



# شاخص های کیفیت خدمات شرکت حلماگستر خاورمیانه

---

سه ماهه سوم سال ۹۸

# 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

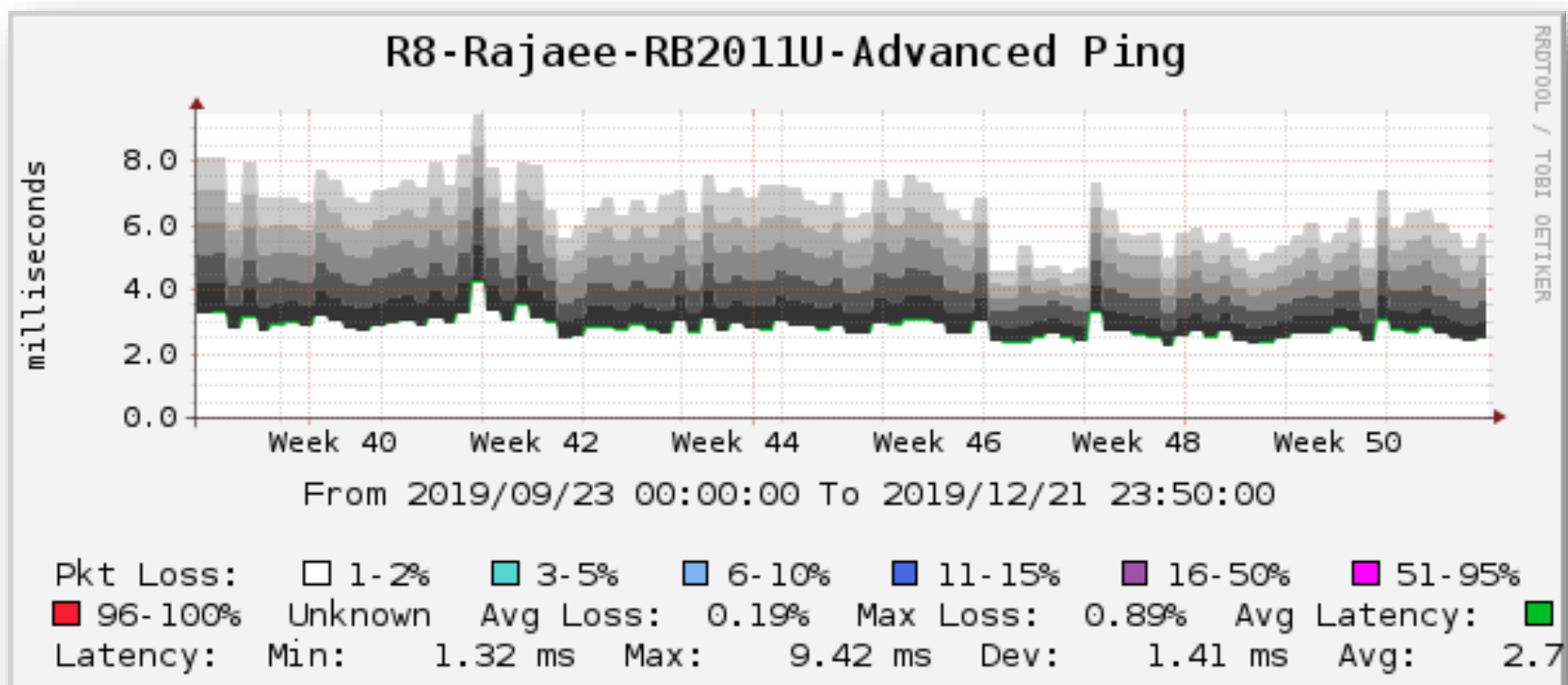
سیستم پیام گیر صوتی

نظرسنجی از مشتریان

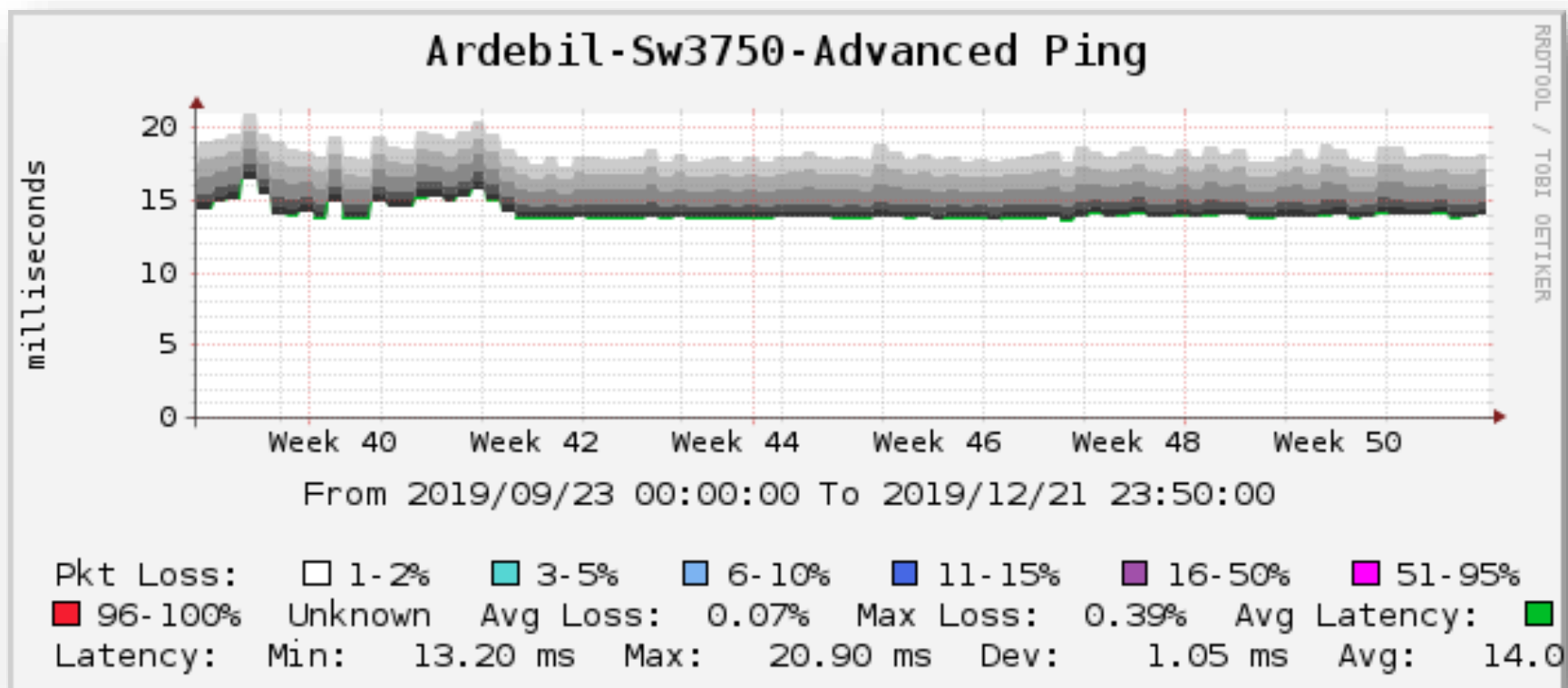
انواع کانال فروش

شبکه های اجتماعی

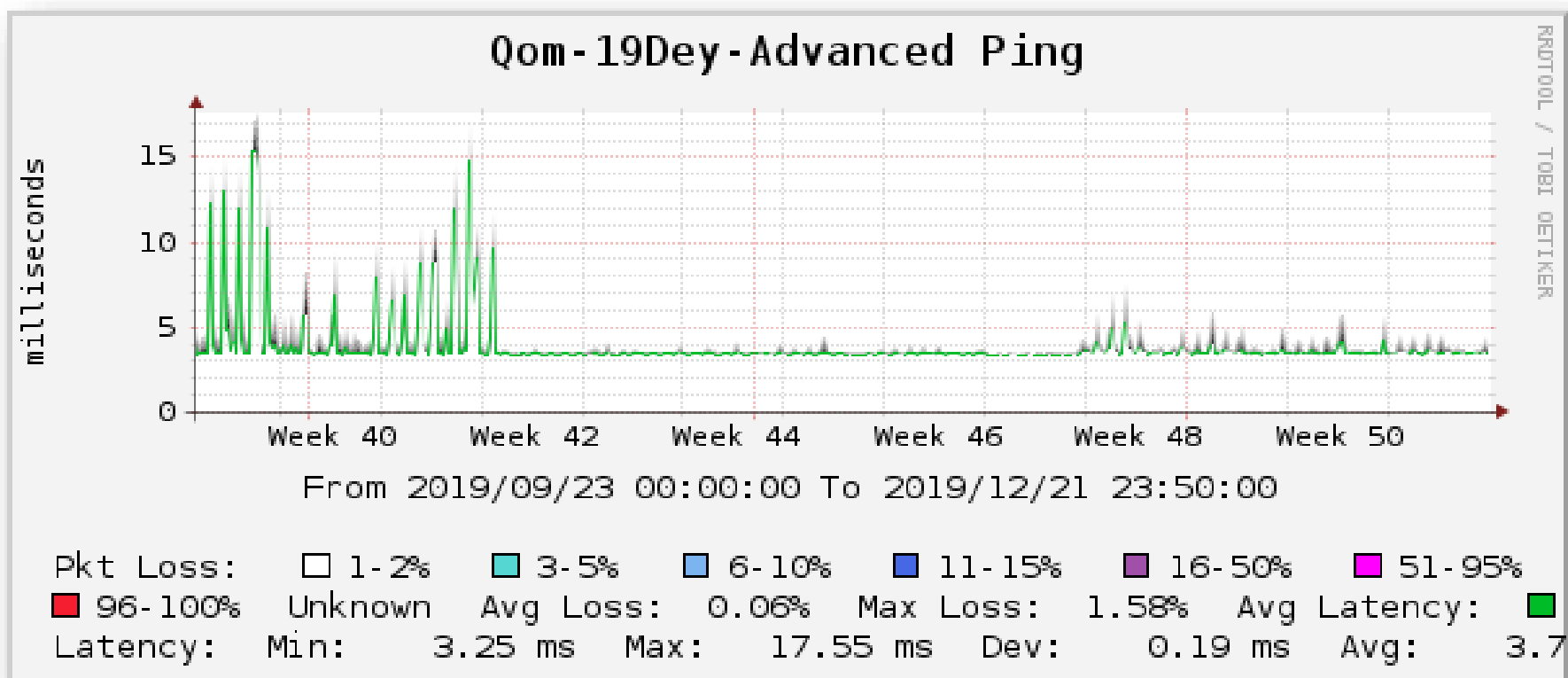
• تهران



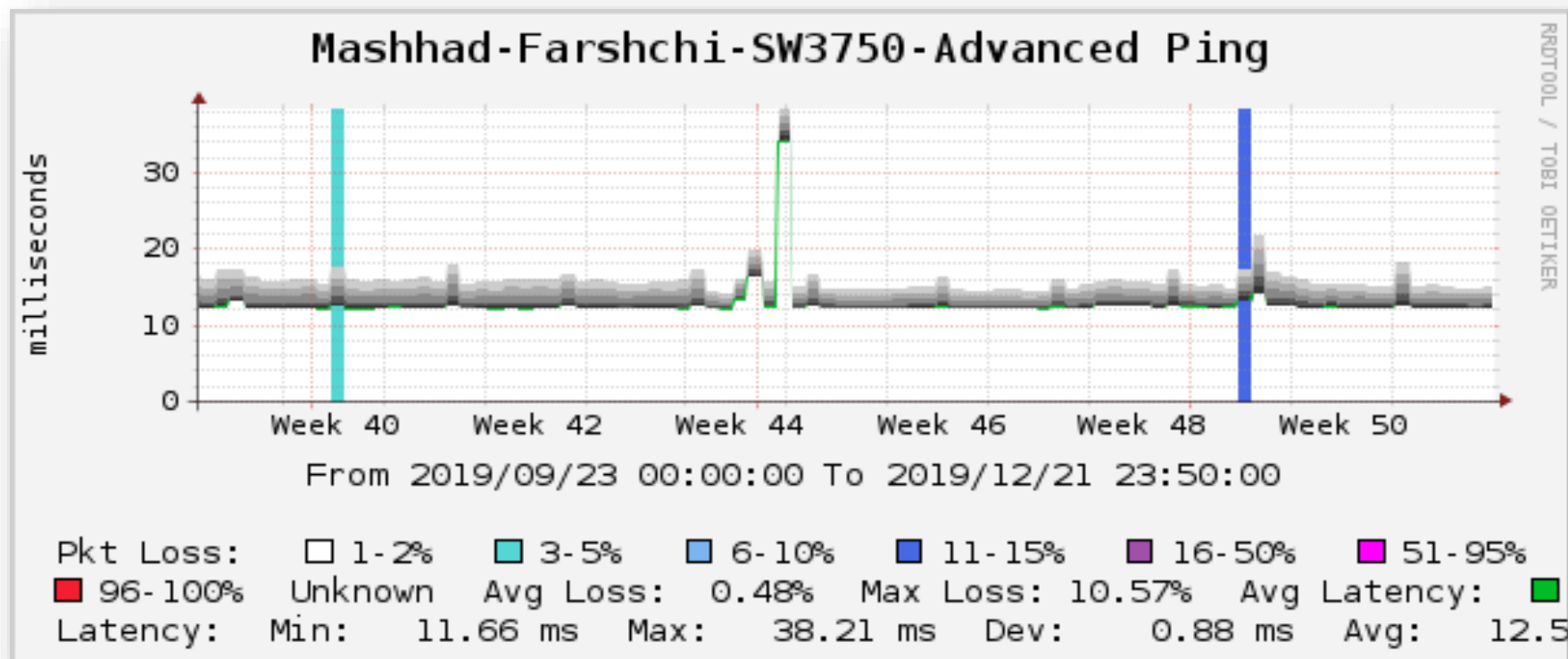
• اردبیل



•  
نقشه



- خراسان رضوی

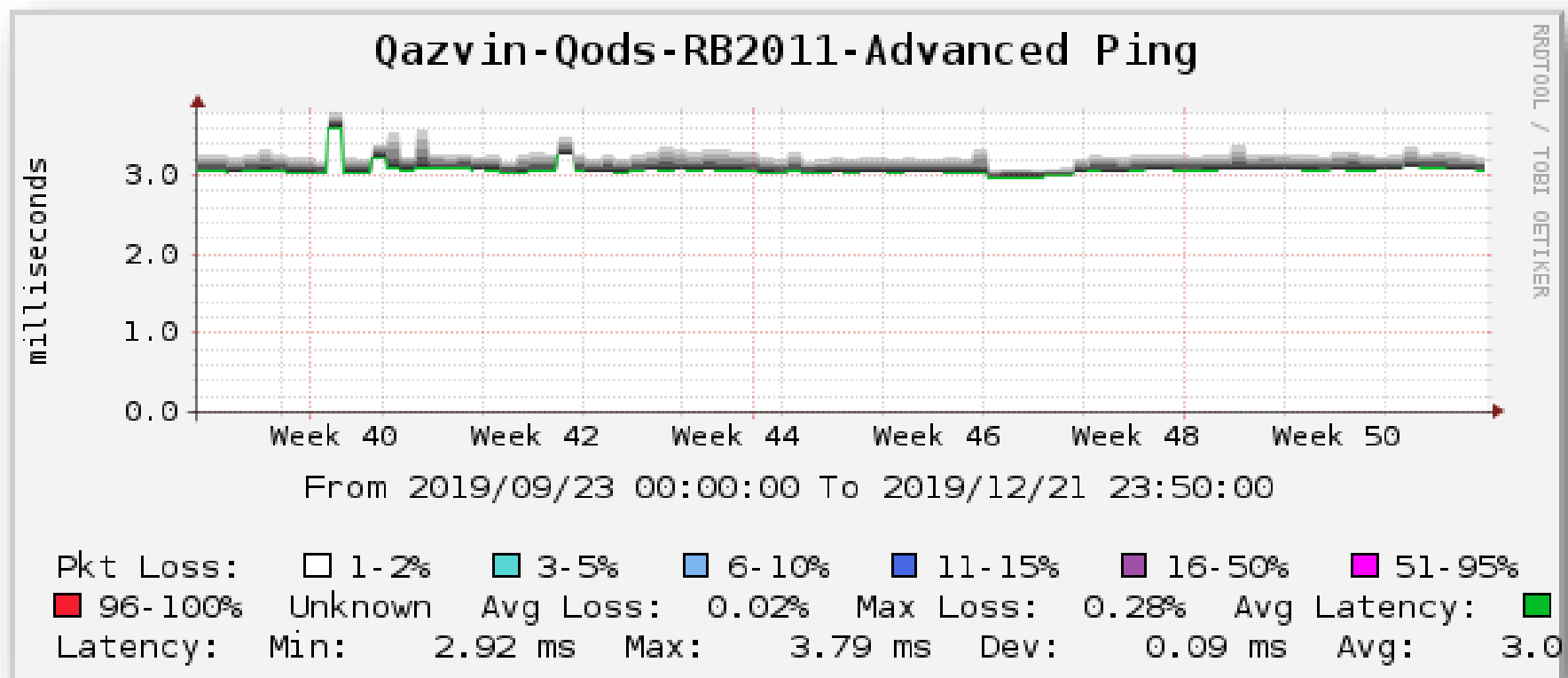




# شاخص های عمومی

\* درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور

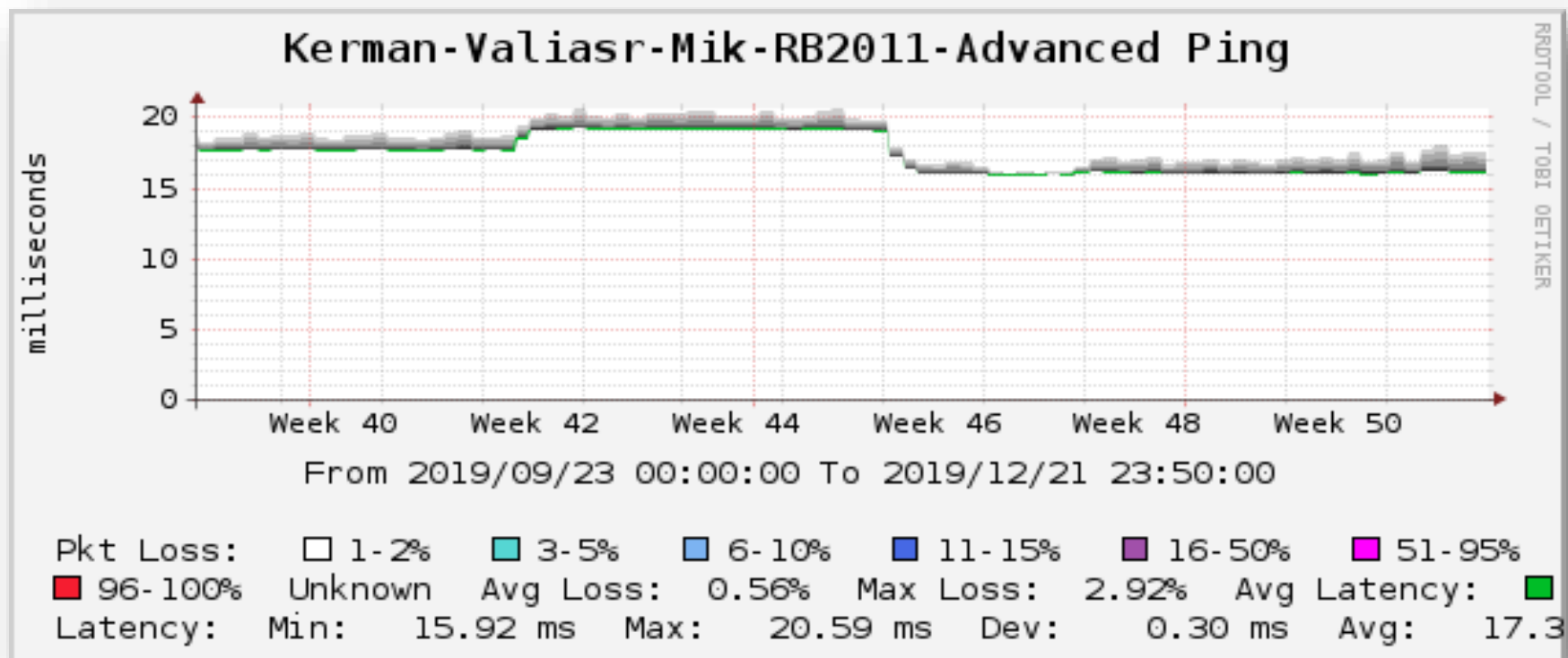
• قزوین



# شاخص های عمومی

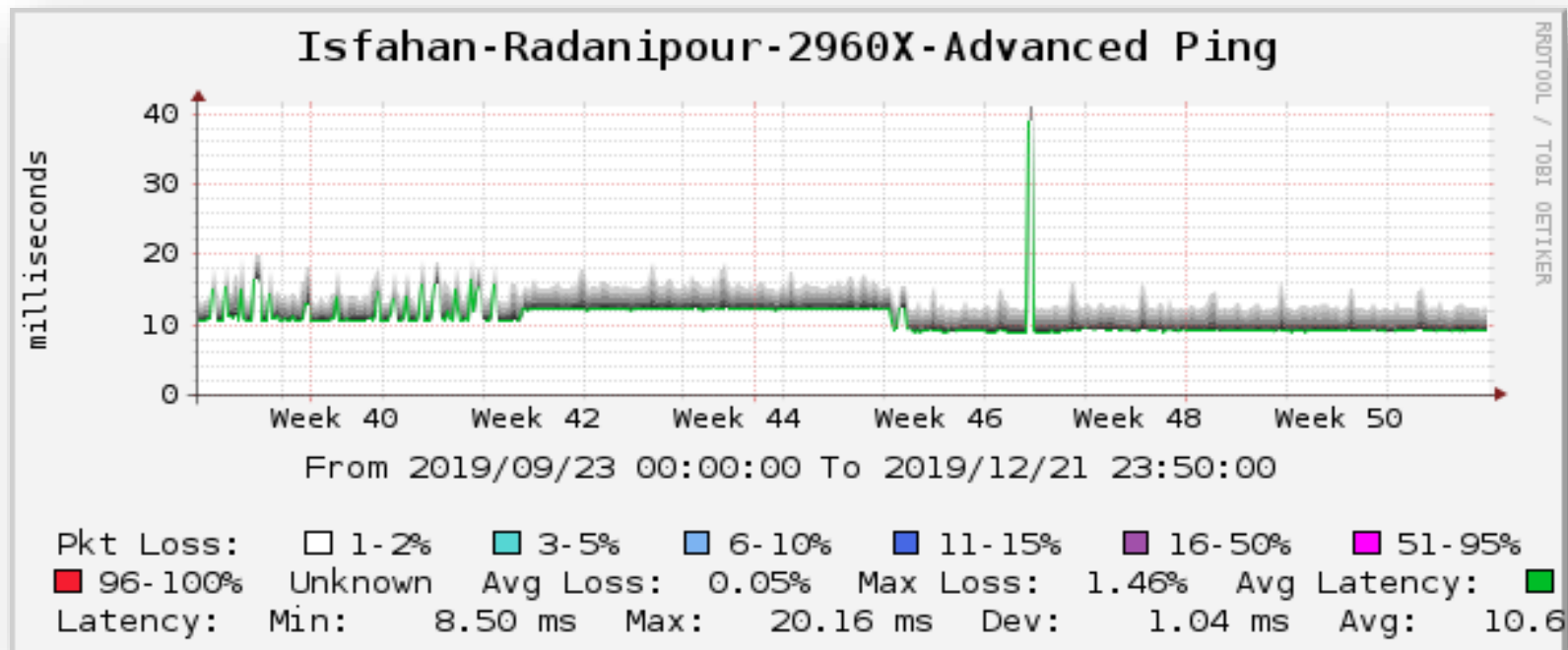
\* درصد دسترس پذیری خدمات در مسیرهای داخل کشور

• کرمان

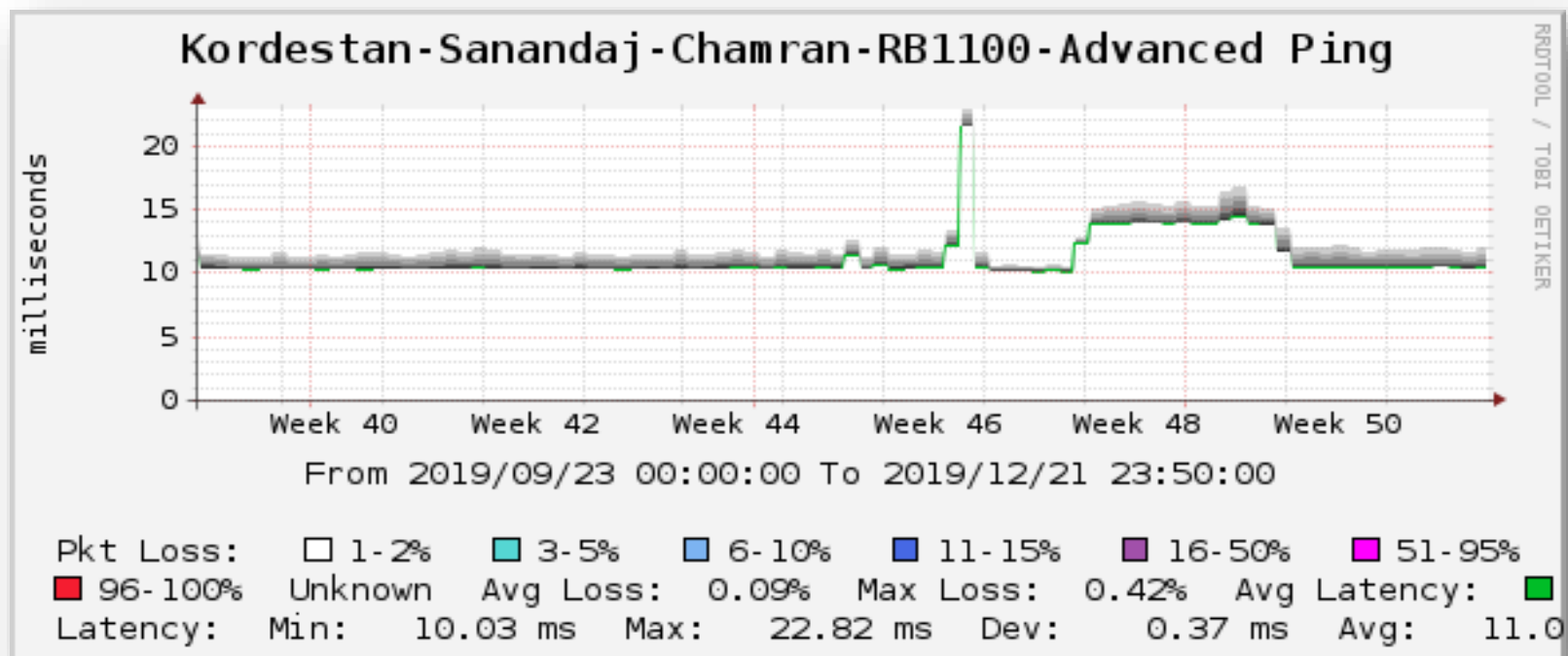




• اصفهان



• کردستان



# شاخص های عمومی

\*تعداد گزارش خرابی و متوسط زمان رفع خرابی

متوسط زمان رفع خرابی (روز)	تعداد گزارش خرابی	ماه
۱.۸	۲۶۰	مهر
۱.۷	۱۸۲	آبان
۲.۲	۲۰۶	آذر

SLA پرداخت شده (زمان)	ماه
۵۴۶ روز	مهر
۳۸۴ روز	آبان
۲۲۵ روز	آذر



# شاخص های عمومی

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

## واحد فروش

میانگین زمان انتظار(ثانیه)	ماه
۱۶	مهر
۱۲	آبان
۲۶	آذر

## واحد پشتیبانی فنی

میانگین زمان انتظار(ثانیه)	ماه
۳۹	مهر
۴۷	آبان
۹۶	آذر

### 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)
مهر	٪۹۵
آبان	٪۹۷
آذر	٪۹۰

#### واحد پشتیبانی فنی

ماه	نرخ دسترسی به اپراتور(درصد)
مهر	٪۸۵
آبان	٪۸۲
آذر	٪۶۹

## 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 پشتیبانی فنی

ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان	ماه
۳.۳۹	مهر
۳.۴۷	آبان
۳.۴۴	آذر



# شاخص های عمومی

\*ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان

## واحد نصب حضوری

ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان	ماه
۳.۴۳	مهر
۳.۵۸	آبان
-	آذر

## واحد رفع خرابی

ارزیابی مشتری از نحوه رفتار کارکنان	ماه
۳.۵۰	مهر
۳.۸۰	آبان
۳.۶۰	آذر



## 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
مهر	۳.۴۷
آبان	۳.۵۶
آذر	-

# تغییر سرویس

## \* زمان مجاز تغییر سرویس

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	مهر
5 min	آبان
5 min	آذر



# 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 سوم سال ۹۸، 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
۳.۳۹	مهر
۳.۴۷	آبان
۳.۴۴	آذر

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
۱.۸	مهر
۱.۷	آبان
۲.۲	آذر

## 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.

ماه	میزان رضایت کلی کاربر از واحد رفع خرابی
مهر	۳.۴۷
آبان	۳.۵۹
آذر	۳.۴۸

# 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  
شماره اقتصادی : 411479555565  
کد پستی 10رقمی: 1513734511  
نشانی کامل استان : تهران شهرستان تهران  
نشانی : تهران ، میدان آرژانتین ، خیابان بخارست ، کوچه نهم پلاک 18  
شماره ثبت/شماره ملی : 418800  
شهر : تهران  
شماره تلفن/نمابر : 87778 داخلی 205

### مشخصات خریدار

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

### 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										697,600

شرایط ونحوه فروش:  نقدی  غیر نقدی  
توضیحات :

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

مهر و امضاء : فروشنده

مهر و امضای : خریدار

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.

## 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
۰.۶	مهر
۰.۳	آبان
۰.۹	آذر



# شاخص های کیفیت

Availability\*

Availability	ماه
۹۹.۸۸	مهر
۹۹.۹۶	آبان
۹۹.۶	آذر

LATENCY	ماه
۱۰.۹۵	مهر
۱۰.۵۶	آبان
۱۳.۶۵	آذر

PLR	ماه
۰.۱۱	مهر
۰.۱۲	آبان
۰.۴۱	آذر