

**Правила обслуживания клиентов сотрудниками Службы
Поддержки CRPT-Turon.**

Уважаемые клиенты! Понимая исключительную важность проекта по развитию цифровой маркировки для общества и государства, CRPT-Turon стремится предоставлять сервис высочайшего качества. Для этого мы организовали полноценную службу поддержки. В этом документе описаны основные принципы, которым мы следуем при ответах на вопросы клиентов и основные показатели, которых мы придерживаемся в нашей ежедневной работе.

Сотрудники службы поддержки CRPT-Turon проходят постоянное обучение внутри Компании. Также нами подготовлен внутренний документ, регламентирующий принципы общения сотрудников с клиентами и организована служба качества, которая следит за выполнением этих принципов. Все звонки записываются и выборочно прослушиваются службой качества на предмет корректности ответа на вопрос клиента и следования сотрудником принципам общения.

Обращаем внимание, что описанные в данном документе принципы и временные рамки являются справочным материалом, добровольно предоставленным CRPT-Turon. Никакие части данного документа, как и документ в целом, не являются юридически значимыми и не являются юридическим обязательством CRPT-Turon им следовать. Информация, предоставленная в этом документе, не может являться основанием для предъявления каких-либо претензий к CRPT-Turon. Данный документ не является договором в любом виде, включая договор оферты, и не может рассматриваться как договор SLA (service level agreement).

Контакты для связи со Службой поддержки CRPT-Turon:

Телефон - + (998) 71-203-88-72

E-mail – support@crpt.uz

Чат-бот в Телеграмм - [@CRPT_Turon_Bot](https://t.me/CRPT_Turon_Bot)

Специальная форма для запроса - <https://help.crpt-turon.uz/hc/ru/requests/new>

Каждый вопрос от клиента автоматически фиксируется информационной системой. Не теряется ни один ваш запрос, в какое время и каким образом он бы не пришел.

Время оказания информационной и технической поддержки клиентам:

Служба технической поддержки CRPT-Turon работает с понедельника по пятницу, с 8 часов утра до 20 часов вечера, за исключением праздничных дней.

Время реакции на обращение по e-mail, в Телеграмм-боте или через форму со стороны оператора **в рабочее время** составляет 10 минут. Это значит, что через 10 минут вам обязательно ответят и помогут!

В случае, если ваш запрос пришел **в не рабочее время**, он будет зафиксирован, и наши операторы свяжутся с вами **до 10 часов утра следующего рабочего дня**.

Время решения запросов:

В зависимости от срочности и важности обращения от клиента, каждому запросу присваивается приоритет. Несмотря на то, что наши сотрудники в любом случае стараются ответить на вопрос или решить проблему максимально быстро, в зависимости от приоритета допускается различное время решения запросов.

Мы придерживаемся следующих принципов обработки запросов, в зависимости от приоритета:

Приоритет	Предельно допустимое время решения
Критический / Экстренный	4 часа с момента регистрации обращения в системе учета заявок Исполнителя (круглосуточно)
Высокий / Срочный	8 рабочих часов с момента регистрации обращения в системе учета заявок Исполнителя
Средний / Нормальный	24 рабочих часа с момента регистрации обращения в системе учета заявок Исполнителя
Стандартный / Низкий	2 рабочих дня с момента регистрации обращения в системе учета заявок Исполнителя

Модерация карточек Национального Каталога:

Отдельно стоит отменить срок модерации карточек. Мы модерируем карточки в течение **5 дней** с даты отправки ее нам на модерацию. Если в карточке обнаружена ошибка, она возвращается отправителю и, после исправления ошибки и отправки карточки снова на модерацию, она может рассматриваться до 5 дней.

Информация от участников оборота:

Уважаемые клиенты! Для корректного ответа на ваш вопрос наши сотрудники будут запрашивать следующую информацию:

- ✓ Имя звонящего
- ✓ Название компании
- ✓ ИНН

Это минимальный объем информации, необходимый для того, чтобы мы смогли правильно идентифицировать вас и помочь в решении вопроса. Без предоставления этой информации мы не сможем продолжить общение.

По ходу решения вашего вопроса сотрудник Службы поддержки может задавать дополнительные вопросы, уточнять информацию, попросить выполнить какие-то действия с вашей стороны. Просьба относиться с пониманием к возможным дополнительным вопросам с нашей стороны, это необходимо для корректного решения вашей задачи.