



İNFORMASİYA  
KOMMUNİKASİYA  
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

# Abunəçilərin internet xidmətlərindən istifadəsi üzrə şikayət indeksi

Nö	Şirkətlər	Şikayət indeksi
1	Enginet MMC	6.78
2	Selnet MMC	3.40
3	GSP MMC	2.89
4	Eurosel MMC	2.27
5	Az-Evro Tel MMC	2.07
6	Konnekt QSC	1.80
7	Smart Sistemz Texnoloji MMM	1.47
8	Kaspian Telekom MMC	1.29
9	Beeonline ASC	1.09
10	Aztelemek MMC	1.01
11	Bakı Telefon Rabitəsi MMC	0.80
12	Azeronline LTD BM	0.70
13	Azqtel MMC	0.69
14	Rahat Telecom MMC	0.66
15	Ag Telekom MMC	0.66
16	Aznet Technologies QSC	0.60
17	Uninet MMC	0.42

Nö	Şirkətlər	Ortalama cavablandırılma müddəti (gün)
1	Azqtel MMC	21
2	Az-Evro Tel MMC	16
3	Uninet MMC	14
4	Aztelemek MMC	13
5	Rahat Telecom MMC	10
6	Enginet MMC	10
7	Selnet MMC	9
8	Ag Telekom MMC	9
9	Konnekt QSC	8
10	Aznet Technologies QSC	7
11	Bakı Telefon Rabitəsi MMC	7
12	Eurosel MMC	7
13	Beeonline ASC	7
14	Azeronline LTD BM	6
15	Smart Sistemz Texnoloji MMM	3
16	GSP MMC	2
17	Kaspian Telekom MMC	1

Şikayət indeksi müştəri məmnuniyyətini ölçmək üçün istifadə edilən bir göstəricidir. Bu, müştərilərin bir məhsul və ya xidmətdən hansı səviyyədə razı qaldıqlarını göstərir. Şikayət indeksinin yüksək olması müştəri məmnuniyyətinin az olduğunu, aşağı olması isə müştəri məmnuniyyətinin daha yüksək olduğunu bildirir.

Şirkətin göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyəti və şirkətin operativliyi iki meyar üzrə hesablanmışdır:

**Şikayət indeksinin hesablanma qaydası aşağıdakı kimidir:**

$$\text{Şikayət indeksi} = \frac{\text{Şikayətlər üzrə bazar payı}}{\text{Abunəçilər üzrə bazar payı}}$$

**Şikayətlər üzrə bazar payı** – hər bir şirkət üzrə cəmi şikayət sayının ümumi şikayətlərin sayına nisbətidir.

$$\text{Şikayətlər üzrə bazar payı} = \frac{\text{Şirkət üzrə şikayət sayı}}{\text{Ümumi şikayətlərin sayı}}$$

**Abunəçilər üzrə bazar payı** – hər bir şirkət üzrə cəmi abunəçi sayının ümumi abunəçi sayına nisbətidir.

$$\text{Abunəçilər üzrə bazar payı} = \frac{\text{Şirkət üzrə abunəçi sayı}}{\text{Ümumi abunəçi sayı}}$$

1. **Şirkətin şikayəti ortalama cavablandırma müddəti:** Şirkətin “E-şikayət”də birbaşa istifadəçiyə və Agentliyə verdiyi cavab müddətlərinin ədədi ortasıdır. (Mənbə: “E-şikayət” elektron sistemi)

**Qeyd:**

1. *Hesablamaya abunəçi sayı 1000-dən, şikayət sayı 5-dən az olan şirkətlər daxil edilməmişdir.*
2. *İKTA-ya daxil olan bütün şikayətlər E-şikayət platformasına integrasiya edilir.*