

Техническая поддержка 1-го уровня (FLM):

1. Круглосуточный Call Desk (24*7);
2. Круглосуточный мониторинг парка терминалов;
3. Получение и анализ LOG файлов на предмет прохождения платежей;
4. Предоставление справок и сведений о прохождении платежей;
5. Персональный менеджер-координатор;
6. Информирование и рассылка оперативных данных о работе сети;
7. Круглосуточная поддержка плательщиков (24*7);

Уровень обслуживания:

- Предоставление справок не более 8-ми часов;
- Обработка обращений плательщиков не более 10 минут;
- Максимальный простой обслуживания не более 4-х часов;