

HelpDesk

Памятка по обращению в службу технической поддержки «СТЕК»

В состав услуг, предоставляемых компанией ООО «СТЕК» в области информационных технологий, входит техническая поддержка пользователей. Ее выполняет служба HelpDesk. Инженеры HelpDesk оперативно обрабатывают обращения клиентов («заявки») и обеспечивают согласованный уровень предоставляемых услуг.



Как передать обращение в HelpDesk

Для подачи заявки инженерам поддержки обратитесь:

- на e-mail info@stekspb.ru
- через сайт stekspb.ru/it
- по одному из телефонов:
(812) 363-17-87, 493-79-19.

В заявке необходимо сообщить следующую информацию:

1. Наименование компании, в которой работает заявитель;
2. ФИО, e-mail и контактный телефон заявителя;
3. Содержание заявки (что, у кого, где нужно решить);
4. Срочность решения заявки;
5. Дополнительную информацию (фотографии, снимки экрана, ссылки).

Зарегистрированной заявке присваивается номер, который будет полезен при выяснении ее состояния. Он высылается на e-mail заявителя и/или указанный в договоре e-mail компании.

Сотрудник HelpDesk может также попросить инициатора сообщить информацию о качестве работы по заявке, позвонив по телефону. Помогите нам оказывать Вам услуги наиболее качественно. Сообщите сотруднику отдела качества все свои замечания и пожелания!



Как долго будет решаться моя заявка

В стандартных случаях крайний срок решения заявки указывается заявителю в e-mail сообщении о ее регистрации в информационной системе HelpDesk.

Срок решения заявки зависит от условий договора на обслуживание, но всегда есть возможность заявить, что данное обращение надо решить срочно.

В этом случае специалисты сразу берут обращение в работу, а максимальный срок его решения составляет 2 часа (если это технически возможно).



Как возобновить работу по решенной заявке

Оповещение о решении заявки всегда приходит на e-mail.

Иногда возникают ситуации, когда предоставленное решение не устраивает заявителя и требуется возобновление обращения.

Для возобновления достаточно ответить на последнее письмо техподдержки по данной заявке и она снова будет взята в работу. Если ответа от заявителя на предоставленное решение не происходит в течение 3-х дней, заявка будет автоматически считаться успешно обработанной (закрытой).



Особые ситуации

В особых ситуациях, требующих срочного реагирования, независимо от времени суток и дня недели, всегда на связи для Вас руководитель HelpDesk. Эти контакты Вы также можете использовать в случаях, когда, по Вашему мнению, служба HelpDesk выполняет свою работу недостаточно качественно.

+7 (965) 022 6906

iso@stekspb.ru