

SHATEL
MOBILE

دفترچه راهنمای
سیم کارت شاتل موبایل



به دنیای شاتل موبایل خوش آمدید!

جایی که دنیای مجازی و حقیقی به هم پیوند می‌خورند.

از شما بابت انتخاب شاتل موبایل به عنوان اپراتور خدمات همراهتان سپاسگزاریم. با شاتل موبایل از کلیه فناوری‌های ارتباطی بر بستر موبایل بهره‌مند خواهید شد. خدمات پشتیبانی متمایز، بسته‌های خدمات کاربردی و مقرون به صرفه با قابلیت انتقال بخشی از حجم باقی‌مانده دیتا به دوره بعد (برای اولین بار در ایران)، برنامه‌های کاربردی ویژه و از همه مهم‌تر "نخستین تجربه واقعی همگرایی خدمات ثابت و همراه برای مشتریان گرانقدر شاتل" تنها بخش کوچکی از انبوه خدماتی است که در دنیای شاتل موبایل تجربه خواهید کرد.

ما قصد داریم با ارایه خدمات هوشمندانه، راهکارهای خلاقانه، محصولات نوآورانه و تجربیات سرگرم‌کننده آسان از دنیای حقیقی و مجازی، زندگی شاتل موبایلی‌ها را لذت‌بخش‌تر کنیم.

فهرست عناوین

& Enjoy™

SHATEL
MOBILE



فعال سازی

راه اندازی و استفاده

تماس با مرکز ارتباط با مشتریان شاتل موبایل

خدمات پایه و ارزش افزوده

فهرست خدمات و محصولات

تعرفه خدمات

صدای مشتری

تماس با ما

جدول کدهای پر کاربرد

- ٦
- ١٠
- ١٤
- ١٦
- ٣٤
- ٣٤
- ٣٦
- ٤٤
- ٤٦



فعال سازی

مطابق قوانین کشور برای فعال سازی و استفاده از سیم کارت، ضروری است که تمامی مراحل ثبت نام، ارسال مدارک و ثبت و تایید آن ها در سیستم ثبت نام شاتل موبایل انجام شده باشد.

چنانچه فرآیند ثبت نام و تکمیل ثبت نام شما بصورت کامل صورت پذیرفته است، با برقراری اولین تماس، ارسال پیامک و یا شروع به استفاده از اینترنت همراه، سیم کارتتان به صورت خودکار فعال سازی خواهد شد. لازم به ذکر است که تا پیش از فعال سازی سیم کارت از طریق برقراری یک تماس یا پیامک خروجی و یا استفاده از اینترنت، شما قابلیت دریافت تماس و پیامک را نخواهید داشت.

نکته: در برخی مدل های تلفن همراه و یا برخی از مودم ها امکان اتصال به اینترنت بدون انجام تنظیمات مرتبط با APN دستگاه وجود ندارد. برای اطلاع از نحوه انجام تنظیمات APN تلفن همراهتان به بخش مربوطه در همین دفترچه و یا بخش راهنمای مشترکین وب سایت شاتل موبایل به نشانی www.shatelmobility.ir مراجعه کنید، یا با خدمات مشترکین شاتل موبایل از طریق شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ تماس حاصل نمایید.

Simply Connect & Enjoy™

SHATEL
MOBILE



تنظیمات در سیستم عامل iOS

< Cellular	Cellular Data
CELLULAR DATA	
APN	shatelmobile
Username	
Password	
LTE SETUP (OPTIONAL)	
APN	shatelmobile
Username	
Password	
MMS	
APN	
Username	
Password	
MMSC	
MMS Proxy	

برای انجام این تنظیمات در گوشی‌های آیفون و تبلت‌های آی‌پد با قابلیت سیم‌کارت، گام‌های زیر را دنبال کنید:

Setting> Cellular> Cellular Data Options> Cellular Data Network>

توجه: در قسمت Cellular Data و قسمت LTE Setup ، در مقابل گزینه APN عبارت shatelmobile را تایپ و ذخیره کنید.

تنظیمات در سیستم عامل Android

← Edit access point ⋮

Name	shatelmobile
APN	shatelmobile
Proxy	Not set
Port	Not set
Username	Not set
Password	Not set
MMSC	Not set
MMS proxy	Not set

برای انجام این تنظیمات نیاز است گام‌های زیر برداشته شود:

Menu> Setting> mobile data> mobile networks> access point names> new APN>

توجه: در زیر بخش Name و در زیر بخش APN و یا access point name ، عبارت shatelmobile را تایپ و ذخیره کنید و پس از آن این پروفایل را بعنوان APN فعال گوشی خود انتخاب کنید.



راه اندازی و استفاده

شروع استفاده از این سیم‌کارت به منزله اطلاع و پذیرش مفاد قرارداد مشترکین شاتل موبایل از سوی شماست. برای اطلاع از کلیه ضوابط و شرایط استفاده از سیم‌کارت‌ها و خدمات شاتل موبایل به وبسایت این شرکت به نشانی www.shatelmobile.ir مراجعه کنید.

نکته: چنانچه تمام یا بخشی از پوشش نقره‌ای روی رمز PUK که در پشت سیم‌کارت قرار گرفته پاک شده بود، لطفاً از خرید آن خودداری نمایید و یا آنرا به فروشنده بازگردانید.

توجه: در صورتی‌که به مدت ۹۰ روز متوالی از خط شما تماسی دریافت یا برقرار نشده، پیامکی دریافت یا ارسال نگشته و یا شارژ مجدد برای آن انجام نشود خط تلفن به همراه اعتبار موجود در آن و دیگر سرویس‌های اختصاص یافته قطع و ضبط خواهد شد. پیام‌های تبلیغاتی دریافتی، شامل این قانون نیست.

راه اندازی و استفاده

راه اندازی و استفاده از خدمات سیم‌کارتی که در اختیار شماست، بسیار آسان است. کافی است گام‌های زیر را انجام دهید و از خدمات متنوع و متمایز شاتل موبایل لذت ببرید:

روش استفاده:

۱. ساینس سیم‌کارت مناسب دستگاه خود را جدا کنید. سیم‌کارت شما به راحتی و بدون نیاز به هیچ ابزاری، قابل تبدیل به ۳ ساینس سیم‌کارت معمولی، میکروسیم و نانسیم کارت می‌باشد.
۲. سیم‌کارت را درون دستگاه قرار دهید.
۳. تنظیمات مربوط به اینترنت شاتل موبایل را مطابق راهنمای مندرج در صفحه ۸ و ۹ روی دستگاه ارتباطی خود اعمال کنید.
۴. به منظور فعال‌سازی، اولین تماس صوتی خروجی خود را برقرار، یک پیامک ارسال و یا از اینترنت استفاده کنید.

۵. در صورت فعال نبودن سیم‌کارت با مرکز خدمات مشترکین ۲۴ ساعته شاتل موبایل به شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ تماس بگیرید. دیگر کانال‌های ارتباطی در بخش تماس با امور مشترکین (صفحه ۴۵) معرفی شده‌اند.



تماس با مرکز ارتباط با مشتریان شاتل موبایل

برای تماس با مرکز ارتباط با مشتریان شاتل موبایل، ۲۴ ساعت شبانه روز، ۷ روز هفته و ۳۶۵ روز سال می‌توانید از طریق کانال‌های ارتباطی زیر با ما تماس بگیرید:

- شماره ۱۰۰ را از سیم‌کارت‌های شاتل موبایل شماره‌گیری کنید.
- شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ را از سایر خطوط شماره‌گیری کنید.
- شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰+ را در خارج از ایران شماره‌گیری کنید.
- به نشانی ایمیل CS@shatelmobility.ir ایمیل ارسال کنید.
- به بخش "پشتیبانی مشترکین" وبسایت شاتل موبایل به نشانی www.shatelmobility.ir و یا به بخش "تماس" سیستم مدیریت حساب اینترنتی خود مراجعه کنید.
- با کارشناسان ما در مرکز ارتباط با مشتریان شاتل موبایل از طریق وبسایت شاتل موبایل بصورت آنلاین گفتگو (چت) کنید.



خدمات پایه و ارزش افزوده

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ۲۷ افزایش اعتبار و خرید بسته | ۱۸ مکالمه، پیامرسانی و اینترنت |
| ۲۸ انتقال اعتبار | ۱۹ خدمات پس پرداخت |
| ۳۰ پیامگیر صوتی | ۲۰ خدمات پیش پرداخت |
| ۳۲ اطلاع رسانی تماس های از دست رفته | ۲۱ مکالمه گروهی |
| ۳۳ اطلاع رسانی هزینه خدمات | ۲۲ انتقال تماس های دریافتی |
| | ۲۴ انتظار مکالمه |
| | ۲۶ با من تماس بگیر |

مکالمه، پیام‌رسانی و اینترنت

در شاتل موبایل ما به دنبال ارزش آفرینی و خلاقیت بر روی تمامی خدماتی هستیم که می‌تواند کسب و کار و زندگی‌تان را ساده‌تر و لذت‌بخش‌تر نماید، حتی اگر آن سرویس یک خدمت سنتی و پایه تلقی شود! شما لایق چیزی بیش از یک "خدمت پایه" هستید؛ چون شاتل موبایلی هستید!

در شبکه سراسری شاتل موبایل، شما با استفاده از کلیه فناوری‌های بروز ارتباطات سیار، تجربه ای آسان و لذت بخش از خدمات پایه تلفن همراه (مکالمه، پیامک و اینترنت) را در تمامی نقاط کشور بدست می‌آورید. ضمن اینکه شاتل موبایل با پیاده‌سازی زیرساخت "همگرایی خدمات ثابت و همراه" به دنبال این است تا برای نخستین بار در ایران، تجربه حقیقی همگرایی خدمات پایه نظیر صوت و پیامک را روی زیرساخت‌های مختلف تلفن همراه، تلفن ثابت، نرم افزارهای کاربردی (اپلیکیشن) و رابط‌های کاربری تحت وب به مشترکین خود عرضه کند.

خدمات پس پرداخت

خدمات پس پرداخت این امکان را به شما می دهد تا از تمام خدمات ارتباطی شامل مکالمه، پیامک، اینترنت همراه نسل جدید و سایر خدمات مبتنی بر محتوا و ارزش افزوده استفاده نموده و هزینه خود را در پایان هر دوره و پس از دریافت صورت حساب مربوطه پرداخت کنید.

استفاده از مقرون به صرفه ترین تعرفه خدمات پایه، دسترسی به بسته های ویژه مشترکین خدمات پس پرداخت، دریافت صورت حساب شفاف و دسترسی به روش های مختلف دریافت و پرداخت صورت حساب از جمله مزایای استفاده از خدمات پس پرداخت شاتل موبایل به حساب می آیند. ضمن آنکه می توانید با مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی تان در وبسایت شاتل موبایل از میزان مصرف و باقی مانده بسته های تان مطلع شوید.

خدمات پیش‌پرداخت

شاتل موبایل این امکان را به شما می‌دهد که با استفاده از خدمات پیش‌پرداخت، پس از شارژ حساب خود به میزان دلخواه، ضمن بهره‌مندی از امکان مدیریت هزینه‌ها، از خدمات ارتباطی شامل مکالمه، پیامک، اینترنت همراه نسل جدید و سایر خدمات محتوایی و ارزش‌افزوده استفاده کنید. هزینه استفاده از این خدمات از اعتبار موجود در حساب سیم‌کارت کسر می‌شود.

دسترسی به روش‌های متنوع افزایش اعتبار به صورت الکترونیکی، مدیریت بهتر و موثرتر هزینه‌ها و دسترسی به بسته‌های متنوع و مقرون به صرفه و کاربردی، از جمله مزایای استفاده از خدمات پیش‌پرداخت شاتل موبایل به حساب می‌آیند. همچنین می‌توانید با مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی‌تان در وب‌سایت شاتل موبایل از میزان مصرف و باقی‌مانده بسته‌هایتان مطلع شوید.

مکالمه گروهی

این سرویس به شما این امکان را می‌دهد که بتوانید به صورت همزمان با چند شماره دیگر ارتباط برقرار نموده و همزمان با یکدیگر مکالمه کنید.

روش فعال‌سازی:

- این سرویس بصورت پیش فرض فعال است و استفاده از آن منوط به پشتیبانی از این خدمت توسط دستگاه تلفن همراهتان است.

- هزینه مکالمه هر فرد بر عهده فرد دعوت کننده از او به کنفرانس تلفنی است و هیچ هزینه مضاعفی برای استفاده از این سرویس به طرفین تماس تحمیل نمی‌شود.

انتقال تماس‌های دریافتی

این سرویس به شما این امکان را می‌دهد تا بخش یا تمامی تماس‌های صوتی دریافتی‌تان را به یک شماره تلفن (همراه یا ثابت) دیگر منتقل کنید.

روش استفاده:

• با استفاده از منوی مربوطه در گوشی تلفن همراهتان، مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی در وبسایت و اپلیکیشن شاتل موبایل و انجام تنظیمات مربوطه و یا شماره گیری کد دستوری زیر، کلیه تماس‌های ورودی شما به یک شماره تلفن همراه و یا ثابت دیگر منتقل خواهد شد.

 [کلید تماس] #شماره تلفن مقصد *۲۱*

• شما می‌توانید با شماره‌گیری کد دستوری زیر، این سرویس را لغو کنید.

 [کلید تماس] #۲۱#

• با استفاده از منوی مربوطه در گوشی تلفن همراهتان، مراجعه به بخش مدیریت حساب شخصی در وبسایت و اپلیکیشن شاتل موبایل و انجام تنظیمات، هر زمان که در حال

مکالمه با فردی هستید و خط شما اشغال است، کلیه تماس‌های ورودی شما به یک شماره تلفن همراه و یا ثابت دیگر منتقل خواهد شد.

 [کلید تماس] #شماره تلفن مقصد *۶۷*

• شما می‌توانید با شماره‌گیری کد دستوری زیر، این سرویس را لغو کنید.

 [کلید تماس] #۶۷#

• با استفاده از منوی مربوطه در گوشی تلفن همراهتان، مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی در وب‌سایت و اپلیکیشن شاتل موبایل و انجام تنظیمات، هر زمان که قادر به پاسخ‌گویی به تماس‌هایتان نیستید، کلیه تماس‌های ورودی شما به یک شماره تلفن همراه و یا ثابت دیگر منتقل خواهد شد.

 [کلید تماس] #شماره تلفن مقصد *۶۱*

• شما می‌توانید با شماره‌گیری کد دستوری زیر، این سرویس را لغو کنید.

 [کلید تماس] #۶۱#

انتظار مکالمه

این سرویس به شما این امکان را می‌دهد که در زمان مکالمه، اگر تماس ورودی دیگری با شما برقرار شد، با در انتظار گذاشتن تماس اول، پس از فشردن کلید برقراری ارتباط (دکمه سبز رنگ) با دیگری مکالمه کنید. همچنین با استفاده از این سرویس می‌توانید در زمانی که در حال یک مکالمه هستید، مخاطب خود را در انتظار قرار داده و تماس خروجی دیگری برقرار کنید.

روش غیر فعال‌سازی:

• این سرویس بصورت پیش‌فرض برای تمامی مشترکین شاتل موبایل فعال است. برای غیر فعال‌سازی آن می‌توانید به بخش مدیریت حساب شخص‌تان در وب‌سایت و اپلیکیشن شاتل موبایل مراجعه کرده و یا کد دستوری زیر را شماره‌گیری کنید. همچنین می‌توانید این سرویس را از طریق تماس با مرکز خدمات مشترکین شاتل موبایل غیر فعال کنید.

[📞 کلید تماس] #۴۳#

- برای فعال‌سازی مجدد این سرویس می‌توانید به بخش مدیریت حساب شخص‌تان در وب‌سایت و اپلیکیشن شاتل موبایل مراجعه کرده و یا کد دستوری زیر را شماره‌گیری کنید. همچنین می‌توانید این سرویس را از طریق تماس با مرکز خدمات مشترکین شاتل موبایل مجدداً فعال کنید.

[ کلید تماس] #۴۳*

- استفاده از این سرویس برای شما هزینه‌ای در بر نخواهد داشت و در صورت برقراری تماس خروجی با استفاده از این سرویس صرفاً هزینه هر تماس جدید به طور جداگانه و بصورت یک تماس عادی محاسبه می‌شود و استفاده از سرویس انتظار مکالمه برای شما هزینه مضاعفی در بر ندارد.

با من تماس بگیر

این سرویس به شما این امکان را می‌دهد تا در صورت تمایل و یا کافی نبودن اعتبار حساب شاتل موبایلی‌تان با ارسال پیامک رایگان از طریق شماره‌گیری یک کد دستوری به دیگر مشترکین شاتل موبایل، از وی بخواهید که با شما تماس بگیرد.

روش استفاده:

• برای استفاده از این سرویس و ارسال پیامک به طرف مقابل کد دستوری زیر را شماره‌گیری کنید:

- [کلید تماس] *۱۲*۱
- ok / [وارد کردن شماره شاتل موبایل مقصد]

• این سرویس مختص مشترکین شبکه شاتل موبایل بوده و بصورت رایگان ارائه می‌شود.

افزایش اعتبار و خرید بسته

شما می‌توانید برای افزایش اعتبار حساب سیم‌کارت شاتل موبایلی‌تان و یا خرید بسته‌های خدماتی از راه‌های زیر اقدام کنید:

- شماره‌گیری کد دستوری  [کلید تماس] *۷#
- استفاده از بخش مدیریت حساب اینترنتی در وب‌سایت شاتل موبایل و خرید الکترونیک شارژ و بسته
- استفاده از بخش افزایش اعتبار و خرید بسته اپلیکیشن شاتل موبایل من
- مراجعه حضوری به مراکز خدمات و نمایندگی‌های فروش شاتل موبایل
- استفاده از تمامی درگاه‌های فروش شارژ الکترونیکی نمایندگان شاتل موبایل
- استفاده از دستگاه‌های خودپرداز و دستگاه‌های کارت خوان فروشگاهی طرف قرارداد و خرید الکترونیک بصورت شارژ مستقیم، دریافت رمز شارژ و یا خرید بسته
- و سایر کانال‌های مندرج در وب‌سایت

انتقال اعتبار

با استفاده از این سرویس می‌توانید تا سقف مشخصی از اعتبار حساب شاتل موبایلی‌تان را به دیگر مشترکین دیگر شاتل موبایل و یا شماره سیم‌کارت‌های دیگر شاتل موبایلی خود منتقل کنید.

روش استفاده:

• برای استفاده از این سرویس می‌توانید کد زیر را شماره‌گیری کنید و یا به بخش مدیریت حساب اینترنتی خود در وب‌سایت شاتل موبایل مراجعه کنید.

- [کلید تماس  *۱#]
- ۳ / ok
- ۳ / ok

- حداقل میزان انتقال اعتبار در هر انتقال ۵,۰۰۰ ریال و حداکثر میزان انتقال اعتبار در هر انتقال ۲۰,۰۰۰ ریال است.
- برای اطلاع از آخرین هزینه این سرویس به وبسایت شاتل موبایل مراجعه کنید.

پیام‌گیر صوتی

این سرویس منحصر بفرد شاتل موبایل به کسانی که با شما تماس می‌گیرند این امکان را می‌دهد تا در صورت عدم پاسخگویی به تماس‌شان از سوی شما، خاموش بودن و یا در دسترس نبودن گوشی، بتوانند همانند یک منشی تلفنی پیشرفته برای شما پیام صوتی ضبط کنند. شما پس از دریافت هر پیام جدید، یک پیامک محتوی شماره تماس‌گیرنده و زمان تماس دریافت خواهید کرد و می‌توانید از طریق تماس با شماره ویژه ۱۹۸ از طریق سیم‌کارت شاتل موبایلی‌تان و یا شماره‌گیری ۰۹۹۸۱۰۹۸۱۹۸ از سایر خطوط و وارد کردن رمز شخصی خود، پیام‌های صوتی‌تان را بشنوید و مدیریت کنید.

روش فعال‌سازی و غیر فعال‌سازی:

- برای فعال‌سازی و غیر فعال‌سازی این سرویس می‌توانید کد زیر را شماره‌گیری کرده و

یا به بخش مدیریت حساب اینترنتی در وبسایت شاتل موبایل مراجعه کنید.

- [کلید تماس] *۱#
- ۴ / ok
- ۲ / ok

- هزینه استفاده از این سرویس برای فردی که برای شما پیام می‌گذارد، مانند تماس صوتی عادی محاسبه می‌شود و برای شما هزینه مضاعفی ندارد. هزینه شنیدن پیام‌های ضبط شده برای شما در زمان گوش‌دادن به پیام‌هایتان در صورت استفاده از روش تماس تلفنی، معادل یک تماس صوتی محاسبه خواهد شد، اما شنیدن این پیام‌ها از طریق اینترنت و اپلیکیشن "شاتل موبایل من" برایتان هیچ هزینه‌ای در بر ندارد.
- برای غیر فعال‌سازی و یا فعال‌سازی مجدد این سرویس نیز می‌توانید کد دستوری صفحه قبل را شماره‌گیری کنید.

اطلاع‌رسانی تماس‌های از دست رفته

با استفاده از سرویس اطلاع‌رسانی تماس‌های از دست رفته می‌توانید از فهرست تمامی شماره‌هایی که با شما تماس گرفته‌اند و شما موفق به پاسخ‌گویی به آن‌ها به دلایل مختلف نظیر در دسترس نبودن و یا خاموش بودن دستگاه تلفن همراهتان نشده‌اید، مطلع شوید. اطلاعات این تماس‌ها شامل شماره تماس‌گیرنده و زمان تماس بصورت رایگان برای شما پیامک خواهد شد.

روش فعال‌سازی و غیر فعال‌سازی:

- این سرویس به‌صورت پیش فرض فعال می‌باشد. شما می‌توانید با مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی خود در وب‌سایت شاتل موبایل این سرویس را غیر فعال و یا مجدداً فعال کنید.

اطلاع‌رسانی هزینه خدمات

با استفاده از این سرویس می‌توانید پس از پایان هر تماس، از هزینه کسر شده از اعتبار حساب‌تان، توسط یک پیام که بر روی صفحه نمایش گوشی شما ظاهر می‌شود، مطلع شده و باقی‌مانده اعتبار حساب‌تان را مشاهده فرمایید.

روش فعال‌سازی و غیر فعال‌سازی:

• این سرویس به‌صورت پیش فرض فعال می‌باشد. شما می‌توانید با شماره‌گیری کد دستوری زیر و یا مراجعه به بخش مدیریت حساب اینترنتی خود در وب‌سایت شاتل موبایل این سرویس را غیر فعال و یا مجدداً فعال کنید.

- [ کلید تماس *۱#]
- ۴ / ok
- ۵ / ok



فهرست خدمات و محصولات

برای آگاهی از آخرین فهرست خدمات و محصولات شاتل موبایل، نحوه خرید و یا فعال سازی آن ها و تغییرات احتمالی در فرآیندها، به بخش مربوطه در وبسایت www.shatelmobile.ir مراجعه کنید.

تعرفه خدمات

همواره می‌توانید برای آگاهی از آخرین تعرفه‌ها، بسته‌های متنوع، مقرون به صرفه و کاربردی، خدمات نوآورانه و سامانه امتیازدهی مشتریان وفادار شاتل موبایل، به بخش مربوطه در وبسایت www.shatelmobile.ir مراجعه کنید.



صدای مشتری

شرکت شاتل از چندین سال قبل با راه‌اندازی سامانه ویژه پاسخ‌گویی به مشتریان، روند مشخصی برای ثبت، پی‌گیری و پاسخ‌گویی به مشتریان ایجاد کرده است. مشتریان می‌توانند به ازای ارسال درخواست خود یک کد پی‌گیری دریافت کنند، ضمن این که تمام سوابق آن‌ها در این سامانه نگهداری می‌شود. کارشناسان شاتل ضمن پی‌گیری و بررسی موضوع برای پاسخ‌گویی درخواست‌ها در سریع‌ترین زمان ممکن اقدام می‌کنند.

بر این اساس شما می‌تواند در بخش صدای مشتری پیشنهادها، انتقادات و یا شکایت‌های خود را مطرح کنید.

دلنشین‌ترین صدا برای شاتل موبایل، "صدای مشتری" است.

همانند هر اپراتور دیگری، کیفیت خدماتی که توسط شاتل موبایل در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد، هم تنها تحت تاثیر شبکه و زیرساخت‌های این اپراتور نیست، بلکه شاتل موبایل در حلقه نهایی زنجیره تحویل این خدمت به مشتریان قرار دارد و به همین خاطر نیز، مسایلی همچون کیفیت اینترنت و نیز شبکه انتقال یا توزیع کشور تاثیر مستقیم بر کیفیت خدمات یاد شده دارد. با این همه، شاتل موبایل نهایت تلاش خود را به کار می‌گیرد تا از یک سو پاسخ‌گوی توقعات مشتریان باشد و از سوی دیگر می‌کوشد مشکلاتی که حتی از دایره اختیارات این شرکت خارج است را با پی‌گیری‌های خود برطرف سازد. برای انجام این مهم نیز، شنیدن صدای مشتری بهترین راهکار برای آشنایی با مسایل و یا نیازهای مشتریان به شمار می‌آید.

در حقیقت، به دور از هر گونه تعارفات معمول اجتماعی، شاتل موفقیت‌ها و بالندگی خویش را مرهون وجود مشتریانانش می‌داند و به همین خاطر نیز، نه تنها "مشتری‌مداری" را یکی از

ارزش‌های اصلی سازمان تلقی می‌کند، بلکه بر این باور است که بدون تعامل و شنیدن صدای مشتری، نمی‌تواند مسیر رشد خود را ادامه دهد.

با این اوصاف، این انتظار نیز از مشتریان گرامی می‌رود که شاتل موبایل را از نظرات، انتقادات و پیشنهادهای خود محروم نساخته و به رشد خانواده بزرگ شاتل، بیش از پیش کمک کنند.

چه نوع درخواست‌هایی شامل شکایت مشتریان می‌شود؟

اگر مشترک با مشکلی ناشی از نقض شرایط استفاده از سرویس و یا نادیده گرفتن توافق انجام شده از سوی شاتل موبایل و یا تضاد با قوانین سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی رو به رو شود، می‌تواند درخواست خود را در قالب شکایت مطرح کند. برای نمونه مسایلی هم‌چون:

- پی‌گیری نشدن درخواست اعلام شده
- لحن نامناسب در هنگام پاسخ‌گویی به مشتری
- طولانی شدن مراحل که مدت زمان قانونی آن اعلام شده است
- نارضایتی از راه‌های ارتباطی و ممکن نبودن برقراری ارتباط

یکی از راه‌های مورد نظر برای ارسال شکایات، بررسی لایه به لایه شکایات در واحدهای مختلف سازمانی است.

مشترکین می‌توانند علاوه بر ارسال شکایات در مورد موضوعات مختلف، درخواست‌های خود را از طریق بخش صدای مشتری برای شرکت شاتل موبایل ارسال کنند.

گروه شرکت‌های شاتل همواره از پیشنهادهای سازنده مشترکین استقبال می‌کند و به مواردی که قابلیت اجرایی شدن داشته باشند، جامه عمل می‌پوشاند.

پس از ثبت هر گونه پیشنهاد مشترکین در مورد سرویس و خدمات، این موارد توسط کارشناسان بخش صدای مشتری بررسی می‌شود و اگر این پیشنهادها دارای زیر ساخت‌های مناسب برای اجرایی شدن باشند، این موارد به کمیته‌های اجرایی شرکت ارجاع و اطلاع‌رسانی‌های لازم به مشترکین انجام می‌شود.

روند پی‌گیری درخواست‌ها

تقریباً رسیدگی به تمام درخواست‌ها ظرف اولین روز کاری آغاز شده و در سریع‌ترین زمان ممکن و با اولویت 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 پی‌گیری‌های مربوط به درخواست، نتیجه به صورت تلفنی یا ایمیلی یا از طریق پیامک به درخواست‌دهنده اطلاع داده خواهد شد و در نهایت براساس شماره پی‌گیری اعلام شده، ایمیلی مبنی بر بسته شدن درخواست برای ایشان ارسال می‌شود. در این مدت درخواست‌دهنده می‌تواند از طریق شماره پی‌گیری‌ای که به ایشان اعلام شده است، وضعیت درخواست خود را پی‌گیری کند.

مشخصاً در تمامی مراحل پی‌گیری، تنها هدف شاتل موبایل جلب رضایت مشترکین و برطرف کردن نیازهای آن‌ها در کوتاه‌ترین زمان ممکن است. شاتل موبایل بر آن امید است که پاسخ‌گویی به موقع و مطابق مراحل اعلام شده به درخواست‌ها، رضایت و خشنودی مشتریان را بیش از پیش فراهم آورد.



تماس با ما

برای تماس با شاتل موبایل و دریافت خدمات پشتیبانی مشترکین در هر ساعت از شبانه روز و تمامی ایام هفته می‌توانید:

- شماره ۱۰۰ را از سیم‌کارت‌های شاتل موبایل شماره‌گیری کنید.
- شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ را از سایر خطوط شماره‌گیری کنید.
- شماره +۹۸۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ را در خارج از ایران شماره‌گیری کنید.
- به آدرس ایمیل CS@shatelmobile.ir ایمیل ارسال کنید.
- با کارشناسان ما در مرکز خدمات مشترکین شاتل موبایل از طریق وب‌سایت www.shatelmobile.ir بصورت آنلاین گفتگو (چت) کنید.
- نیازها، مسایل و سوالات خود را از طریق حساب‌های رسمی شاتل موبایل در شبکه‌های اجتماعی با ما مطرح کنید:

 @shatel_mobile

 @shatelmobile

 @shatelmobile

 @shatelmobile

• اینستاگرام:

• تلگرام:

• توئیتر:

• فیسبوک:



جدول کدهای دستوری پر کاربرد

نام سرویس	کد دستوری
خرید بسته‌ها و شارژ	[کلید تماس] *۷#
انتقال اعتبار	[کلید تماس] *۱#
اطلاع از میزان اعتبار	[کلید تماس] *۱#
فعال‌سازی صندوق صوتی	[کلید تماس] *۱#
لغو دریافت پیامک‌های تبلیغاتی	[کلید تماس] *۸۰۰#
نمایش شماره تلفن من	[کلید تماس] *۱۴*۷#
با من تماس بگیر	[کلید تماس] *۱۲*۱#
ok / [وارد کردن شماره شاتل موبایل]	



جدول شماره‌های تماس ضروری

نام سرویس	شماره تماس
گوش کردن به پیام‌ها و مدیریت پیغام‌گیر صوتی	۱۹۸ از خطوط شاتل موبایل ۰۹۹۸۱۰۹۸۱۹۸ از سایر خطوط
مرکز ارتباط با مشتریان شاتل موبایل	۱۰۰ از خطوط شاتل موبایل ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰۰ از سایر خطوط



ما را در شبکه‌های اجتماعی دنبال کنید



shatelmobile



shatel_mobile

www.shatelmobile.ir

