

Descrierea Serviciului suport clientelă

În cadrul Moldtelecom SA funcționează Serviciul Suport Clienți, destinat exclusiv deservirii clienților business. Astfel este asigurată deservirea și soluționarea rapidă a solicitărilor parvenite. În cadrul Serviciului Suport Clienți este organizată o linie directă de contact destinată clienților de importanță majoră ce utilizează servicii transport date.

De asemenea, va fi desemnată o persoană responsabilă de relația cu Beneficiarul în scopul executării calitative a contractului respectiv.

Totodată, în scopul identificării și rezolvării deranjamentelor la nivelul infrastructurii rețelei de telecomunicații din Moldova, în cadrul S.A. "Moldtelecom" funcționează un centru performant de management al rețelei - **Network Operation Center (NOC)**. Centrul permite monitorizarea dintr-un singur punct a infrastructurii de rețea - 24/24 ore: rețelele de cablu optic și sistemele de transmisiuni, rețelele de transport DWDM/IPMPLS, IP domene, rețeaua de telefonie fixă și ADSL, obiectele rețelei NGN, cu posibilitatea intervenirii prin intermediul managementului centralizat.

Acest Centru este cea mai avansată soluție de identificare și rezolvare a deranjamentelor la nivelul infrastructurii rețelei de telecomunicații din Moldova.

De asemenea, Instituția Publică "Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică", care va fi subcontractată de SA Moldtelecom, dispune de un Serviciu de Suport Clienți. Acesta a fost creat la începutul anului 2013. Atribuțiile de suport clienți exercită 14 persoane de calificare înaltă. Serviciul de Suport Clienți are două direcții prioritare de activitate: preluarea și înregistrarea solicitărilor de la utilizatorii serviciilor, precum și acordarea nemijlocită a suportului pentru utilizatorii finali.