

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета директоров

ОАО «Удмуртская энергосбытовая Компания»

От «14» декабря 2007г.

Протокол № 49

Председатель Совета директоров

 Куликов Д.Г.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ОАО «УДМУРТСКАЯ ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Требования к организации и осуществлению процесса, техническим средствам

Генеральный директор

 Ю.В.Зисман

«19» ноября 2007г.

Ижевск 2007г.

Содержание

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
Раздел 1 Область применения	3
Раздел 2 Нормативные ссылки.....	3
Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте	5
Раздел 4 Цели и задачи	8
Раздел 5 Подтверждение соответствия	9
ГЛАВА 2 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ.....	10
Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами.....	10
Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение	11
Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами	13
§ 1 Организация очного обслуживания	14
Организация инфраструктуры при очном обслуживании	14
Организация приема клиентов	15
Требования к помещениям для приема клиентов	16
§ 2 Организация заочного обслуживания	18
Организация инфраструктуры заочного обслуживания	18
Организация обработки обращений	19
§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания	21
Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания	21
Организация обработки обращений	22
§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами	23
ГЛАВА 3 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	26
ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ	31
Приложение 1	35
Приложение 2	36
Приложение 3	38

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1 Область применения

1 Настоящий Стандарт обслуживания клиентов ОАО «Удмуртская энергосбытовая Компания» (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами в рамках отношений продаж (покупки) электроэнергии.

2 Стандарт предназначен для применения персоналом « Удмуртской энергосбытовой компании».

3 Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с клиентами - физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями без образования юридического лица, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций. Стандарт не регламентирует взаимодействие Компании и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Раздел 2 Нормативные ссылки

1 В Стандарте учтены требования следующих нормативно-правовых актов и использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Закон Российской Федерации от 26 марта 2003г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» (в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 30.12.2004 № 211-ФЗ).
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 01.05.2007 N 65-ФЗ).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006г. № 530 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики».
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007г. № 168 «О внесении изменений в некоторые Постановления Правительства Российской Федерации по вопросам электроэнергетики», включая Правила недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг; Правила технологического присоединения энергопринимающих устройств (энергетических установок) юридических и физических лиц электрическим сетям; Правила недискриминационного доступа к услугам по оперативно-диспетчерскому управлению в электроэнергетике и оказания этих услуг.
- Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».
- Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996г.).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2000г. № 294 «Об утверждении Порядка расчетов за электрическую, тепловую энергию и природный газ».
- ГОСТ13109-97. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения от 01.01.1999г.
- ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 Системы менеджмента качества. Требования. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164).
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003г. № 253-ст).

– Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.1188-03; СанПиН 2.2.4.548-96; СанПиН 2.2.2.542-96.

Стандарт разработан в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики ОАО РАО «ЕЭС России».

Раздел 3 Рабочие определения терминов, применяемых в Стандарте

1 Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Автоинформатор – техническая система автоматического оповещения большого количества абонентов с целью доведения до них типовой информации.

Администратор – сотрудник, ответственный за прием клиентов и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания клиентов.

Гарантирующий поставщик электрической энергии - коммерческая организация, обязанная в соответствии с Федеральным законом или добровольно принятыми обязательствами заключить договор купли-продажи электрической энергии с любым обратившимся к нему потребителем либо с лицом, действующим от имени и в интересах потребителя и желающим приобрести электрическую энергию.

Жалоба – направленное клиентом в адрес Компании или должностного лица Компании письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов клиента; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении ее стоимости и т.п.

Заочное обслуживание – обслуживание клиентов без личного контакта с сотрудниками Компании, в том числе по телефону, почте или сети Интернет.

Заявление на изменение услуг – обращение клиента с целью присоединения к сетям энергоснабжения, изменения объема получаемых услуг, проверки приборов учета и прочее.

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания клиентов с использованием сети Интернет.

Интерактивный автоответчик (IVR) (с англ. Interactive Voice Responder)

— интерактивная информационно-справочная система, необходимая для автоматизации обработки запросов клиентов с помощью тонального набора.

Интернет-приемная – интерактивная приемная для клиентов на веб-сайте.

Может создаваться в форме Интернет-портала, то есть совокупности веб-страниц с повторяющимся дизайном, объединенных по смыслу, навигационно и физически находящихся на одном веб-сервере.

Контакт-центр – совокупность оборудования, программного обеспечения,

работников, процессов для обеспечения обслуживания клиентов по телефону.

Обращение – направленное клиентом в адрес Компании или должностного

лица Компании письменное или устное заявление. Обращение может представлять запрос о предоставлении информации и т.п.

Отрицательный звонок – сообщение автоинформатора, которое было

передано, но клиент его не получил.

Очное обслуживание – обслуживание клиентов посредством личного

контакта с сотрудниками Компании.

Положительный звонок – сообщение автоинформатора, которое клиент

получил.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее

пользование электрической энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом Компании при заключении договора энергоснабжения и/или договора теплоснабжения.

Клиентами Компании являются:

1 группа – граждане–потребители и приравненные к ним в соответствии с

нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей, приобретающие электрическую энергию для личных, семейных, домашних и иных нужд по освещению не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2 группа – перепродавцы электрической энергии, организации - исполнители коммунальных услуг, приобретающие э/э для предоставления коммунальных услуг.

3 группа – юридические лица и предприниматели, приобретающие электрическую энергию для собственных нужд.

Система обслуживания клиентов – совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления Клиентам услуг надлежащего качества.

Система управления взаимоотношениями с клиентом (англ. Customer Relationship Management) – часть системы управления Компанией, которая обеспечивает анализ бизнес-процессов с точки зрения интересов клиентов и позволяет создать в Компании общую для всех структурных подразделений платформу по взаимодействию с клиентами. Включает такие подсистемы, как изучение потребностей и ожиданий, управление контактами с клиентами и др.

Центр комплексного обслуживания клиентов – центр, предназначенный для приема обращений клиентов по вопросам энергопотребления, технологического присоединения, передачи и распределения электроэнергии, осуществления коммунальных платежей, в целях создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия со всеми субъектами, повышения эффективности обслуживания потребителей.

Энергетическая установка – комплекс взаимосвязанного оборудования, предназначенный для производства или преобразования, передачи, распределения или потребления энергии.

Mail-робот – программа обработки входящей электронной корреспонденции.

Short Message Service – (с англ. короткое текстовое сообщение) текстовые сообщения объемом не более 160 знаков, используемые в основном для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.

В настоящем Стандарте используются следующие обозначения и сокращения:

IVR – Интерактивный автоответчик;

SMS – Short Message Service.

Раздел 4 Цели и задачи

1 Целью данного стандарта является установление норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия юридического лица, снабжающего клиентов электрической энергией (здесь и далее Компания), и клиента.

2 Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий клиентов посредством обработки обращений клиентов;
- сопровождение и оптимизация преддоговорных операций;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения, обеспечение «обратной связи»;
- оценка степени удовлетворенности качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием клиентов, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям клиентов;
- обеспечение информированности.

3 Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизации затрат клиентов и Компании;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к клиенту.

Раздел 5 Подтверждение соответствия

1 Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется в форме добровольной сертификации:

- удостоверения качества работ и услуг, а так же подтверждения соответствия условиям договоров;
- совершенствования управления взаимоотношениями с клиентами;
- повышения конкурентоспособности Компании на рынке.

2 Порядок подтверждения соответствия устанавливается путем анализа проведенного анкетирования потребителей, анализа рынка продаж электроэнергии, анализа поступивших жалоб от потребителей и т.п.

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

Раздел 1 Принципы взаимодействия с клиентами

1 Основными принципами взаимодействия Компании с клиентами являются надежность и бесперебойность электроснабжения и доступность обслуживания, под которой понимается:

– Территориальная доступность. Клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

– Организационная доступность. Правила пользования услугами Компании должны быть исчерпывающими, прозрачными и исполнимыми.

– Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Клиенты надлежащим образом информируются о всем комплексе экономических, технологических и технических аспектах энергоснабжения (стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, возможностях получения льгот и субсидий на оплату жилищно - коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.)

2 Обслуживание клиентов основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания клиентов.

3 Клиентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ОАО «Удмуртская энергосбытовая Компания», в вышестоящих органах управления, Штабе ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями и его региональных отделениях.

4 Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности клиента, если в установленном законом порядке не установлено

обратное. При рассмотрении обращений физических лиц, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса учитывается, что у данной группы клиентов нет юридических и технических знаний по вопросам электроснабжения.

5 Клиентам обеспечивается конфиденциальность персональных данных.

6 Компания самостоятельно определяет способы обеспечения комфортности и доступности обслуживания клиентов

Раздел 2 Организационно-нормативное обеспечение

1 Система обслуживания клиентов в Компании организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания, удовлетворение требований клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

2 Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами, соответствующие полномочия Совета директоров Компании определяются в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики.

3 В Компании созданы специальные структурные подразделения по работе с клиентами (Отделения, Участки), на которые возлагаются следующие функции:

- организация работы по привлечению клиентов;
- организация клиентского обслуживания с учетом положений Стандарта, договорных обязательств, регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности клиентов;
- маркетинг услуг;
- сбор и предоставление руководству Компании отчетов по взаимодействию с клиентами и предложений по улучшению качества обслуживания.

4 Для организации обслуживания используются два уровня: фронт-офис и бэк-офис.

4.1 Фронт-офис выполняет функции «одного окна» и отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом. Он включает подразделение (Отделение, Дополнительный офис) очного обслуживания, подразделение (контакт-центр, информационно-справочную службу и т.п.) заочного обслуживания и Интернет-приемную.

4.2 Бэк-офис обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис.

5 Руководители и специалисты (ответственные исполнители структурного подразделения Компании, в функции которого входит оказание услуги) других структурных подразделений (управления персоналом, отношений с органами государственной власти, взаимодействия со СМИ, стратегического планирования, внутреннего аудита и др.) взаимодействуют с вышеуказанным подразделением по работе с клиентами в рамках своей компетенции. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы потребителей, на систематической основе дает предложения по улучшению работы с клиентами и участвует в реализации соответствующего плана мероприятий.

6 Для организации взаимодействия с клиентами используется единое программное обеспечение с возможностью выхода в единую информационную базу.

7 Компания предоставляет клиентам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и виртуального) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений клиента.

8 Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания клиентов Компания обеспечивает наличие:

– квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с клиентами и организацию клиентского обслуживания;

- помещений для приема клиентов;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений клиентов и формирования отчетов;
- формализованных в соответствующей регламентирующей документации бизнес-процессов взаимодействия Компании с клиентами.

9 С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- Положение по договорной работе;
- регламенты оказания услуг, реагирования на жалобы и обращения, а также взаимодействия Компании с органами государственной власти и другими заинтересованными сторонами при очном, заочном и интерактивном обслуживании клиентов;
- положение о деятельности структурного подразделения по работе с клиентами;
- должностные и рабочие инструкции сотрудников, обслуживающих клиентов;
- стандартные формы внутрифирменной и статистической отчетности.

Раздел 3 Основные критерии и параметры взаимодействия с клиентами

1 Эффективный процесс взаимодействия с клиентами характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдении установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к клиентам;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2 Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при продажах электроэнергии являются:

- обеспечение качества электроснабжения;

– обеспечение качества клиентского обслуживания.

3 В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

3.1 Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».

3.2 Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».

3.3 Наличие эффективной обратной связи с клиентами, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».

4 Порядок выставления и применения оценок по показателям «Информативность», «Исполнительность», «Результативность обратной связи» регламентируется отдельным организационно-распорядительным документом.

5 Компания несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

§ 1 Организация очного обслуживания

Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1 Система очного обслуживания клиентов состоит из двух звеньев: центрального офиса и обособленных территориальных подразделений (Отделений).

2 Типовая иерархия по территориальному признаку:

Отделения	Населенный пункт	Дополнительные офисы
Центральный офис	г. Ижевск, ул. Орджоникидзе, 52-а	
Воткинское отделение	г. Воткинск	Шаркан, Кильмезь,

Глазовское отделение	г. Глазов	Яр, Юкаменское, Кез, Балезино, Красногорье,
Игринское отделение	п. Игра	Як-Бодья, Дебесы
Камбарское отделение	г. Камбарка	
Можгинское отделение	г. Можга	Кизнер, Грахово, Алнаши
Сарапульское отделение	г. Сарапул	Каракулино
Увинское отделение	п. Ува	Нылга, Сюмси, Вавож, Селты
Центральное отделение	г. Ижевск,	Киясово, М.Пурга

3 При определении плотности размещения обособленных подразделений гарантирующего поставщика учитывались требования законодательства субъекта Российской Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. Месторасположение обособленных подразделений определялось исходя из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

4 Центральный офис, помимо обслуживания клиентов, выполняет управление сбором и обработкой информации по работе с клиентами из территориальных отделений для формирования сводных статистических отчетов.

Организация приема клиентов

1 Прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном подразделении (Отделении, Дополнительных офисах).

2 Для потребителей 1 группы (граждан–потребителей и приравненные к ним в соответствии с нормативными правовыми актами в области государственного регулирования тарифов группы (категории) потребителей) установить режим работы с 10 до 18 часов без перерыва, с рабочей неделей вторник-суббота.

3 Организовать Дополнительные офисы в районных центрах Отделений.

4 Очное обслуживание осуществляется инженерами (техниками) договорного сектора. Алгоритм обслуживания клиента:

4.1 Клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников

4.2 Инженер (техник) договорного сектора выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей.

5 Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания (Отделения, доп. офисы)		
Обслуживание инженером договорного сектора	Ожидание в очереди	5 мин.
	Прием	15 мин
Обслуживание техником	Ожидание в очереди	5 мин.
	Прием	15
Обслуживание оператором (контролером-кассиром)	Ожидание в очереди	5 мин.
	Прием	5 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 60 мин

Требования к помещениям для приема клиентов

1 Очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства населения месте.

2 Помещение для очного обслуживания обеспечивает беспрепятственный доступ посетителей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. При невозможности оборудовать помещение надлежащим образом организуется обслуживание инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями на дому (для оформления документов, подтверждающих право на пользование льготами по оплате электроэнергии, и решения других вопросов) или используется другой способ обеспечения доступности обслуживания.

3 Типовое оборудование помещения для очного обслуживания включает:

Название	Описание	Оборудование/оснащение	Примечание
Рабочие места инженеров (техников) договорного сектора	помещение (стойка - приемная с окном для приема посетителей)	– отдельные телефонные аппараты – персональные компьютеры – многофункциональное копировально-печатное устройство – факс	Рабочие места располагаются в кабинетах (не более чем на 6 сотрудников) или в виде общей стойки-приемной с изолированными окнами для приема посетителей
Касса		– касса оборудована железной дверью и сигнализацией	не менее 4 м ² на сотрудника
Коридоры/ холлы для ожидания		– места для сидения – информационные стенды – предкассовый холл оснащен стойками/столами для заполнения бумаг и пишущими ручками	ширина не менее 1,5 м для свободного прохода

4 В целях безопасности сотрудников и клиентов помещение оборудуется:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, тревожной кнопкой.

5 Вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

6 Информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются:

6.1. по пути от остановок общественного транспорта до центра очного обслуживания (абонентского пункта) (при необходимости);

6.2. у центрального входа в помещение:

- вывеска с названием;
- таблички с указанием компаний-участников (если организовано комплексное обслуживание);
- табличка с информацией о режиме работы и контактные телефоны справочной службы;

6.3. у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием, перечень вопросов, по которым ведется прием.

§ 2 Организация заочного обслуживания

Организация инфраструктуры заочного обслуживания

1 Система заочного обслуживания включает два канала связи: телефон (контакт-центр, информационно-справочная служба) и почта (почтовая переписка).

2 Контакт-центр представляет единую централизованную справочную службу, обратившись в которую клиент может получить информацию по услугам посредством телефонной связи, а также передать необходимую информацию для исполнителя услуги.

3 Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда клиент направляет обращение по почте.

4 Устанавливаются следующие типовые параметры деятельности контакт-центра:

4.1 Прием вызовов осуществляется не менее, чем 6 дней в неделю, в рабочее время (общей продолжительностью не менее 9 часов в день).

4.2 Номер телефона «горячей линии» единый на всей территории региона.

4.3 Звонок бесплатен для абонента, за исключением случаев, когда абонент находится за пределами территории внутрizonового телефонного соединения.

4.4 При осуществлении записи клиент предупреждается в начале телефонного разговора.

5 Для автоматизации обработки запросов клиентов, поступивших в контакт-центр, используется интерактивная информационно-справочная система (IVR) – Приложение 1.

Организация обработки обращений

1 Все заочные обращения, поступающие в адрес Компании, регистрируются и обрабатываются.

2 Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента.

3 Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

3.1 Регистрация и обработка телефонного вызова оператором.

3.2 Предоставление ответа оператором или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом Компании).

3.3 При необходимости клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

4 Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

4.1 Регистрация и обработка письменного обращения оператором.

4.2 Подготовка ответа оператором или направление обращения специалисту.

4.3 Подготовка ответа специалистом.

5 Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке Компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

6 Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предельное значение)
Call-центр		
Телефонное обслуживание клиента оператором	Время ожидания ответа	40 сек.
	Запрос и поиск информации о клиенте	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 мин.
	Постобработка обращения	5 мин.
Телефонное	Соединения со специалистом	40 сек.

обслуживание клиента специалистом	Предоставление информации специалистом	5 мин.
Почта		
Обработка обращения оператором	Регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту	не более 1 дня
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 10 дней
	Продление рассмотрения обращения	не более 10 дней
Общая продолжительность		Не более 21 дня

7 Действия по рассмотренному заявлению не производятся, с уведомлением об этом клиента, в случаях:

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Компании, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении клиента содержится вопрос, на который клиенту уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

8 Заявление клиента не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

§ 3 Организация виртуального (интерактивного) обслуживания

Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1 Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела «Клиентам» веб-сайта Компании. Раздел включает следующие рубрики:

- Нормативная база (постановления органов тарифного регулирования и др.)
- Структура потребителей
- Интернет-приемная
- Полезная информация: энергосбережение, безопасность (угроза жизни и здоровью при хищениях электроэнергии и энергооборудования) и т.п.

2 Типовая структура Интернет-приемной:

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Услуги		
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (тарифы) в зависимости от вида деятельности Компании	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и кто определяет их стоимость
	Особые условия (льготы и субсидии)	Информация о льготах и субсидиях малообеспеченным и социально незащищенным гражданам
	Памятка клиенту	Детальная информация о процедурах взаимодействия с Компанией для получения услуги Типовые формы документов (заявки, договоры, квитанции, акты и т.п.)
	Показатели, характеризующие качество услуг	Информация основывается на соответствующих нормативных актах и стандартах Компании
Дополнительные услуги	Подать заявку на оказание услуги по предоставленному перечню	Форма автоматизированной заявки
Обратная связь		
Вопросы	Найти ответ на вопрос	Автоматизированный поиск ответов на типичные вопросы клиентов, форма для направления вопросов
	Задать вопрос	
Обращения, жалобы	Направить обращение, жалобу	Форма автоматизированного обращения, жалобы
	Краткое содержание ответов на обращения и жалобы	
Отзывы	Направить отзыв	Автоматизированная форма, в которой клиенты могут оставить свои отзывы о качестве обслуживания
	Отзывы о Компании	

Обращение в региональный Штаб по работе с потребителями	Информация о Штабе и контактные данные	Ссылка на сайт Штаба или автоматизированная форма обращения
Форум	Обсуждение вопросов взаимодействия с Компанией	Форум модерировается
Справочная информация		
Новости	Актуальная информация для клиентов Компании (может содержать ссылку на главную страницу веб-сайта Компании)	Информация об изменении тарифов, графики плановых отключений (или ссылки на соответствующие ресурсы), аварийных отключениях, новых формах обслуживания и др.
Прием платежей	Контактная информация	Адреса, тел., график работы, прочая информация
Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	Адреса центров	Адреса центров, предварительная запись на прием, прочая информация о центре
	Записаться на прием	
	Часто задаваемые вопросы о центре	
	Публикации о центре	
Контактная информация		Контактная информация специалистов Компании и телефонный номер горячей линии
Полезные ссылки		Адреса веб-сайтов
Другие формы интерактивного обслуживания		

Организация обработки обращений

1 Интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

- предоставление справочной информации;
- удовлетворение запросов на оказание/ изменение услуг.

2 Для доведения до клиентов типовой информации используется система автоинформирования (Приложение 2)

3 Алгоритм интерактивного обслуживания:

3.1 Клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах Интернет-приемной.

3.2 При необходимости клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации, заявки на получение услуги или жалобы.

3.3 После поступления информации Mail-робот направляет клиенту уведомление о регистрации.

– Оператор предоставляет ответ или направляет запрос специалисту (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом Компании).

– Ответ направляется клиенту и, если представляет интерес для других потребителей, публикуется на сайте.

4 Более подробно типовой алгоритм интерактивного обслуживания представлен в Приложении 3.

5 При организации системы интерактивного обслуживания учитываются следующие требования:

Форма взаимодействия	Критерий	Требования
Интернет-приемная		
Интернет-приемная	Уровни вложения	не более 4-х
E-mail		
Mail-робот	Автоматическая обработка, регистрация и уведомление клиента о регистрации обращения	не более 1 мин
Автоинформирование		
По телефону	Продолжительность информирования	1 мин.
	Промежуток между «положительным» звонком и последующим	7 дней.
	Промежуток между «отрицательным» звонком	1 час. 30 мин.
E-mail	Периодичность рассылки до «положительного» результата	7 дней.
SMS	Длина сообщения	160 символов.
	Периодичность рассылки до «положительного» результата	1 день.

6 Устанавливаются следующие параметры оценки предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Интернет-приемная		
Интернет-приемная	Обновление информации в случае изменения	не более 1 дня
E-mail		
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и оформление ответа	не более 3 дней для вопроса, заявки не более 14 дней для жалобы

§ 4 Требования к организации обратной связи с клиентами

1 По отношению клиента и Компании обратная связь подразделяется на:

– активную (клиент является инициатором обратной связи);

2 По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

3 Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

– устные и письменные обращения клиентов в центр (включая записи в книге отзывов предложений);

- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта;
- автоответчик;
- система автоинформирования.

4 Обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным.

5 Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Компании.

6 Для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

7 Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с клиентами в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с клиентом	Направленность	Срок принятия мер/частота проведения опросов
Очное		
Устная в Центре	Активное	14 дней
Письменная в Центре (включая книгу жалоб)	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
Заочное		
Телефонное обращение	активное	14 дней

Почтовое обращение	активное	14 дней
Интерактивное		
Посредством Интернет-портала	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год
По электронной почте	активное	14 дней
Автоответчик	активное	14 дней
Системы автоинформирования	пассивное	не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в год

8 Для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводить опросы потребителей, проводить анализ поступивших жалоб и др.

9 Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности клиентов доводятся до сведения руководства Компании и других заинтересованных сторон путем размещения:

- на сайте Компании;
- на информационных стендах в центрах очного обслуживания;
- в периодической печати.

ГЛАВА 3 ТРЕБОВАНИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1 Снабжение потребителей электрической энергией регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами Компании с учетом региональной специфики обслуживания.

2 При подготовке и представлении клиентам платежных документов, для оплаты, потребленной электрической энергии, а также корректирующего счета в документе необходимо указать:

- объем электрической энергии;
- метод расчета, использованный при определении суммы платежа, включая порядок расчета штрафных санкций (пеня, неустойка) за задержку платежа, а также период времени, за который выставляется платежный документ; составляющие цены на электроэнергию;
- срок, в течение которого платежный документ должен быть оплачен;
- изменения в тарифе, если таковые происходили;
- контактную информацию, необходимую клиенту в случае возникновения дополнительных вопросов.

3 В случае если выставляемый платежный документ за потребленную электрическую энергию является необычно большим или малым, сбытовая организация должна обеспечить повторную проверку данных, содержащихся в документе, на предмет наличия в них ошибок.

Данные требования относятся к договорам энергоснабжения и договорам поставки (продажу) электрической энергии, если последние заключаются с клиентами, на которых распространяется действие настоящего Стандарта.

1 Прием заявления на заключение договора энергоснабжения от новых клиентов		
1.1	Обращение клиента в Центр очного обслуживания (отделение), а так же в Доп. - офисы в районных центрах на предмет заключения договора энергоснабжения с предоставлением всех необходимых документов для заключения такого договора	В течение рабочего времени

1.2	Уведомление клиента о возможности заключения договора энергоснабжения, либо о недостающих документах, необходимых для заключения такого договора в Доп. - офисах.	В течение 7 дней с момента получения заявления
1.3	Предоставление клиенту подписанного договора энергоснабжения с приложениями к нему, либо уведомление об обоснованном отказе от заключения договора с указанием причин отказа	В течение 30 дней с момента получения заявления, при предоставлении всех необходимых документов для заключения договора
1.4	В случае если договор энергоснабжения заключается с организацией – исполнителем коммунальных услуг (2 группа), договор заключается на срок не меньший и не больший, чем срок действия договора управления многоквартирными домами такой организации с собственниками помещений, а в случае с ТСЖ (ЖСК) не менее трех лет	
2 Взаимодействие с клиентом в рамках действующего публичного договора энергоснабжения		
2.1	Уведомление клиента о пролонгации действующего договора энергоснабжения осуществляется в письменном виде с дополнительным уведомлением одним из представленных способов: – посредством E-mail; – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством почтовой связи.	За 1 месяца до окончания сроков действия договора
2.2	Уведомление клиента о предложениях по внесению изменений в условия договора энергоснабжения по инициативе сбытовой организации с указанием причин внесения изменения	За 2 месяца до окончания сроков действия договора
2.3	Уведомление клиента о возможности изменения условий договора энергоснабжения по инициативе клиента. В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа	В течение 7 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
2.4	Предоставление клиенту подписанного договора с измененными условиями договора по инициативе клиента	В течение 15 дней с момента получения письменного заявления клиента с обоснованием по изменению условий договора
2.5	Оперативное реагирование с целью контроля устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 3-й группы	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.6	Оперативное реагирование с целью контроля устранения причин, повлекших перерыв бесперебойного снабжения электрической энергией клиента 1-й и 2-й группы	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. По мере поступления устной или письменной зарегистрированной информации от не анонимного источника - в течение 2 часов при наличии двух независимых взаиморезервирующих источников питания; - в течение 24 часов при наличии одного источника питания.
2.7	Оперативное реагирование с выездом оперативного персонала к клиенту в случае стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, возникших на границе	Определяется условиями договора, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми

	эксплуатационной ответственности электросети с целью контроля локализации и устранения аварии	актами Российской Федерации
2.9	Проведение замеров по определению показателей качества электрической энергии с оформлением акта	В течение 7 дней с момента требования клиента
2.10	Осуществление контроля по средствам учета режимов электропотребления	Не реже 1 раза в год
2.11	Подготовка и представление клиентам платежных документов на оплату потребленной электрической энергии	Не позднее 8-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем, если иное не оговорено условиями договора, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
2.12	Проведение сверки расчетов с оформлением корректирующего счета	Один раз в год, если иное не оговорено условиями, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Максимальный срок для подготовки документов по результатам сверки – 3 дня
2.13	Выдача технических условий на монтаж или демонтаж приборов учета на границах эксплуатационной ответственности по заявке клиента	В течение 10 дней с момента регистрации письменной заявки от клиента
2.14	Проведение ремонта (замены) приборов учета на границах эксплуатационной ответственности, находящихся на балансе энергоснабжающей организации при выявлении факта их неисправности	В течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления об обнаружении неисправности
3 Организация работы с клиентом 3-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения		
3.1	Уведомление клиента о возможном ограничении снабжения электрической энергией при наличии задолженности в оплате электрической энергии за один период платежа, установленный договором, в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту, а также посредством телефонной и факсимильной связи, телеграммами
3.4	Уведомление клиента об ограничении снабжения электрической энергией через сутки	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой клиенту, а также посредством телефонной и факсимильной связи, телеграммами за сутки до ограничения снабжения электрической энергией
3.4	Уведомление клиента о возможном прекращении снабжения электрической энергией по истечении 5 дней при неуплате задолженности после введения ограничения снабжения электрической энергией	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой клиенту за 5 дней до возможного отключения снабжения электрической энергией
3.4	Ограничение, прекращение и возобновление снабжения электрической энергией	В соответствии с условиями публичного договора энергоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

<p>4 Организация работы с клиентом 1-й и 2-й группы в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору энергоснабжения</p>		
4.1	Уведомление клиента о возможном ограничении снабжения электрической энергией в случае наличия задолженности в оплате электрической энергии, превышающей 6 среднемесячных размеров платы, установленной договором, а также при неисполнении иных обязательств, установленных законодательством Российской Федерации и условий договора энергоснабжения	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) клиенту за 1 месяц до момента возможного ограничения и (или) прекращения снабжения электрической энергией
4.2	Уведомление клиента об ограничении снабжения электрической энергией через трое суток	Уведомление вручается в письменном виде под расписку или направляется заказным письмом (с уведомлением о вручении) с доставкой клиенту за трое суток до ограничения снабжения электрической энергией
4.3	Ограничение, возобновление снабжения электрической энергии	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
<p>5 Считывание показаний с приборов учета</p>		
5.1	Уведомление клиента о планируемом считывании показаний с приборов учета на границах эксплуатационной ответственности путем информирования через оперативно-диспетчерскую службу: <ul style="list-style-type: none"> – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи; – посредством расклейки информационных объявлений. 	Информирование производится за 1 день до дня считывания показаний. Информационное сообщение должно содержать: <ul style="list-style-type: none"> – наименование организации; – вид работ, который будет проводиться; – дату и время считывания показаний; – ориентировочный интервал считывания показаний; – должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ; – номер контактного телефона.
5.2	Считывание показаний с приборов учета производится представителем сбытовой организации – контролером. <p>Действия контролера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представляется и предоставляет: <ul style="list-style-type: none"> – удостоверение (фото, наименование Компании, ФИО, должность, печать); – бейдж (фото, наименование Компании, ФИО, должность) 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: <ul style="list-style-type: none"> – полное наименование и адрес клиента; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; – дата, время; 	1 раз в год, в течение рабочих дней с 11:00 до 22:00, если иное не оговорено условиями договора

	<ul style="list-style-type: none"> – контрольные показания; – выявленные нарушения; – примечание. <p>5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт о безучетном потреблении тепловой энергии. Акт заверяется подписями контролера и клиента.</p> <p>6. Вносит информацию в общую базу данных.</p>	
6 Прием показаний приборов учета		
6.1	<p>Любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – интернета; – факсимильной связи; – E-mail. 	В рабочее время
6.2	Считывание показаний с прибора учета для подготовки корректирующего счета, а так же проверка рабочего функционирования прибора учета, наличия пломб и отсутствия следов манипуляций	Один раз в год, если иное не оговорено условиями договора
7. Информирование клиента о задолженности по оплате электрической энергии, об изменениях тарифов, а также предоставление иной информации в соответствии с условиями договора:		
7.1	<p>Информирование производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посредством E-mail; – посредством SMS; – посредством телефонной связи; – посредством факсимильной связи. 	кроме праздничных и воскресных дней с 10:00 до 20:00
8. Информирование клиента по вопросам снабжения электрической энергией:		
8.1	<p>Посредством:</p> <ul style="list-style-type: none"> – телефонной связи; – E-mail. 	в соответствии с режимом работы
8.2	Интернет-приемная	круглосуточно
8.3	Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт и т.п.)	В течение рабочих дней с 10:00 до 20:00, кроме праздничных и воскресных дней

ГЛАВА 4 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

1 Информационное взаимодействие с клиентами имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Компании.

2 Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные клиенты, партнеры и сотрудники) о деятельности Компании, возможных каналах связи.

3 Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4 Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу клиента. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым клиенту услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для клиента форме.

4.1 Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию Компании;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию Компании;
- размер оплаты услуг (тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Компании;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Компании (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;

– порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции Компании.

4.2 Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

4.2.1 Очные консультации предоставляются клиентам в центрах очного обслуживания (отделениях).

4.2.2 Консультантами являются сотрудники центров: инженеры и техники договорного сектора. Техники предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний, инженер должен предоставить клиенту более подробную консультацию.

4.2.3 Заочные консультации предоставляются клиентам в контакт-центре и по почте.

4.2.4 Заочные консультации предоставляются клиенту операторами контакт-центра по типовым вопросам и ситуациям, описанным в информационной базе данных контакт-центра. В 90 % случаев оператор отвечает на запрос клиента самостоятельно, в случае поступления сложного запроса, требующего привлечения специалиста Компании, оператор уточняет информацию и предоставляет ее клиенту.

4.2.5 Также возможно предоставление консультаций по почте. Письменные ответы направляются сотрудником Компании на письменный запрос клиента или в случае поступления жалобы.

4.3 Интерактивные консультации предоставляются клиенту, отправившему в Компанию через Интернет-портал, e-mail.

4.4 На вопросы клиента отвечает специалист, ответственный за Интернет-приемную.

4.5 Для предоставления ответов специалист использует информационную базу и консультации со специалистами Компании, отвечающими за сферу запроса клиента.

5 Предоставление клиенту информации по инициативе Компании также как и консультации по запросу осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия.

5.1 По инициативе Компании клиентам предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания/сообщения.

5.2 К справочной информации относятся:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Компании;

– настоящий Стандарт;

– перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Компании;

– образцы оформления документов и требования к ним;

– месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых клиентам предоставляются документы, необходимые для выполнения действий входящих в компетенцию Компании;

– схема размещения специалистов и режим приема ими клиентов;

– порядок информирования о ходе исполнения;

– порядок получения консультаций;

– порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Компании.

5.3 К напоминаниям/сообщениям относится информирование:

– о наличии задолженности;

– о приближении срока оплаты за предоставленные услуги;

– об изменении тарифов или правил предоставления услуг.

5.4 Очное информирование включает информационные стенды, расположенные в центрах очного обслуживания, буклеты и брошюры, распространяемые там же.

5.5 На информационных стендах и в распространяемых в помещении центров очного обслуживания брошюрах и буклетах клиенты могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Компании.

5.6 В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных листовок с указанием ФИО клиента и суммой задолженности за предоставленные услуги.

5.7 Заочное информирование включает в себя процедуру обзвона клиентов операторами контакт-центра или с помощью рассылки по электронной почте или SMS, в зависимости от выбранной клиентом формы оповещения.

5.8 Интерактивное информирование включает в себя:

- процедуру индивидуального автоматического информирования.
- справочную информацию, размещенную на сайте.

5.9 Автоматическое информирование применяется для адресного распространения напоминаний для клиентов.

5.10 Используется три типа автоматического информирования: телефонное, e-mail и sms. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной в Компанию клиентом.

Приложение 1

Интерактивная информационно-справочная система

1 Интерактивная информационно-справочная система (IVR) используется как вспомогательная функция контакт-центра для предоставления клиентам типовой справочной информации по телефону в автоматическом режиме.

2 При организации системы заочного обслуживания учитываются следующие требования к IVR:

Параметр	Требование
Уровни вложения	4+1 (пятый уровень - соединение с оператором)
Позиции на уровне	4
Время предоставления информации на уровне	не более 15 сек.
Время ожидания соединения с оператором	не более 40 сек.

3 При функционировании IVR клиенту обеспечивается возможность:

3.1 набрав номер телефона, попасть в главное меню, откуда посредством нажатия клавиш в тональном режиме, перейти в интересующие подменю (не более 3-4 позиций для выбора на каждом уровне);

3.2 выбрать наиболее важные или часто используемые позиции меню;

3.3 вернуться из любой позиции на предыдущий уровень меню или в корневое меню системы.

3.4 дождаться ответа оператора в случае, если аппарат не поддерживает функцию тонального набора.

4 Варианты сообщений IVR должны быть ориентированны на различную степень информационной подготовленности клиента.

5 Время ожидания ответа оператора не должно превышать 40 секунд, за исключением случаев пиковой нагрузки в связи с чрезвычайными событиями, когда время ожидания ответа не должно превышать 3-х минут.

Приложение 2

Система автоинформирования

1 Система автоинформирования клиентов предназначена для доведения типовой информации.

2 Автоинформатор используется:

– при информировании клиентов об изменениях в ценовой политике, изменении перечня предоставляемых услуг;

– при уведомлении о неуплате за предоставленные услуги с адресным сообщением суммы долга;

– при напоминании о необходимости проведения мероприятий;

– при предупреждении о приостановлении услуги за неуплату и т.д.

3 Требование к системам автоинформирования:

– возможность хранения результатов оповещения;

– возможность хранения сценариев оповещения;

– возможность хранения списков оповещения;

– отчет по оповещению;

– мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;

– назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;

– переключение на оператора (только для телефонного автоинформирования).

4 Автоинформирование клиентов производится следующими способами:

– телефонное автоинформирование;

– E-mail автоинформирование;

– SMS автоинформирование.

5 Система телефонного автоинформирования имеет возможность проигрывания звуковых файлов, а также воспроизведения числовой информации, например, денежные величины, время, дата, количество, телефонный номер и т.д. Данное автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с

Компанией договор на предоставление услуг, по номерам телефонов, указанным в договоре.

6 E-mail-автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Компанией договор на предоставление услуг, по адресам электронной почты добровольно предоставленным клиентами.

7 SMS-автоинформирование проводится среди клиентов, заключивших с Компанией договор на предоставление услуг, по номерам мобильных телефонов добровольно предоставленными Клиентами.

Алгоритм интерактивного обслуживания

1 Для предоставления справочной информации в Интернет-приемной организуется раздел «Вопросы».

2 Клиент может получить ответ на запрос справочной информации следующими способами:

2.1 самостоятельно, посмотрев информацию в разделе «Найти ответ на вопрос», в котором содержатся ответы на часто задаваемые вопросы;

2.2 задав вопрос специалисту Компании.

3 Самостоятельный поиск интересующей информации осуществляется клиентом:

3.1 вручную, методом прямого просмотра всех представленных на Интернет-приемной вопросов/ответов;

3.2 автоматическим поиском по базе данных вопросов/ответом по ключевому слову.

4 Если клиент не смог найти ответ на интересующий его вопрос среди имеющихся в базе ответов, он может отправить вопрос специалисту Компании.

5 Для того чтобы задать вопрос специалисту Компании клиенту требуется заполнить автоматизированную форму.

6 После поступления вопроса в Компанию, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты уведомление, в котором клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что ответ на его вопрос будет отправлен в течение одного рабочего дня.

7 Специалист Компании производит рассмотрение писем:

7.1 Если вопрос, заданный клиентом не относится к сфере предоставления услуг Компании, специалист Компании направляет ответ с благодарностью за заданный вопрос и уведомлением, что ответ не может быть предоставлен, поскольку вопрос не относится к деятельности Компании.

7.2 Если вопрос, заданный клиентом, относится к типовым вопросам, специалист Компании отвечает на вопрос и рекомендует воспользоваться разделом «Вопросы».

7.3 Если вопрос, заданный клиентом, выходит за рамки компетенции специалиста Компании, он переадресует вопрос клиента соответствующему специалисту Компании по направлению.

8 Специалист Компании по направлению в течение того же рабочего, когда получен вопрос, направляет специалисту Компании ответ.

9 Если ответ на вопрос клиента не может быть предоставлен в течение этого же рабочего дня, специалист Компании направляет клиенту уведомление об этом, с указанием сроков получения ответа.

10 Специалист Компании направляет ответы на все поступающие вопросы клиентов. Ни один вопрос не остается без ответа.

11 Системы автоинформирования предназначены для предоставления информации клиенту без предварительного запроса.

12 Перечень информации для автоинформирования и список клиентов для информирования формируется специалистами Компании и утверждается руководящим работником Компании.

13 В случае необходимости изменения услуг клиент обращается к разделу Интернет-приемной «Подать заявку на получение/изменение условий оказания услуги».

14 Для подачи любой заявки клиенту необходимо заполнить автоматизированную форму.

15 После отправки клиентом заявки, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо, в котором клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что заявка будет рассмотрена в течение 3 рабочих дней, после чего с ним свяжется специалист Компании.

16 Все заявки от клиентов Компании автоматически поступают на электронный адрес специалисту Компании, ответственному за маршрутизацию заявок.

17 Специалист Компании проверяет полноту предоставленных в заявках сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

18 Если данные клиентом предоставлены верно, перенаправляет заявки соответствующим специалистам Компании по территориальной принадлежности.

19 Специалист Компании связывается с клиентом для согласования времени принятия дальнейших действий по заявке.

20 В случае возникновения претензий клиент обращается к разделу Интернет-приемной «Обращения, жалобы».

21 Для подачи жалобы клиенту необходимо заполнить автоматизированную форму.

22 После отправки клиентом заявки, Mail-робот отправляет на указанный адрес электронной почты письмо, в котором клиенту выражается благодарность за обращение, а также уточняется, что жалоба будет рассмотрена в течение 14 рабочих дней, после чего с ним свяжется специалист Компании.

23 Все жалобы от клиентов Компании автоматически поступают на электронный адрес специалисту Компании, ответственному за маршрутизацию жалоб.

24 Специалист Компании проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с клиентом по одному из указанных источников с целью уточнения информации.

25 Если данные клиента предоставлены верно, перенаправляет жалобы для рассмотрения.

26 Письменный ответ направляется клиенту, краткое содержание публикуется в соответствующем разделе Интернет-приемной. Специалист Компании проводит мониторинг действий, предпринятых Компанией по жалобе.

