

Soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali

RARTEL SA are în organizarea sa un Centru de Operare și Suport, localizat în sediul din București, deservit de operatori cu experiență în comunicațiile satelitare, asigurând în prezent monitorizarea și suportul pentru actualii clienți, pe mai mulți sateliți de comunicații și TV, având în același timp și un rol în coordonarea și monitorizarea activităților de remediere a disfuncționalităților.

Acest centru este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână pentru identificarea și înlăturarea cauzelor care pot genera întreruperi în funcționarea legăturilor satelitare permanente.

Pentru o bună comunicare atât cu clienții cât și cu echipele operative, Centrul de Operare și Suport beneficiază de variate mijloace de comunicații, fiind interconectat la rețelele de telefonie fixe, mobile și satelitare precum și conexiuni cu rezervare la rețeaua publică IP (terestre și prin satelit).

Astfel, modalitățile de anunțare a unor defecțiuni precum și asigurarea suportului online sunt variate, clientul fiind cel care o alege pe cea mai potrivită.

Astfel modalitățile de anunțare a unei defecțiuni sunt:

- Telefonic: 021 319 6804;
- Fax: 021 319 6806;
- Email: ncc@rartel.ro
- Deschiderea de către client a unui trouble-ticket prin accesarea sistemului de trouble-ticketing implementat la RARTEL. Accesarea se face pe bază de user și parolă la adresa:

<https://support.rartel.ro>

În cazul anunțării unei disfuncționalități prin telefon, prin fax sau prin email, operatorul deschide un trouble-ticket, etapele de rezolvare putând fi urmărite de atât de către client cât și de persoanele responsabile (anunțarea prin email).

Operatorul poate, de asemenea, pune în legătură clientul cu persoana cea mai calificată pentru asigurarea suportului tehnic online de cea mai bună calitate.

RARTEL SA are echipe de intervenție formate din câte 2 persoane, cu specializare în comunicațiile satelitare.

Astfel, la solicitarea Beneficiarului RARTEL SA va asigura suport tehnic onsite prin deplasarea unei echipe de intervenție în amplasamentul Beneficiarului din București pentru ridicarea deranjamentelor care au generat întreruperea legăturilor satelitare.

Timpul de răspuns, timpul de intervenție și timpul de remediere sunt stabiliți printr-un SLA agreat de către Beneficiar și de către Prestator, specifici fiecărui contract.