

Информация о персонале АО «НТЦ СТЭК», необходимом для обеспечения тех. поддержки СТЭК-ТРАСТ». АРМ «ТРАСТ-Клиент»

Каналы доставки запросов и обращений в техническую поддержку АО «НТЦ СТЭК»

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Круглосуточная телефонная линия 8 (351) 729-95-52
- Электронная почта support@stek-trust.ru
- обращение через форум официального сайта АО «НТЦ СТЭК» <http://stek-trust.ru/forum>
- обращение через форму обратной связи, размещенной по адресу: <http://stek-trust.ru/zakazat-zvonok>
- обращение через форму онлайн-чата на главной странице: <http://stek-trust.ru/>
- обращение через функционал мессенджера Telegram с помощью прямой ссылки: https://t.me/stektrust_bot
- обращение через функционал мессенджера Viber с помощью прямой ссылки: <viber://pa?chatURI=stektrustchat>

Параметры уровня качества сервиса поддержки пользователей:

Параметр	Значение
Режим работы службы технической поддержки пользователей по телефону «горячей линии»	режим 365 дней/год 24 часа
Среднее время ответа службы технической поддержки пользователей по телефону «горячей линии» за календарный месяц	не более 10 минут
Среднее время ответа службы технической поддержки пользователей по заявкам через интернет-сайт (отправка письменного ответа пользователю или голосовая связь специалиста с пользователем) за календарный месяц	не более 1-го часа

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента поступления обращения (заявки) до момента закрытия заявки, с учетом указанных выше приоритетов заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется в форме ответа способом, который был использован (мессенджеры, почта, телефонный разговор) при обращении.