# Почтовый адрес: 623700, Свердловская область, г. Березовский ул. Ленина, 2 Д, тел/факс: (343) 379-07-95 ИНН 6670102129, КПП 66700100Шапка для Word1

# **АНКЕТА**

# **по оценке качества услуг**

# **службы технической поддержки**

# **компании НПО «Спектрон»**

Уважаемые партнеры, заказчики! Нам важно ваше мнение. Чтобы мы смогли сделать нашу поддержку еще лучше – ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Время заполнения анкеты – не более 5 минут.

*\* Поля обязательные к заполнению*

Название Вашей организации:

|  |
| --- |
|  |

Ваши ФИО:

|  |
| --- |
|  |

Должность:

|  |
| --- |
|  |

Насколько в целом Вы удовлетворены качеством работы службы технической поддержки нашей компании?\*

Оцените баллами от 1 до 10:\*

|  |
| --- |
|  |

Что бы вы хотели изменить в качестве службы технической поддержки?

|  |
| --- |
|  |

Как часто Вы лично обращаетесь в службу технической поддержки?\*

 [ ]  Несколько раз в день

 [ ]  Несколько раз в неделю

 [ ]  Несколько раз в месяц

 [ ]  Несколько раз в год

 [ ]  Никогда не обращались

По какому каналу связи Вы чаще всего обращаетесь в службу поддержки?\*

 [ ]  По телефону 8 800 500-10-73

 [ ]  По электронной почте support@spectron-ops.ru

 Другое, уточните:

|  |
| --- |
|  |

С какого раза Вы обычно дозваниваетесь?\*

 [ ]  С первого раза

 [ ]  Со второго-третьего раза

 [ ]  Дозвониться невозможно

Насколько вежливым был специалист службы технической поддержки?\*

[ ]  Чрезвычайно вежливым

[ ]  Довольно вежливым

[ ]  Умеренно вежливым

[ ]  Недостаточно вежливым

[ ]  Абсолютно не вежливым

Насколько осведомленным был представитель службы технической поддержки?\*

[ ]  Чрезвычайно осведомленным

[ ]  Довольно осведомленным

[ ]  Умеренно осведомленным

[ ]  Недостаточно осведомленным

[ ]  Совсем не осведомленным

По какому типу оборудования Вы чаще всего обращаетесь?\*

|  |
| --- |
|  |

Сколько времени обычно требует разрешение проблемы?\*

 [ ]  Решается немедленно

 [ ]  1-2 часа

 [ ]  1-2 дня

 [ ]  3-6 дней

 [ ]  Неделя и более

Оцените работу специалистов службы технической поддержки в следующих сферах:\*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Компетентность и информированность | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Оперативность в разрешении проблем | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Профессионализм  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Вежливость | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Дружелюбие | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Готовность помочь | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Общая результативность | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Что мы можем сделать, чтобы улучшить нашу службу поддержки?

|  |
| --- |
|  |

Если у Вас есть вопрос к службе технической поддержки, Вы можете задать его здесь:

|  |
| --- |
|  |

Укажите телефон, e-mail или другой канал связи, чтобы мы могли оперативно ответить на Ваш вопрос:

Заполненную анкету с темой «Анкета» отправить по адресу [support@spectron-ops.ru](support%40spectron-ops.ru).

Спасибо!