

Информируем, что в соответствии со Стандартом коммуникаций работников республиканского унитарного предприятия «Национальный центр электронных услуг» с 01.08.2019 установлены следующие параметры времени, в течение которого клиент находится в ожидании ответа специалиста контакт-центра:

- Среднее время ожидания на линии: 2 минуты (120 секунд), допускается ожидание до 5 минут;
- Среднее время ожидания на линии в дни пиковых нагрузок: 4-5 минут (240-300 секунд), допускается ожидание до 10 минут;
- Среднее время ожидания при обращении в онлайн-чате: 1 – 1,5 минут (60-90 секунд);
- Среднее время ответа на сообщение в онлайн-чате: 1 - 1,5 минуты (60 - 90 секунд). В дни пиковых нагрузок до 5-ти минут.