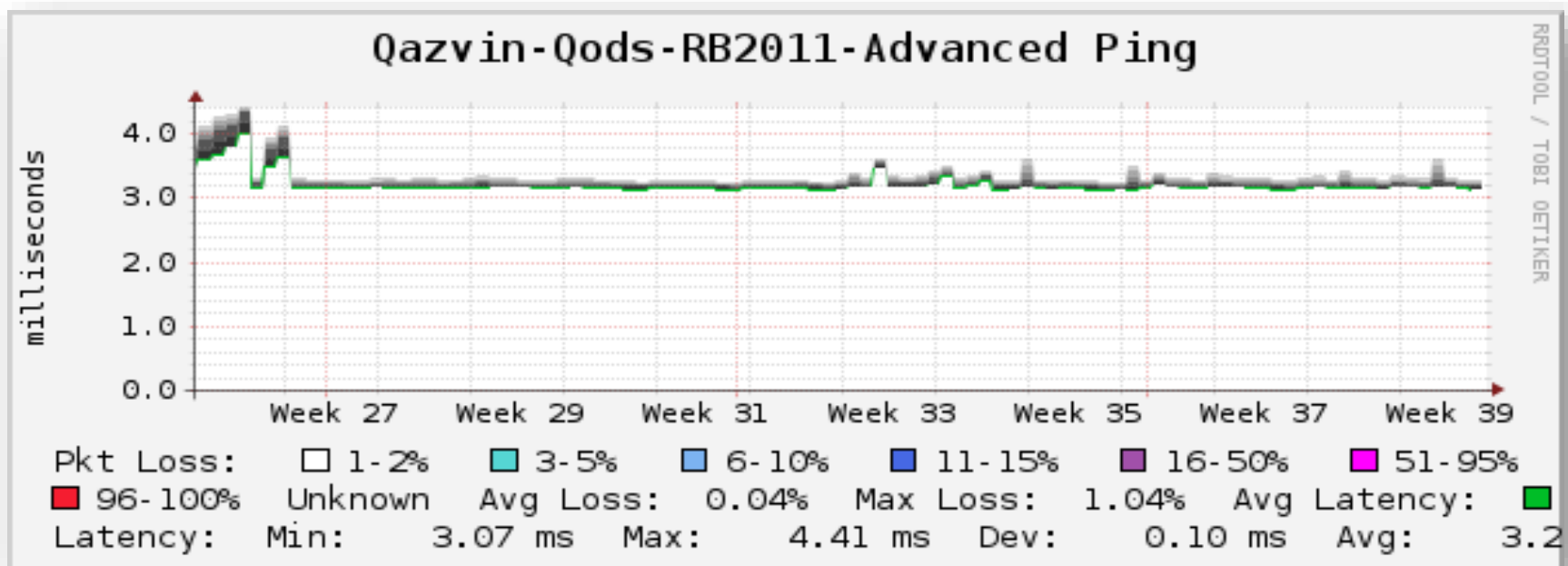
# شاخص های عمومی

\* درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور

• خراسان رضوی

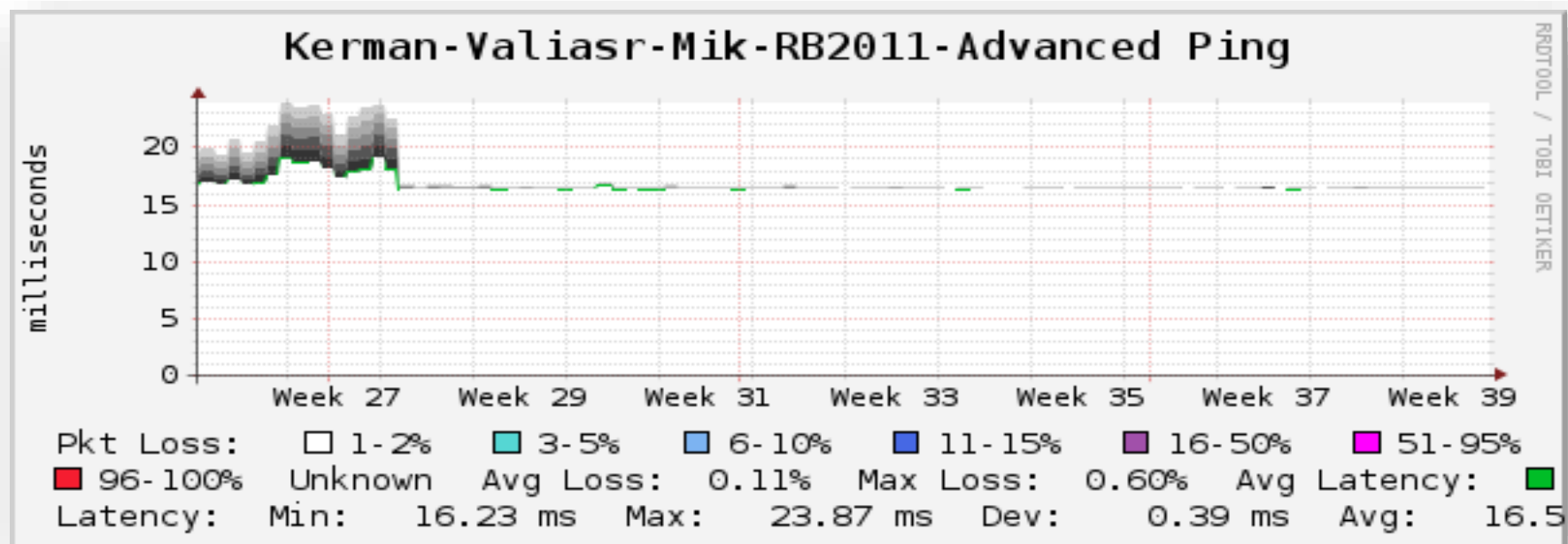


• قزوین

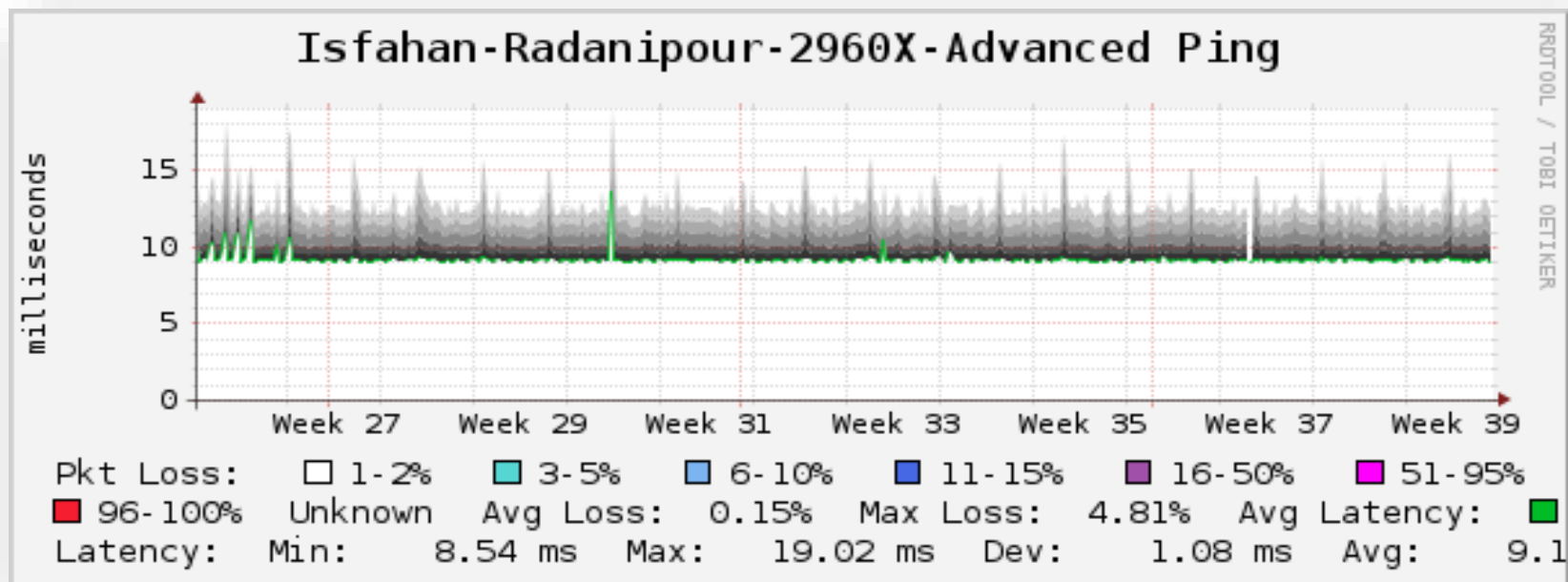




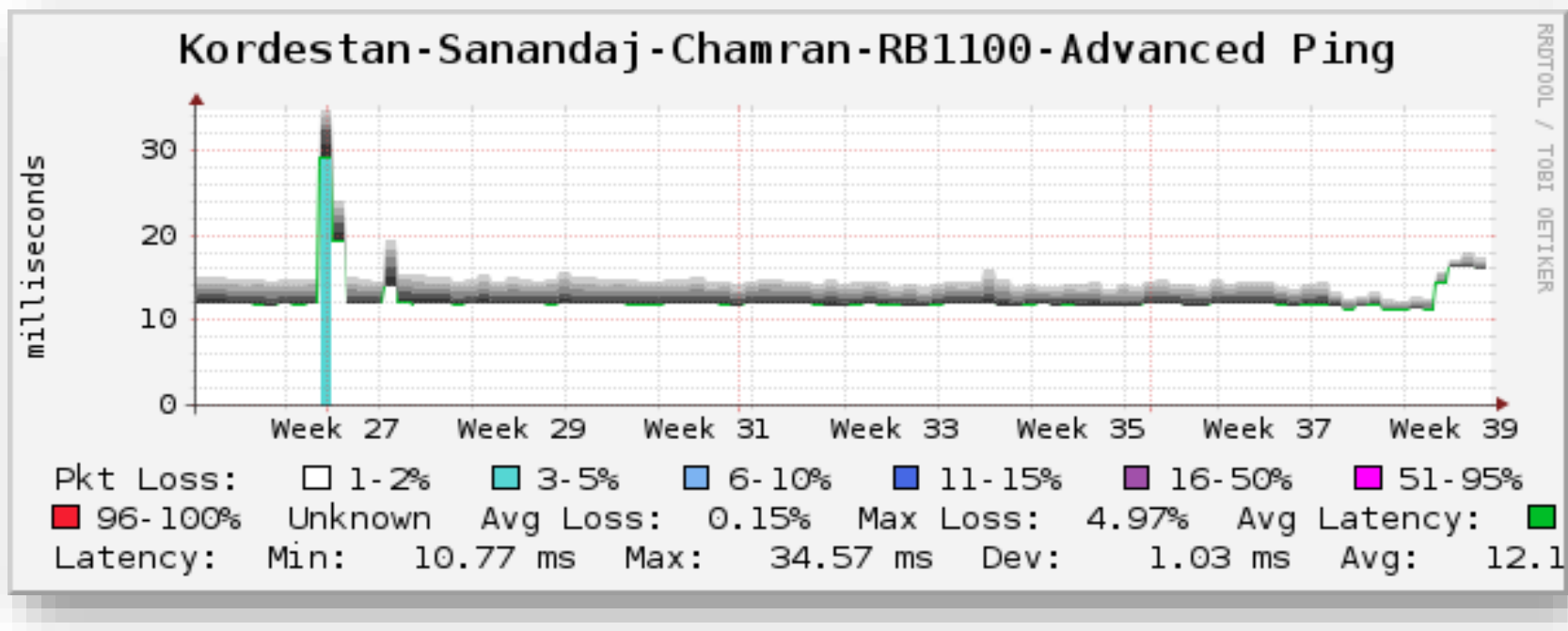
• کرمان



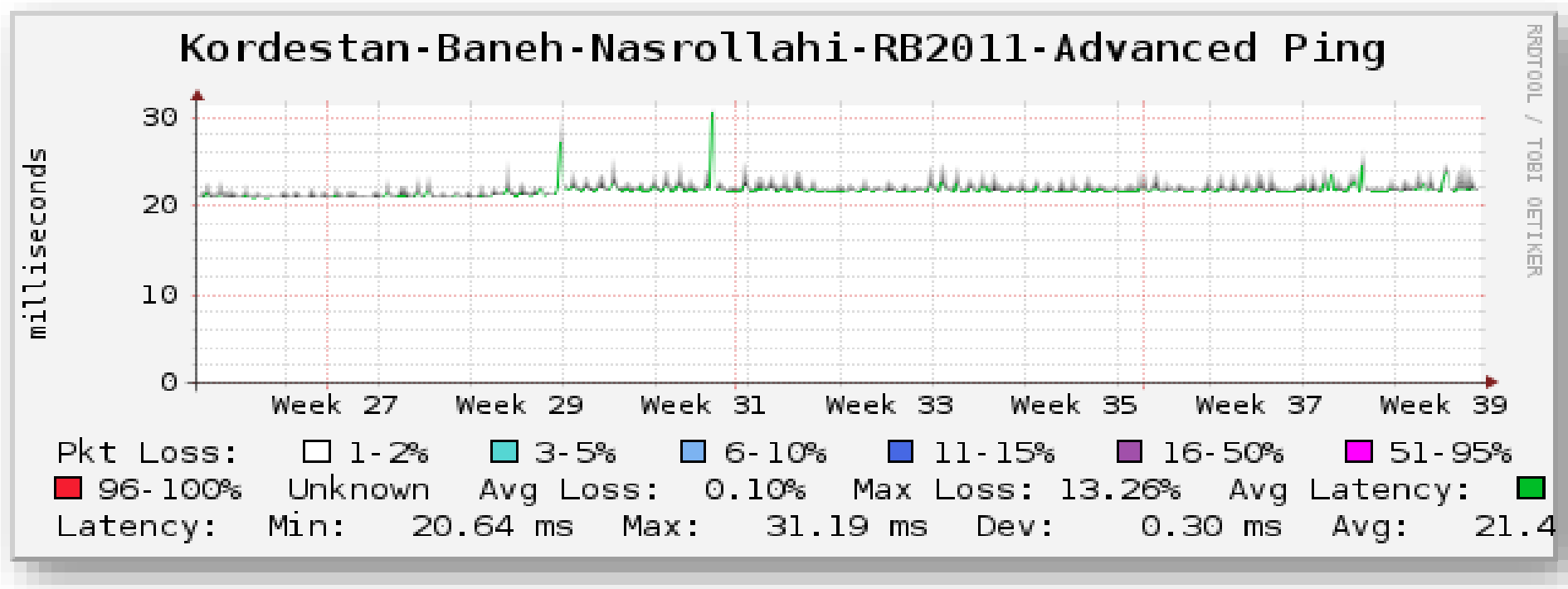
• اصفهان



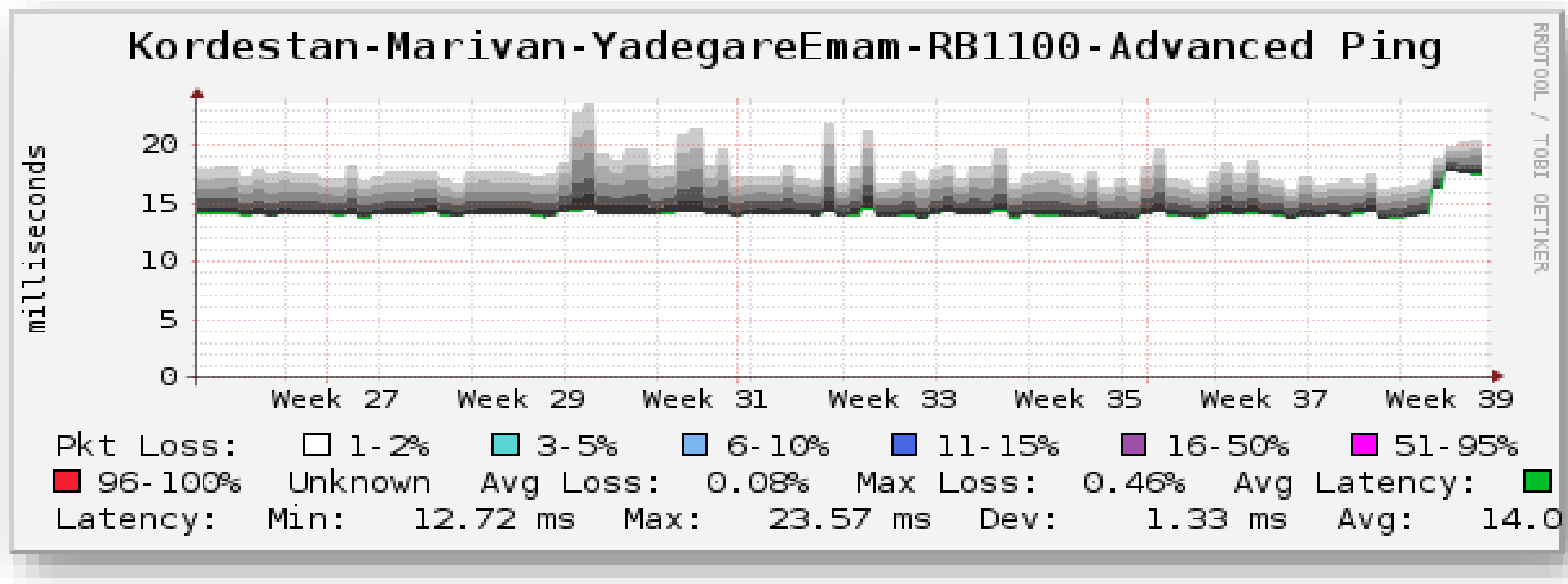
• کردستان



## • کردستان



• کردستان



## شاخص های عمومی

\* تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

| متوسط زمان رفع خرابی (روز) | تعداد گزارش خرابی | ماه    |
|----------------------------|-------------------|--------|
| ۲.۹                        | ۳۵۴               | تیر    |
| ۲.۹                        | ۳۳۲               | مرداد  |
| ۲.۵                        | ۴۲۱               | شهریور |

| SLA پرداخت شده (زمان) | ماه    |
|-----------------------|--------|
| ۵۳۲                   | تیر    |
| ۵۱۶                   | مرداد  |
| ۶۵۱                   | شهریور |



# شاخص های عمومی

\* میانگین زمان معطلی مشتری در صف اپراتور تلفنی تا دسترسی به یک اپراتور

## واحد فروش

| میانگین زمان انتظار(ثانیه) | ماه    |
|----------------------------|--------|
| ۱۲                         | تیر    |
| ۱۴                         | مرداد  |
| ۱۱۱                        | شهریور |

## واحد پشتیبانی فنی

| میانگین زمان انتظار(ثانیه) | ماه    |
|----------------------------|--------|
| ۳۴                         | تیر    |
| ۴۵                         | مرداد  |
| ۶۶                         | شهریور |



### طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از نسبت تعداد تماس هایی که توسط کارشناسان پشتیبانی فنی و فروش در کمتر از ۱ دقیقه انجام شده است به تعداد کل تماس ها به دست می آید.

#### واحد فروش

| ماه    | نرخ دسترسی به اپراتور (درصد) |
|--------|------------------------------|
| تیر    | ٪۹۷                          |
| مرداد  | ٪۹۶                          |
| شهریور | ٪۹۳                          |

#### واحد پشتیبانی فنی

| ماه    | نرخ دسترسی به اپراتور (درصد) |
|--------|------------------------------|
| تیر    | ٪۹۲                          |
| مرداد  | ٪۸۳                          |
| شهریور | ٪۷۶                          |

## طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین امتیازات مشتریان در نظرسنجی های صورت گرفته از آنها توسط شرکت بدست می آید. مشتریان می توانند از صفر تا ۴ کارشناسان را ارزیابی نمایند.

### واحد رفع خرابی

| ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان | ماه    |
|-------------------------------------|--------|
| ۳.۵                                 | تیر    |
| ۳.۴۳                                | مرداد  |
| ۳.۴۱                                | شهریور |

### واحد پشتیبانی فنی

| ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان | ماه    |
|-------------------------------------|--------|
| ۳.۳                                 | تیر    |
| ۳.۲۳                                | مرداد  |
| ۳.۳۴                                | شهریور |

## واحد فروش

| ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان | ماه    |
|-------------------------------------|--------|
| -                                   | تیر    |
| ۳.۱۴                                | مرداد  |
| -                                   | شهریور |

## واحد نصب حضوری

| ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان | ماه    |
|-------------------------------------|--------|
| ۳.۴۱                                | تیر    |
| ۳.۵                                 | مرداد  |
| ۳.۱۴                                | شهریور |

### طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین امتیازات مشتریان در نظرسنجی های صورت گرفته از فرآیند نصب از جمله کیفیت سرویس در زمان تحویل، سرعت تحویل سرویس در محل و ... توسط شرکت بدست می آید. مشتریان می توانند از صفر تا ۴ فرآیند نصب را ارزیابی نمایند.

| ماه    | میزان رضایت کلی از فرآیند تامین سرویس |
|--------|---------------------------------------|
| تیر    | ۳.۴۴                                  |
| مرداد  | ۳.۴۶                                  |
| شهریور | ۳.۱۸                                  |

طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمان درخواست مشترک در تامین سرویس به دست می آید.

| زمان مجاز تامین سرویس (روز) | ماه    |
|-----------------------------|--------|
| ۴.۳                         | تیر    |
| ۴.۵                         | مرداد  |
| ۴.۹                         | شهریور |

طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمان ایجاد تغییر درخواستی مشترک در سرویس به دست می آید.

| زمان مجاز تغییر سرویس (ساعت) | ماه    |
|------------------------------|--------|
| 5 min                        | تیر    |
| 5 min                        | مرداد  |
| 5 min                        | شهریور |



# ارتقای فنی

\* ساعات مجاز ارتقای فنی

---

مطابق مصوبه ۱۷۷ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کلیه تغییرات در مراکز CORE از ساعت ۰۲:۰۰ الی ۰۶:۰۰ صبح برنامه ریزی

و اجرا می گردد.



# ارتقای فنی

\* زمان مجاز ارتقای فنی

---

مجموع زمان ارتقای فنی شبکه در مراکز CORE شرکت در سه ماهه دوم سال ۹۹، صفر می باشد.



### طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین امتیازات مشتریان در نظرسنجی های صورت گرفته از میانگین شیوه برخورد پرسنل پشتیبانی و ... بدست می آید. مشتریان می توانند از صفر تا ۴ فرآیند را ارزیابی نمایند.

| میزان رضایت کلی کاربر از واحد پشتیبانی فنی | ماه    |
|--|--------|
| ۳.۲۲                                       | تیر    |
| ۳.۲۴                                       | مرداد  |
| ۳.۳۱                                       | شهریور |

طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص بر اساس میانگین مدت زمان رفع خرابی سرویس مشترکین در حال استفاده به دست می آید.

| زمان مجاز رفع خرابی/خطا (روز) | ماه    |
|-------------------------------|--------|
| ۲.۹                           | تیر    |
| ۲.۹                           | مرداد  |
| ۲.۵                           | شهریور |

## طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین امتیازات مشتریان در نظرسنجی های صورت گرفته از فرآیند رفع خرابی توسط شرکت بدست می آید. مشتریان می توانند از صفر تا ۴ فرآیند رفع خرابی را ارزیابی نمایند.

| میزان رضایت کلی کاربر از واحد رفع خرابی | ماه    |
|---|--------|
| ۳.۴۳                                    | تیر    |
| ۳.۴۱                                    | مرداد  |
| ۳.۴۳                                    | شهریور |

# شارژ و صورت حساب

## \* شفافیت صورت حساب



شرکت حلما گستر خاورمیانه  
تلفن تماس : 87778



صورتحساب فروش کالا و خدمات

فاکتور

ش.سریال : 000050635  
تاریخ : 1395/07/27

### مشخصات فروشنده

نام شخص حقیقی/حقوقی : شرکت حلما گستر خاورمیانه  
نشانی کامل : استان تهران شهرستان تهران  
کد پستی 10رقمی: 1513734511  
شماره ثبت/شماره ملی : 418800  
شماره اقتصادی : 411479555565  
شماره تلفن/نمابر : 87778 داخلی 205  
شهر : تهران  
نشانی : تهران ، میدان آرژانتین ، خیابان بخارست ، کوچه نهم پلاک 18

### مشخصات خریدار

نام شخص حقیقی/حقوقی : : مهسا میسمی  
نشانی کامل : استان تهران شهرستان تهران  
کد پستی 10رقمی: 1432143212  
شماره ثبت/شماره ملی : 0021083614  
شماره اقتصادی : 0021083614  
شهر : تهران  
شماره تلفن/نمابر : 2177253028  
نشانی : تهران

### مشخصات کالا یا خدمات مورد معامله

| ردیف               | کد کالا | شرح کالا و خدمات | تعداد | واحد اندازه گیری | مبلغ واحد ریال | مبلغ کل ریال | مبلغ تخفیف | مبلغ پس از تخفیف ریال | جمع مالیات و عوارض ریال | جمع مبلغ کل به علاوه جمع مالیات و عوارض ریال |
|--------------------|---------|------------------|-------|------------------|----------------|--------------|------------|-----------------------|-------------------------|--|
| 1                  | 600     | هزینه رانژه      | 1     | -                | 50,000         | 50,000       | 0          | 50,000                | 4,500                   | 54,500                                       |
| 2                  | 1492    | Hyper Plus T     | 1     | -                | 590,000        | 590,000      | 0          | 590,000               | 53,100                  | 643,100                                      |
| جمع کل قابل دریافت |         |                  |       |                  | 640,000        | 640,000      | 0          | 640,000               | 57,600                  | 697,600                                      |

شرایط ونحوه فروش:  نقدی  غیر نقدی  
توضیحات :

به حروف :  
ششصد و نود و هفت هزار و ششصد ریال

مهر و امضاء : خریدار

مهر و امضاء : فروشنده

توجه : این فاکتور بدون مهر و امضاء شرکت حلماگستر خاورمیانه فاقد اعتبار است



# شارژ و صورت حساب

\* دوره زمانی حفظ سوابق صورت حساب

---

تمامی سوابق صورتحسابهای مشترکین در دیتابیس BOSS به طور دائم نگهداری می گردد.

# شارژ و صورت حساب

\* میزان رضایت کلی از واحد شارژ و صورت حساب

## طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین امتیازات مشتریان در نظرسنجی های صورت گرفته از فرآیند فروش توسط شرکت بدست می آید. مشتریان می توانند از صفر تا ۴ فرآیند فروش را ارزیابی نمایند.

| ماه    | میزان رضایت کلی از واحد شارژ و صورت حساب |
|--------|--|
| تیر    | -  |
| مرداد  | ۳.۰۷                                     |
| شهریور | -  |

## طریقه محاسبه شاخص:

این شاخص از میانگین زمانی درخواست جمع آوری توسط مشترک تا جمع آوری سرویس به دست می آید.

| زمان مجاز جمع آوری سرویس (روز) | ماه    |
|--------------------------------|--------|
| ۱.۳                            | تیر    |
| ۱.۶                            | مرداد  |
| ۱.۴                            | شهریور |



# شاخص های کیفیت

Availability\*

| Availability | ماه    |
|--------------|--------|
| ۹۹.۹۵        | تیر    |
| ۹۹.۸۸        | مرداد  |
| ۹۹.۶۸        | شهریور |



| LATENCY | ماه    |
|---------|--------|
| ۱۰.۶۶   | تیر    |
| ۱۰.۷۸   | مرداد  |
| ۱۰.۸۹   | شهریور |

| PLR  | ماه    |
|------|--------|
| ۰.۲۷ | تیر    |
| ۰.۱۳ | مرداد  |
| ۰.۱۳ | شهریور |