

Памятка клиенту при обращении в Службу технической поддержки АО «Казтелепорт»

1. Обращения в Службу технической поддержки АО «Казтелепорт» (Service-Desk) следует отправлять на электронный адрес contact@kazteleport.kz.

Чтобы помочь нам быстрее и качественнее обработать Ваш запрос, укажите в обращении номер договора и услугу, по которой осуществляется обращение, например:

*Договор №123456 от 01.01.2020г.
Услуга – Облачная ИС.*

2. После регистрации обращения Вам придет письмо с подтверждением получения обращения и содержащее текст «Ваш запрос #... был зарегистрирован», номер заявки, планируемое время выполнения, приоритет и группу назначения.

3. Если вы хотите дополнить уже существующую заявку комментарием или ответить на запрашиваемую информацию, просто ответьте на письмо с подтверждением регистрации обращения, не меняя тему письма.

ВАЖНО: если Вы удалили это письмо, но знаете номер обращения, напишите письмо на contact@kazteleport.kz. В теме письма обязательно укажите «[SD] #номер». Только при сохранении в теме этих ключевых слов и пробела система Service-Desk прикрепит Ваше обращение к существующей заявке и не заведет новую.

4. Если обращение было разрешено, но Вы не согласны с предложенным решением, в письме о выполнении поставьте негативную оценку и обращение направится на доработку. Оценка с возвратом на доработку выглядит так:

Пожалуйста, оцените качество работы службы поддержки:



Для улучшения качества обслуживания Вы можете направить отзыв, предложение, комментарий или поблагодарить нас по электронному адресу: quality@kazteleport.kz

Рисунок 1. Оценка качества работ

5. Также, в письме о выполнении Вы можете оценить качество работы наших специалистов: выбрать соответствующий «смайлик» и оставить дополнительный комментарий при проставлении оценки или эскалировать свою проблему на сервис-менеджера или на руководителя, написав на электронный адрес: quality@kazteleport.kz

Нам важно Ваше мнение о качестве выполненных работ, в связи с чем просим ВСЕГДА оценивать качество обработки Вашего обращения.

6. Если Вы хотите завести новую заявку в продолжение старой, Вам необязательно пересылать всю историю по ней - достаточно указать ее номер в теме письма.