

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СТО
ОАО РАО «ЕЭС РОССИИ»**

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Дата введения - 2008-01-01

Издание официальное

ОАО «МРСК Центра и Приволжья»
2008

ПРЕДИСЛОВИЕ

СВЕДЕНИЯ О ПРОЕКТЕ СТАНДАРТА

1. РАЗРАБОТАН ОАО «МРСК Центра и Приволжья»
2. ВНЕСЕН Департаментом технологического присоединения
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Совета директоров открытого акционерного общества «Кировэнерго» от 17.12.2007 №18
4. ВВОДИТСЯ ВПЕРВЫЕ

Введение

Основной целью разработки Стандарта общие положения является стандартизация методов и способов взаимодействия между энергетическими компаниями и потребителями услуг, а также раскрытие общих принципов построения системы взаимодействия с клиентами.

Данный стандарт является неотъемлемой частью комплекса стандартов принятых и введенных в действие решением Правления ОАО РАО «ЕЭС России» 17 сентября 2007г. №1737пр.

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

1 Область применения

Настоящий стандарт обслуживания клиентов (далее Стандарт) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами компании при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также определяет общие требования к клиентскому обслуживанию сетевой компанией.

Действие Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями - 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.

По инициативе региональных сетевых компаний Стандарт может быть использован как основа для разработки и подписания соглашений, а также других документов по саморегулированию в электроэнергетике.

Стандарт не регламентирует взаимодействие компаний и потребителей на оптовом рынке электроэнергии (мощности).

Стандарт доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайтах, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2 Нормативные ссылки

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

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 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 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007 г. № 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.

Постановление Правительства Российской Федерации от 5 января 1998 г. № 1 «О Порядке прекращения или ограничения подачи электрической или тепловой энергии и газа организациям-потребителям при неоплате поданных им (использованных ими) топливно-энергетических ресурсов».

Приказ Минэнерго Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».

Приказ Минэнерго Российской Федерации от 19 июня 2003 г. № 229 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации».

Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996 г.).

Постановление Правительства Российской Федерации от 4 апреля 2000 г. № 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 1996 г. № 164).

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст).

3 Термины, определения и сокращения

Применительно к данному Стандарту используются следующие термины и сокращения:

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 компаний, 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.

Мультиканальность – отличительная особенность системы, позволяющая предоставлять абонентам (потребителям) широкий выбор каналов доступа к сервису (через Web, SMS и прочее)

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 компаний.

Положительный звонок – сообщение автоинформатора, которое клиент получил.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее пользование электрической и (или) тепловой энергией (мощностью). Потребитель становится клиентом конкретной компании при заключении договора энергоснабжения и/или договора теплоснабжения.

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, а также создания комфортной, эргономичной среды взаимодействия, повышения эффективности обслуживания.

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.

4 Описание вида разрабатываемого стандарта

Предлагаемый к разработке стандарт предназначен для оптимизации и формализации процедур взаимодействия с различными группами потребителей, а также для установления норм и правил взаимодействия с клиентами, единых требований к качеству обслуживания. Данный стандарт должен обеспечить оптимальный обмен информационными, материальными ресурсами между сетевыми компаниями и их клиентами, а также между компаниями оказывающих

услуги в сфере электроэнергетики.

4.1 Данный стандарт определяет разработку следующих видов внутренних нормативных документов компаний:

- Порядок обслуживания клиентов: очное, заочное и интерактивное обслуживание клиентов (глава 1);
- Порядок обслуживания клиентов: основные требования к подбору и оформлению помещений ЦОК (глава 2);
- Порядок обслуживания клиентов: оценка качества обслуживания клиентов (глава 3);
- Порядок обслуживания клиентов: организация контакт-центра (глава 4);

4.2 Настоящий стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

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

4.3 Настоящий стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности клиентов качеством услуг электроснабжения и качеством обслуживания:

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

5 Подтверждение соответствия требованиям стандарта

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 компаний на рынке.

Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом.

6 Основные требования стандарта по соответствию организации взаимодействия с потребителями

6.1 Основные принципы взаимодействия с потребителями

6.1.1 принцип надежности и бесперебойности электроснабжения потребителей;

6.1.2 принцип доступности и полноты оказываемых услуг центрами комплексного обслуживания клиентов, под которым понимается:

- территориальная доступность, клиентам гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места проживания.

- организационная доступность, правила пользования услугами компаний должны быть прозрачны и исполнимы.

- 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 стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату электроэнергии, платы за присоединение к распределительным электрическим сетям, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на розничном рынке электроэнергии.

6.1.3 принцип «обратной связи» - обслуживание клиентов предполагает соответствующие изменения в деятельности компании в ответ на потребности и

ожидания клиентов.

6.1.4 принцип объективности и непредвзятости рассмотрения обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых на уровне ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России», в надведомственных организациях, Штабе ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями и его региональных отделениях.

6.1.5 принцип защищенности персональных данных, компания использует полученную от клиентов персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефона и факса, исключительно с целью удовлетворения потребностей клиентов в вопросах организации электроснабжения.

6.2 Организационно-нормативное обеспечение

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

6.2.2 общие вопросы организации системы управления взаимодействием с клиентами, соответствующие полномочия Совета директоров, Правления и других исполнительных органов компании определяются в соответствии с Концепцией клиентоориентированной политики.

6.2.3 организация системы клиентского обслуживания компании предусматривает создание специального структурного подразделения по работе с клиентами, с возложением следующие основных функций:

- 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.

6.2.4 структурные особенности организации системы комплексного обслуживания предполагает использование двухуровневое функциональное построение модели отдела:

- **«фронт-офис»** выполняет функции «одного окна» или «единой площадки», осуществляет и отвечает за непосредственное взаимодействие с клиентом, включая следующие подразделения (центр, абонентский пункт и т.п.) очного обслуживания, подразделение центрального офиса (контакт-центр, информационно-справочную службу и т.п.) заочного обслуживания и Интернет-приемную.
- **«бэк-офис»** обеспечивает рассмотрение, обработку и выполнение заявок и обращений клиентов, поступающих через фронт-офис, а также сопровождение, рассмотрение, выполнение условий по договорным обязательствам.

6.2.5 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 подразделением по работе с клиентами посредством регламентов или др. внутренних организационно-распорядительных документах 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.

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

6.2.7 Центры Обслуживания Клиентов предлагают клиентам возможность

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

6.2.8 Для создания, развития и поддержания системы комплексного обслуживания клиентов сетевая 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 компаний с клиентами.

6.2.9 Настоящий Стандарт является основным нормативным документом для разработки организационно-распорядительной документации

- 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 статистической отчетности.

6.3 Оценка качества обслуживания, эффективность взаимодействия с потребителями.

6.3.1 эффективность процесса взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг,

соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- индивидуальный подход к клиентам, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени клиента, затраченного на получение услуги, в том числе посредством минимизации очных контактов клиентов и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с клиентами;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

6.3.2 ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с клиентами при оказании услуг энергоснабжения являются:

- обеспечение качества электроснабжения;
- обеспечение качества клиентского обслуживания.

6.3.3 настоящим стандартом устанавливаются следующие индикаторы качества клиентского обслуживания:

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

– исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».

– 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».

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

Однако сетевая компания несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими подрядчиками, если таковые привлекаются к обслуживанию клиентов.

7 Защита данных

Данный стандарт является собственностью ОАО «МРСК Центра и Приволжья» и необходим для раскрытия информации о деятельности сетевых компаний, о порядке организации взаимодействия с потребителями, заключении договоров технологического присоединения, договоров на передачу электрической энергии, расчетов за бездоговорного потребление.

Глава 1 Порядок обслуживания клиентов: очное, заочное и интерактивное обслуживание клиентов.

1 Область применения

Настоящий порядок обслуживания клиентов (далее Порядок) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с клиентами компании при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также определяет требования к клиентскому обслуживанию сетевой компанией при очном, заочном и интерактивном обслуживании.

Настоящий Порядок устанавливает корпоративные требования к организации взаимодействия с клиентом через Центр Обслуживания Клиентов.

Данный Порядок обязателен для исполнения региональными сетевыми компаниями при организации центрального офиса Центра Обслуживания Клиентов, однако при организации обособленных территориальных подразделений возможны некоторые отклонения от стандарта учитывающие специфические особенности территории и финансовые возможности (например, интерактивное обслуживание рекомендуется).

Порядок доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайтах, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2 Нормативные ссылки

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

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Закон Российской Федерации от 26 марта 2003 г. № 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 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2006 г. № 530 «Об утверждении Правил функционирования розничных рынков электрической энергии в переходный период реформирования электроэнергетики».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2007 г. № 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 2003 г. № 6 «Об утверждении Правил технической эксплуатации электроустановок потребителей».

Правила учета электрической энергии (утв. Минтопэнерго Российской Федерации и Минстроем Российской Федерации 19, 26 сентября 1996 г.).

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 1996 г. № 164).

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст).

3 Организация очного обслуживания

3.1 организация инфраструктуры при очном обслуживании

3.1.1 система очного обслуживания клиентов состоит из двух звеньев: центрального офиса и обособленных территориальных подразделений (центров обслуживания, абонентских пунктов, отделений и т.п.).

3.1.2 типовая иерархия по территориальному признаку:

<u>Филиал</u>	<u>Населенный пункт</u>
Центральный офис	Административные центры субъектов РФ
Обособленное территориальное подразделение	Административные центры муниципальных районов, городских округов и др.

3.1.3 количество и места расположения территориальных отделений определяются исходя из принципа доступности очного обслуживания и экономической целесообразности.

3.1.4 сетевые компании, которые заключают публичные договоры технологического присоединения или договора на передачу электрической энергии, должны обеспечивать не менее благоприятные условия приема клиентов, чем органы государственной власти и местного самоуправления при организации предоставления публичных услуг.

3.1.5 при определении плотности размещения обособленных подразделений сетевой компании учитываются требования законодательства субъекта Российской Федерации

Федерации, применяющиеся для установления границ муниципальных образований и их административных центров. Месторасположение обособленного подразделения определяется исходя из пешеходной или транспортной доступности до него и обратно в течение рабочего дня для всех клиентов, проживающих в границах зоны обслуживания данного подразделения.

3.1.6 указанные требования могут не применяться на территориях с низкой плотностью сельского населения (более чем в три раза ниже средней плотности сельского населения в Российской Федерации), а также в отдаленных и труднодоступных местностях.

3.1.7 центральный офис, помимо обслуживания клиентов, выполняет сбор и обработку информации по работе с клиентами из территориальных отделений для формирования сводных статистических отчетов.

3.2 организация приема клиентов

3.2.1 прием клиентов организуется в каждом обособленном территориальном подразделении (центре обслуживания, абонентском пункте и т.п.).

3.2.2 очное обслуживание осуществляется администраторами, менеджерами-консультантами, операторами (контролерами-кассирами). В территориальных подразделениях допускается совмещение функций администратора и менеджера-консультанта или менеджера-консультанта и оператора (контролера-кассира) одним сотрудником.

3.2.3 типовой алгоритм обслуживания клиента:

- клиент знакомится с информационным стендом и объявлениями, разъясняющими порядок приема, типовые вопросы и функции сотрудников;
- при необходимости клиент обращается к администратору, который проводит первичный прием, выявляет необходимость обращения к менеджеру-консультанту, осуществляет диспетчеризацию;
- менеджер-консультант выполняет функции по реализации потребностей клиента в рамках своих должностных обязанностей;

3.2.4 устанавливаются следующие типовые параметры средней

продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Центр очного обслуживания		
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	10 мин.
	Прием	5 мин.
Обслуживание менеджером - консультантом	Ожидание в очереди	20 мин.
	Прием	15 мин.
Общее время обслуживания клиента		Не более 60 мин

4 организация заочного обслуживания

4.1 организация инфраструктуры заочного обслуживания

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

4.1.2 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.

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

4.1.4 устанавливаются следующие типовые параметры деятельности контакт-центра:

4.1 прием вызовов осуществляется не менее, чем 5 дней в неделю, в рабочее и вечернее время (общей продолжительностью не менее 12 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 внутризонового телефонного соединения.

4.4 при осуществлении записи клиент предупреждается в начале телефонного разговора.

5 при наличии технической возможности для автоматизации обработки запросов клиентов, поступивших в контакт-центр, используется интерактивная информационно-справочная система (IVR) – Приложение 1.

4.2 организация обработки обращений

4.2.1 все заочные обращения, поступающие в адрес компаний, регистрируются и обрабатываются;

4.2.2 специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание клиентов используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от клиента;

4.2.3 типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- регистрация и обработка телефонного вызова оператором;
- предоставление ответа оператором или соединение клиента со специалистом (перечень вопросов для самостоятельного ответа оператором и типовые ответы устанавливаются организационно-распорядительным документом компании);
- при необходимости клиенту предоставляется возможность предварительной записи на прием в центр очного обслуживания.

4.2.4 типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

- регистрация и обработка письменного обращения оператором;
- подготовка ответа оператором или направление обращения специалисту;
- подготовка ответа специалистом.

4.5 оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке компании, подписывается должностным лицом, ответственным за работу с клиентами, содержит контактные данные исполнителя.

4.6 устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с клиентами:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/предел)
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 обслуживание клиента	Соединения со специалистом	40 сек.
	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

4.2.7 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.

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

5 организация виртуального (интерактивного) обслуживания

5.1 организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

5.1.1 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.

5.1.2 типовая структура Интернет-приемной:

Наименование раздела	Содержание раздела	Информация, содержащаяся в разделе
Услуги		
Основные услуги	Перечень и стоимость услуг (тарифы)	Информация о том, что входит в перечень услуг, каким образом и в зависимости от вида деятельности компании кто определяет их стоимость
	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 Информацию о Штабе и Ссылка на сайт Штаба или региональный Штаб контактные данные автоматизированная форма по работе с обращения потребителей		
Форум	Обсуждение вопросов Форум моделируется взаимодействия с компанией	
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)	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		

5.2 организация обработки обращений

5.2.1 интерактивное обслуживание ведется по двум направлениям:

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

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

5.2.3 типовой алгоритм интерактивного обслуживания:

- клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы и жалобы в соответствующих разделах Интернет-приемной;
- при необходимости клиент заполняет автоматизированную форму запроса информации, заявки на получение услуги или жалобы;
- 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;

5.2.4 более подробно типовой алгоритм интерактивного обслуживания представлен в Приложении 3.

5.2.5 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

5.2.6 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

6 Требования к организации обратной связи с клиентами

6.1 по отношению клиента и компании обратная связь подразделяется на:

- активную (клиент является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к клиенту для выяснения степени

удовлетворенности обслуживанием).

6.2 по способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

6.3 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;
- SMS;
- система автоинформирования.

6.4 обращение клиента по любым интерактивным каналам связи является бесплатным;

6.5 активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы клиентом в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании;

6.6 для предоставления ответа используется указанный клиентом канал связи, если законодательством не предусмотрено иное;

6.7 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-	Активное/пассивное	14 дней/ не чаще 1 раза в 3

портала		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

6.8 для изучения мнения клиентов о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, фокус-группы и др.;

6.9 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.

7 специфические требования по взаимодействию с клиентами при осуществлении сетевой деятельности

7.1 услуги по передаче электрической энергии

7.1.1 предоставление услуг по передаче электрической энергии регламентируется законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами компании с учетом региональной специфики обслуживания.

7.1.2 порядок оказания услуг:

1 Прием заявлений на заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии и на оборудование точки поставки приборами учета		
1.1	Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	рабочее время
1.2	Контакт-центр	в соответствии с установленным режимом работы
1.3	Интернет-приемная	круглосуточно

2 Заключение договора на оказание услуг по передаче электрической энергии		
2.1	Рассмотрение заявления специалистом	1 день с момента получения заявления
2.2	Уведомление специалистом клиента о недостающих документах	6 рабочих дней с момента получения заявки
2.3	Уведомление специалистом клиента об отсутствии технической возможности оказания услуг по передаче электрической энергии в рамках заявленного потребителем услуг объема, и о том, на каких условиях и в каком объеме могут быть оказана услуга и заключен договор	30 дней с момента получения недостающих сведений
2.4	Предоставление специалистом клиенту мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с указанием причин такого отказа	30 дней с момента получения заявления
2.5	Предоставление специалистом клиенту подписанного проекта договора или протокола разногласий (в случае, если клиентом представлен проект договора)	30 дней с момента получения заявления

3 Оборудование точки поставки приборами учета		
3.1	Рассмотрение заявления специалистом	1 день с момента получения заявления
3.2	Предоставление специалистом клиенту документа, содержащего технические условия на проведение работ по оборудованию точки поставки приборами учета	15 рабочих дней с момента получения заявления
3.3	Предоставление специалистом клиенту обоснованного отказа в связи с технической невозможностью установки необходимых приборов	3 дня с момента получения заявления
3.4	Выполнение работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для физических лиц и юридических лиц среднего/малого бизнеса)	10 рабочих дней с момента предоставления документа, содержащего согласованные тех.условия
3.5	Выполнения работ по оборудованию точки поставки приборами учета (для остальных групп клиентов)	3 месяца с момента предоставления документа, содержащего согласованные тех.условия

4 Съем контрольных показаний приборов учета

4.1	Съем контрольных показаний приборов учета физических лиц производится представителем сетевой компании – контролером.	<p>1. Контролер представляется, предоставляет документы:</p> <ul style="list-style-type: none">- удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать);- бейдж (фото, наименование компании, ФИО, должность). <p>2. Производит визуальный осмотр прибора учета и проверяет его целостность.</p> <p>3. Снимает показания.</p> <p>4. Вносит информацию в акт съема контрольных показаний прибора учета/КПК:</p> <ul style="list-style-type: none">- ФИО, адрес потребителя;- номер, тип, разрядность, место установки прибора учета;- дата, время;- контрольные показания;- выявленные нарушения;- примечание. <p>5. При выявлении нарушений эксплуатации прибора учета контролер составляет акт о безучетном потреблении</p>	раз в 3 месяца, в рабочие дни 11:00-22:00
-----	--	---	---

4.2	<p>Съем контрольных показаний приборов учета юридических лиц производится представителем сетевой компании – контролером.</p>	<p>1. Контролер представляется, предоставляет документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - удостоверение (фото, наименование компании, ФИО, должность, печать); - бейдж (фото, наименование компании, ФИО, должность). <p>2. Предоставляет для ознакомления сопроводительное письмо (ФИО, должность, группа по электробезопасности), получает допуск к прибору учета (оформляется в сопроводительном</p> <p>осмотр прибора учета и проверяет его целостность.</p> <p>4. Снимает показания.</p> <p>5. Вносит информацию в акт съема контрольных показаний прибора учета/КПК:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование юридического лица, адрес; - номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; - дата, время; - контрольные показания; - выявленные нарушения; - примечание; - подписи представителя юридического лица и контролера. 	<p>раз в месяц, в рабочее время</p>
4.3	<p>Автоматизированная измерительная система коммерческого учета электроэнергии.</p>	<p>По мере необходимости</p>	

5 Прием показаний приборов учета от клиента		
5.1	Интернет-приемная - сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	круглосуточно
5.2	факсимильная связь - документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
5.3	E-mail - сканированный документ с подписью потребителя с последующим предоставлением подлинного документа	
5.4	Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт) - бумажный носитель с оригинальной подписью потребителя	рабочее время
6 Информирование клиента о задолженности по оплате услуг по передаче электрической энергии, об изменениях тарифов на данные услуги, предоставление иной типовой информации (оказание данной услуги должно прописываться в договоре):		
6.1	автоинформирование посредством E-mail	кроме праздничных и воскресных дней с 10:00 до 20:00
6.2	автоинформирование посредством SMS	
6.3	автоинформирование посредством телефона	
7 Уведомление клиента о плановых отключениях электрической энергии:		
7.1	Физические лица уведомляются: - оперативно-диспетчерской службой через управляющую компанию жилищного фонда; - через средства массовой информации; - через автоинформирование.	в течение 3 дней с даты принятия решения о перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии, но не позднее, чем за 24 часа до введения указанных мер
7.2	Юридические лица уведомляются посредством (способ уведомления оговаривается в договоре): - телефонограммы; - факса; - автоинформирования	

8 Информирование клиента по вопросам оказания услуг по передаче электрической энергии:		
8.1	Центр очного обслуживания (обособленное подразделение, абонентский пункт)	в рабочее время
8.2	Контакт – центр	в соответствии с установленным режимом работы
8.3	Интернет-приемная	круглосуточно

7.2 услуги по технологическому присоединению к распределительным сетям

7.2.1 технологическое присоединение электроустановок потребителей к распределительным электрическим сетям регламентируется законодательством

Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также организационно-распорядительными документами компании с учетом региональной специфики обслуживания.

7.2.2 порядок выполнения работ по технологическим присоединениям:

Этап		Ответственный сотрудник
1 Прием заявок на технологическое присоединение		
1.1	Центр очного обслуживания	рабочее время менеджер компании
1.2	Контакт - центр	в соответствии с установленным режимом работы оператор контакт-центра
1.3	Интернет-приемная	круглосуточно специалист компании
2 Заключение договора технологического присоединения		
2.1	Рассмотрение заявки	1 день после получения заявления специалист компании
2.2	Уведомление клиента о недостающих документах	6 рабочих дней с даты получения заявки
2.3	Разработка технических условий, анализ затрат	
2.4	Согласование технических условий в компании	В течение 5 рабочих дней, при сложном руководящий работник

		характере до 30 раб. дней	компании
2.5	Согласование и корректировка технических условий в случае необходимости внесения изменений	10 рабочих дней с момента повторного обращения Клиента	специалист компании/руководящий работник компании
2.6	Уведомление клиента об отсутствии технической возможности оказания услуг по технологическому присоединению	от 5 до 25 рабочих дней дня после получения заявки	специалист компании
2.7	Предоставление клиенту мотивированного отказа от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов	от 5 до 25 рабочих дней после получения заявки	
2.8	Подготовка договора технологического присоединения	В течение 12 рабочих дней с даты получения заявки	
2.9	Предоставление клиенту подписанного со стороны компании проекта договора технологического присоединения	3 рабочих дня с момента согласования в компании	
3 Выполнение технических условий компанией			
3.1	Подготовка внешних сетей электроснабжения	По условиям договора	Специалисты компании
3.2	Подготовка и согласование в федеральном органе исполнительной власти по технологическому надзору проекта энергоснабжения	15 рабочих дней	
4 Получение разрешения на подачу напряжения в органе исполнительной власти по технологическому надзору			
4.1	Получение подтверждения о наличии у клиента разрешения на подачу напряжения от органа исполнительной власти по технологическому надзору	по выполнению технических условий	специалист компании
5 Выполнение фактических действий по присоединению к электросетям			
5.1	Предоставление на подпись клиенту акта технологического присоединения по факту выполнения условий договора	в течение 5 рабочих дней с момента технологического присоединения	специалист компании
5.2	Выполнение работ по подключению электроустановки клиента и опломбирование приборов учета временными пломбами	в течение 10 рабочих дней с момента приема заявки на включение	

5.4	Прием приборов учета	в течение 5 рабочих дней с момента оформления акта техн. присоединения	специалист компании/специалист подрядной организации
-----	----------------------	--	--

Прилож

ение 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.

Приложе

ние 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.

Приложение 3

Типовой 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 жалобы будут рассмотрены 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.

Глава 2 Порядок обслуживания клиентов: основные требования к подбору и оформлению помещений ЦОК.

1 Область применения

Настоящий порядок обслуживания клиентов (далее Порядок) является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по подбору, оформлению и оснащению при построении и реализации клиентоориентированного подхода в сетевых компаниях зоны деятельности ОАО «МРСК Центра и Приволжья».

Настоящий Порядок устанавливает корпоративные требования к оформлению и оснащению помещения Центра Обслуживания Клиентов.

Данный Порядок обязателен для исполнения региональными сетевыми компаниями при организации центрального офиса Центра Обслуживания Клиентов, однако при организации обособленных территориальных подразделений возможны некоторые отклонения учитывающие специфические особенности территории и финансовые возможности.

2 Общие положения

2.1 Требования к расположению и размещению помещения ЦОК:

2.1.1 здание, в котором располагается ЦОК, должно находиться вблизи крупных транспортных путей (центральных улиц) не далее 500 метров от остановок общественного транспорта;

2.1.2 путь от остановок общественного транспорта до ЦОК должен быть оборудован соответствующими информационными указателями, выполненными в корпоративном стиле ОАО «МРСК Центра и Приволжья» (далее - МРСК);

2.1.3 здание, в котором располагается ЦОК, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа посетителей в помещение;

2.1.4 вход в помещение Центра не является проходным;

2.1.5 входы в помещения ЦОК оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

2.1.6 для удобства посетителей помещение ЦОК должно быть размещено на первом этаже здания;

2.2 Требования к парковочным местам:

2.2.1 на территории, прилегающей к месторасположению ЦОК, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест – не менее 20;

2.2.2 доступ посетителей к парковочным местам является бесплатным;

2.3 Требования к площади помещения ЦОК:

2.3.1 общая площадь помещения – 100-200 м²;

2.3.2 холл и коридоры – не менее 40 м²;

2.3.3 площадь помещения для Администраторов не менее 15 м²;

2.3.4 площадь офиса для приема посетителей не менее 6 м² на одного сотрудника;

2.3.5 комната отдыха для Работников ЦОК не менее 15 м²;

2.4 Требования к оформлению входа в здание:

2.4.1 вход и выход (включая аварийный) из помещения Центра оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

2.4.2 у входа в каждый из кабинетов размещается табличка с наименованием помещения;

2.4.3 путь от стойки Администраторов к офисам менеджеров оборудуется соответствующими указателями;

2.4.4 вход в ЦОК должен содержать тамбур и быть оборудован тепловой завесой;

2.4.5 центральный вход в здание ЦОК должен быть оборудован вывеской «Центр обслуживания клиентов», выполненной из отдельных объёмных букв корпоративным шрифтом Europe Extended высотой 120мм из пластика оклеенного пленкой Oracal цвет букв Pantone 429C металлизированный;

2.4.6 вывеска «Центр обслуживания клиентов» может быть размещена двумя вариантами, в зависимости от архитектуры здания:

- непосредственно над входной дверью;
- на фронтальной части навеса над крыльцом;

2.4.7 на центральном фасаде здания не далее 50 см слева от входной двери должна быть размещена информационная табличка размером 60 см х 12,5см, выполненная в корпоративном стиле, корпоративным шрифтом Europe Extended из пленки Oracal, содержащая наименование организации-участника ЦОК с указанием формы собственности. Цвет фона Pantone 315C, цвет букв Pantone 429C металлизированный;

2.4.8 каждая компания-участник должна быть представлена на фасаде отдельной табличкой. Таблички должны быть выполнены в едином стиле и располагаться в непосредственной близости друг к другу;

2.4.9 информационная табличка режима работы ЦОК может быть размещена двумя вариантами:

– на центральном фасаде здания не далее 50 см. справа от входной двери размером 45см x 55см, выполненная в корпоративном стиле, корпоративным шрифтом Europe Extended из пленки Oracal. Цвет фона Pantone 315С, цвет букв Pantone 429С металлизированный;

– аппликация размером 45см x 55см, на входной двери выполненная в корпоративном стиле, корпоративным шрифтом Europe Extended из пленки Oracal. Цвет рамки и букв Pantone 429С металлизированный;

2.4.10 содержание информационной таблички режима работы ЦОК:

<p>Режим работы Центра обслуживания клиентов: понедельник – пятница с 8:00 до 19:00 без перерыва Выходные: суббота, воскресенье Контактный бесплатный телефонный номер горячей линии энергетиков:</p>

2.5 Помещения ЦОК оборудуются:

2.5.1 противопожарной системой и средствами пожаротушения;

2.5.2 системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации (рекомендуется);

2.5.3 системой охраны (тревожная кнопка) и видеонаблюдения (рекомендуется);

2.5.4 вход и выход (включая аварийный) из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

2.5.5 сплит-системами кондиционирования (температура в помещении ЦОК не должна быть ниже +18С в зимний период и выше +24С в летний период).

2.6 ЦОК содержит следующие помещения:

- 2.6.1 ресепшн (помещение для Администраторов);
- 2.6.2 офисы представителей компаний;
- 2.6.3 комната отдыха для Работников ЦОК (рекомендуется);
- 2.6.4 холлы для ожидания;
- 2.6.5 санузел;

2.7 Требования к внутреннему оформлению ресепшн (Приложение А):

2.7.1 ресепшн расположен в непосредственной видимости от центрального входа в помещение ЦОК;

2.7.2 посетитель может попасть в офис Менеджера только пройдя через холл со стойкой ресепшн;

2.7.3 ресепшн оборудован стойкой (рекомендуется):

- высота стойки Администратора – 110см;
- стойка ресепшн оборудована стеклянным барьером. Высота барьера 70 см (стеклянная часть – 60см, воздушный зазор – 10см);
- стойка ресепшн снабжена полкой со стороны посетителя и полкой для оборудования рабочих мест Администраторов с внутренней стороны;
- к стойке Администраторов должно прилегать не менее 2 (двух) рабочих мест;

2.7.4 в помещении для Администраторов должно быть оборудовано как минимум одно дополнительное рабочее место, не прилегающее к стойке (рекомендуется);

2.7.5 помещение для Администраторов предусматривает отдельный вход, со стороны отличной от фронтальной, оборудованный дверью с замком;

2.7.6 рабочее место для Администраторов оборудовано:

- эргономичными офисными столами;
- шкафами для хранения документации;
- шкафами для одежды;
- креслами офисными для сотрудников;

- отдельным телефонным аппаратом;
- персональным компьютером;
- многофункциональным копировально-печатным устройством;
- факсом.

2.8 Минимальные требования к внутреннему оформлению кабинета Менеджера (Приложение Б):

2.8.1 рабочее место для Менеджера оборудовано:

- эргономичными офисными столами;
- шкафами для хранения документации;
- шкафами для одежды;
- креслами офисными для сотрудников;
- стульями для посетителей;
- отдельный телефонный аппарат;
- персональный компьютер;
- многофункциональное копировально-печатное устройство (одно на два рабочих места).

2.9 Требования к программному обеспечению персонального компьютера Администратора/Менеджера:

2.9.1 Microsoft Windows Professional XP SP2;

2.9.2 Microsoft Office 2003 (Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Publisher);

2.9.3 Adobe Acrobat;

2.9.4 Internet Explorer 6;

2.9.5 доступ к автоматизированной системе контроля исполнения поручений .

2.9.6 наличие сетевого устройства для работы в ЛВС со скоростью не менее 10 Mbit/s.

2.9.7 доступ в Интернет по каналу не менее 256 Kbit/s для работы.

2.10 Рекомендации по оснащению комнаты отдыха Работников ЦОК (рекомендуется):

- 2.10.1 обеденный стол и стулья;
- 2.10.2 шкаф/тумбы;
- 2.10.3 микроволновая печь;
- 2.10.4 холодильник;
- 2.10.5 электрический чайник или куллер.

2.11 **Требования к коридорам и холлам:**

2.11.1 коридоры и холлы должны содержать:

- места для ожидания (рекомендуется мягкая офисная мебель);
- письменные столы, укомплектованные авторучками;
- телефонный аппарат с прямым выходом на call-центр;
- информационные стенды.

2.12 **Требования к информационным стендам:**

2.12.1 информационные стенды должны быть выполнены в корпоративных цветах МРСК;

2.12.2 размер информационного стенда 60х90см;

2.12.3 информационные стенды должны быть оборудованы прозрачными карманами для распечаток с информацией:

- наименование Компании;
- предоставляемые услуги;
- тарифы;
- заключение договоров обслуживания;
- техническое присоединение;
- прочая информация необходимая посетителям ЦОК.

2.13 **Требования к санузлу:**

2.13.1 пол и стены санузлов оформляются керамической плиткой;

2.13.2 унитазы разделены сплошными перегородками и дверьми, оборудованными замками;

2.13.3 в кабинке санузла располагаются:

- унитаз;
- держатель с туалетной бумагой;

– ершик для чистки унитаза;

– вешалки.

2.13.4 в другой комнате располагаются:

– рукомойник;

– контейнер с жидким мылом;

– сушитель для рук;

– вешалки;

– зеркало.

2.14 Рекомендации к исполнению потолка:

2.14.1 все помещения ЦОК оснащены подвесными потолками, основанными на подвесной алюминиевой реечной системе;

2.14.2 потолочная система содержит встроенные потолочные светильники с зеркальной решеткой;

2.14.3 цвет потолка белый.

2.15 Рекомендации к исполнению покрытия пола:

2.15.1 покрытие полов должно обладать повышенной износостойчивостью;

2.15.2 покрытие полов может содержать, либо быть выполнено в виде геометрического орнамента.

2.16 Рекомендации к исполнению стен:

2.16.1 стены в помещениях ЦОК выравниваются при необходимости гипсокартонном;

2.16.2 фронтальные стены офисов для приема посетителей монтируются из офисных стеклянных перегородок;

2.16.3 боковые и задние стены офисов для приема посетителей монтируются из гипсокартонных перегородок в 2 слоя с теплозвукоизоляцией;

2.17 Рекомендации к исполнению дверей внутренних помещений:

2.17.1 офисы для приема посетителей комплектуются пластиковыми/деревянными дверными блоками;

2.17.2 ресепшн и санузлы комплектуются непрозрачными дверьми;

2.17.3 дверные блоки, за исключением ресепшн, должны обеспечивать беспрепятственный доступ посетителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

2.17.4 все двери должны быть оснащены замками.

2.18 Рекомендации к исполнению оконных блоков:

2.18.1 в помещении ЦОК устанавливаются пластиковые оконные блоки;

2.18.2 цвет оконных блоков белый;

2.18.3 окна должны обеспечивать уровень естественной освещенности согласно российским и международным стандартам освещенности.

2.19 Требования к искусственной освещенности помещения:

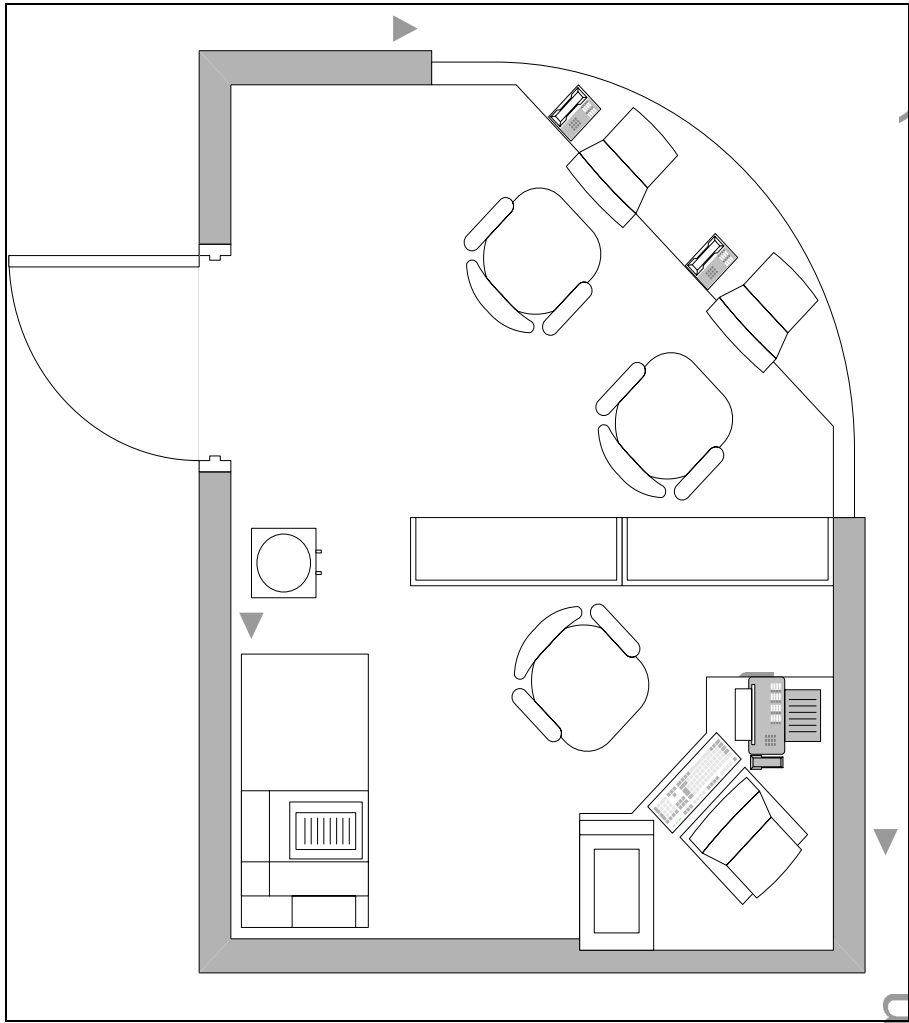
2.19.1 освещенность помещений ЦОК должна соответствовать российским и международным стандартам освещенности (Приложение В);

2.19.2 освещение помещений ЦОК осуществляется с помощью встроенных потолочных светильников, светильников расположенных на стенах;

2.19.3 рабочие места также должны быть оборудованы индивидуальными настольными лампами дневного света.

Приложение А

**Пример расположения рабочих мест
Администраторов**



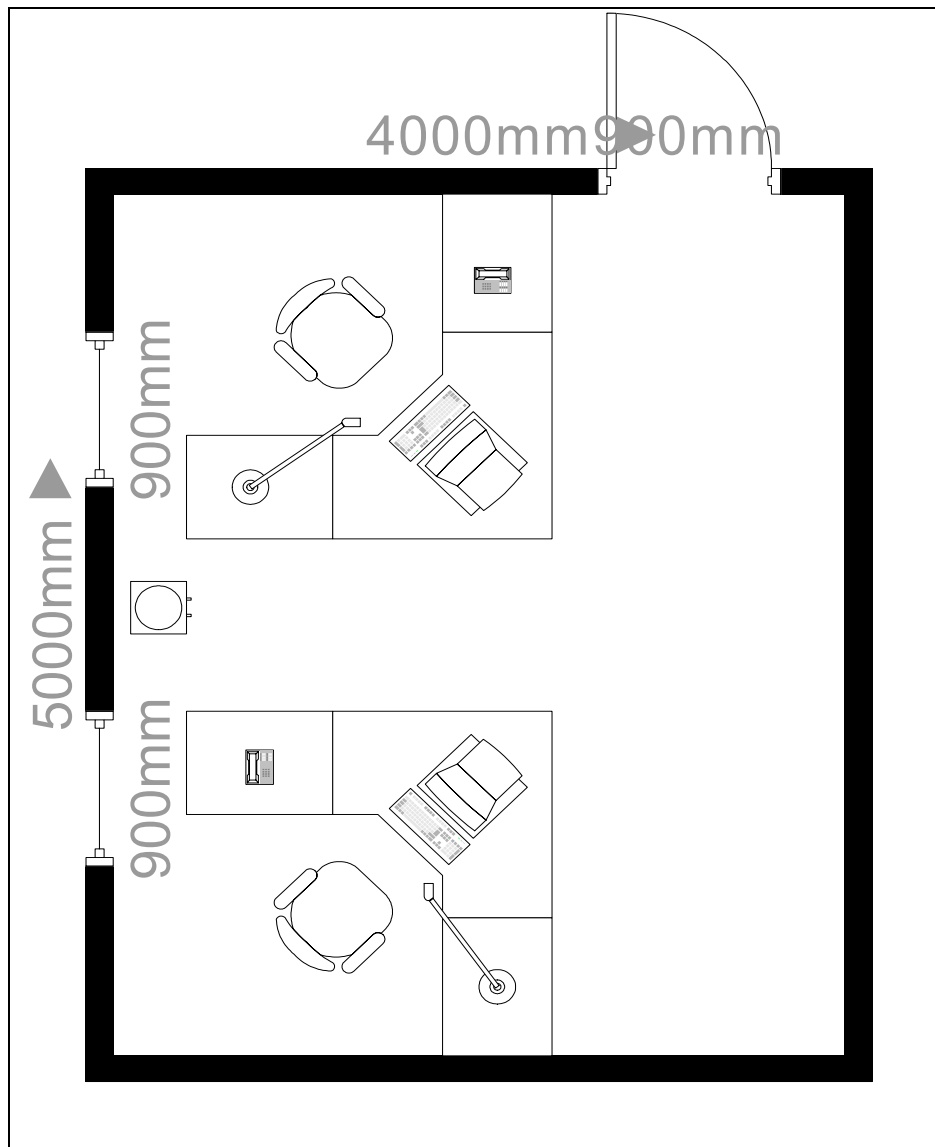
1100mm

3900mm

Приложение Б

Пример расположения рабочих мест

Менеджеров



Приложение В

Стандарты освещенности помещения

Освещенность в лк по нормам		
Тип помещения	СниП 23-5-951	МКО
Офисы общего назначения с использованием компьютеров	200-300	500
Офисы большой площади со свободной планировкой	400	750
Коридоры, холлы	50-75	100

Освещенность рабочего места и пространства вокруг рабочего места:	
Освещенность рабочего места (лк)	Освещенность пространства вокруг рабочего места (лк)
750	500
500	300
300	200

Глава 3 Порядок обслуживания клиентов: оценка качества обслуживания клиентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Порядок оценки качества обслуживания клиентов в ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» (далее - Порядок) разработан в целях унификации процедур сбора, обработки, анализа, использования и распространения информации, характеризующей работу дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» с потребителями. Он основан на проверке соответствия ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» требованиям Стандарта организации «Стандарт обслуживания клиентов» (далее - Стандарт).

1.2 Порядок устанавливает:

принципы, цели и задачи проведения проверки соответствия,
методы проверки соответствия,
основные этапы проверки,
форму и содержание опросных листов, используемых при проведении проверки,
набор индикаторов, используемых при проведении проверки соответствия,
процедуру проведения рейтингования дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» с точки зрения качества их работы с потребителями.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

2.1 Целью проверки соответствия является повышение эффективности работы с потребителями.

2.2 Задачами проверки соответствия являются анализ условий и качества обслуживания клиентов дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России», а также выявление несоответствий качества работы дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» с потребителями требованиям Стандарта.

2.3 Реализация указанных задач осуществляется с использованием формализованных процедур:

- сбора и обработки информации;
- расчета и анализа индикаторов, используемых при проверке соответствия;
- рейтингования энергокомпаний по результатам проверки соответствия.

2.4 Основными принципами проверки соответствия являются:

- законность получения информации о работе дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» с потребителями;
- системность организации проверки соответствия;
- достоверность и доступность для заинтересованных сторон информации о работе дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» с потребителями;
- единство и сопоставимость методов наблюдений и контроля, сбора, обработки, хранения, использования и распространения информации, полученной в ходе проверки соответствия.

2.5 Проверка соответствия проводится с использованием методов проверки, установленных в п. 3. настоящего документа, по этапам проверки, установленным в п.4. настоящего документа, и имеет своим результатом рейтинги соответствия ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» требованиям СО «Стандарт обслуживания клиентов».

2.6 На основе результатов проверки разрабатываются и реализуются мероприятия по улучшению качества клиентского обслуживания.

3 МЕТОДЫ

3.1 Предусматривается два варианта проверки качества обслуживания клиентов:

3.1.1 До принятия Советом Директоров ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» Стандарта организации ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» «Стандарт обслуживания клиентов (далее - Стандарт ДЗО) оценка условий и качества

клиентского обслуживания проводится исходя из требований Стандарта организации ОАО РАО «ЕЭС России» «Стандарт обслуживания клиентов» (далее - Стандарт Общества).

3.1.2 После введения Стандарта ДЗО в действие используется процедура подтверждения соответствия Стандарту ДЗО, которая предусматривает документальное удостоверение соответствия условий и качества обслуживания клиентов положениям Стандарта ДЗО.

3.2 Проверка соответствия осуществляется по следующей схеме:

3.2.1 самооценка условий и качества клиентского обслуживания на основе стандартизированных критериев, форм и процедур сбора информации;

3.2.2 принятие Декларации качества клиентского обслуживания (исходя из требования Стандарта Общества на подготовительном этапе к внедрению Стандарта ДЗО) или Декларации о соответствии Стандарту обслуживания клиентов (после принятия Стандарта ДЗО). Декларация заполняется на основании собственных доказательств;

3.2.3 заверение Декларации с участием заинтересованных сторон;

3.2.4 разработка и реализация программы мероприятий по улучшению или поддержанию уровня соответствия.

3.3 Распределительные сетевые компании (далее РСК) самостоятельно формируют доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия требованиям Стандарта. В качестве доказательственных материалов используются организационно-распорядительные документы, результаты анализа обращений и жалоб потребителей, опросов потребителей и другие документы, послужившие мотивированным основанием для подтверждения соответствия.

4 ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ

4.1 Основные этапы оценки условий и качества клиентского обслуживания:

4.1.1 сетевая компания заполняет Опросный лист «Оценка

качества клиентского обслуживания» (Приложение 2.1);

4.1.2 на этой основе заполняется Декларация качества клиентского обслуживания (Приложение 2.2). В Декларацию включаются основные направления улучшения качества клиентского обслуживания. Декларация подписывается генеральным директором ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»;

4.1.3 декларация проверяется Региональным штабом по работе с потребителями. При необходимости в Декларацию вносятся изменения и дополнения. Декларация заверяется на совместном заседании Регионального Штаба по работе с потребителями и постоянно действующей рабочей группы руководителей ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» в регионе и подписывается руководителем Регионального штаба или его заместителем. К участию в заверении приглашаются представители региональных органов власти и местного самоуправления, организаций по защите прав потребителей, деловых объединений (региональные отделения РСПП, ТПП, «Деловой России», «ОПОРЫ России») и др.;

4.1.4 с учетом результатов оценки ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» разрабатывается программа мероприятий по улучшению качества клиентского обслуживания;

4.1.5 заверенная Декларация, заполненный Опросный лист и другие материалы по оценке направляются в ОАО «МРСК Центра и Приволжья» для проверки, анализа и контроля, с последующей передачей в Штаб ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями;

4.1.6 Штабом Общества проводится анализ и расчет индикаторов качества клиентского обслуживания в целом по Холдингу РАО «ЕЭС России» и даются рекомендации по улучшению работы с потребителями.

4.2 Подтверждение соответствия Стандарту ДЗО проводится аналогичным образом.

4.2.1 ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» заполняет Опросный лист «Оценка соответствия Стандарту обслуживания клиентов» (типовой Опросный лист - Приложение 2.3), и Декларацию соответствия Стандарту обслуживания клиентов (Приложение 2.4)

4.2.2 Заверение Декларации осуществляется органом добровольной сертификации или Штабом по работе с потребителями с участием надведомственных органов управления, организаций по защите прав потребителей, деловых объединений (региональные отделения РСПП, ТПП, «Деловой России», «ОПОРЫ России») и др.;

4.2.3 заверенная Декларация, заполненный Опросный лист и другие материалы по оценке направляются в ОАО «МРСК Центра и Приволжья» для проверки, анализа и контроля, с последующей передачей в Штаб ОАО РАО «ЕЭС России» по работе с потребителями;

5 ЗАПОЛНЕНИЕ ОПРОСНЫХ ЛИСТОВ

5.1 Методика заполнения Опросного листа «Оценка качества клиентского обслуживания» ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»

Для расчета показателей качества клиентского обслуживания компании заполняют опросный лист «Оценка качества клиентского обслуживания» (далее – опросный лист).

При заполнении опросного листа ответы проставляются напротив каждого пункта опросного листа. Если компания соответствует указанному требованию, то ставится цифра «1», если соответствует частично или не соответствует – «0».

По результатам заполнения опросного листа компании производят расчет итогового индикатора качества клиентского обслуживания, определяемого как произведение 100 на частное от деления количества положительных ответов на вопросы формы к общему количеству вопросов в форме.

Степень соответствия качества клиентского обслуживания требованиям Стандарта оценивается по величине итогового индикатора в соответствии со следующей градацией:

	Оценка качества обслуживания		
	Высокая (высокая степень соответствия требованиям Стандарта Общества)	Удовлетворительная (частичное соответствие требованиям Стандарта Общества)	Неудовлетворительная (несоответствие требованиям Стандарта Общества)
Величина итогового индикатора качества клиентского обслуживания	90-100	60– 89	меньше 60

Величина итогового индикатора качества клиентского обслуживания используется при проведении рейтингования энергокомпаний.

По итогам оценки компания должна разработать перечень мероприятий, направленных на улучшение качества работы с потребителями.

5.2 Методика заполнения Опросного листа «Оценка соответствия Стандарту обслуживания клиентов» ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»

Для расчета показателей соответствия Стандарту обслуживания клиентов компании заполняют опросный лист «Оценка соответствия Стандарту обслуживания клиентов» (далее – опросный лист). Данный опросный лист разработан для организаций, осуществляющих сетевую деятельность.

Опросный лист состоит из 3 частей:

- 1) Соблюдение общих требований по работе с клиентами;
- 2) Соблюдение требований по работе с клиентами при предоставлении услуг по технологическим присоединениям и передаче электрической энергии
- 3) Итоговая сводная таблица.

При заполнении опросного листа компании проставляют ответы напротив каждого пункта опросного листа. По каждому пункту опросного листа компания отвечает на вопрос, соответствует ли ее работа конкретному требованию Стандарта. В случае полного соответствия компания ставит

цифру «1» в строке «полностью соответствует». В случае частичного соответствия компания ставит цифру «1» в строке «частично соответствует». В случае неприменимости требований Стандарта к деятельности компании строки по этому требованию оставляются незаполненными.

По каждой части опросного листа рассчитывается индикатор соответствия, выражаемый числом от 0 до 100. Индикатор соответствия рассчитывается путем умножения 100 на результат деления количества ответов «полностью соответствует» на суммарное количество ответов в этой части. Таким образом максимально возможная величина показателя равна 100 баллам, минимальная – 0 баллам. В случае неприменимости требований Стандарта к деятельности компании индикатор соответствия в этой части не рассчитывается.

Степень соответствия Стандарту обслуживания клиентов оценивается по величине итогового индикатора в соответствии со следующей градацией:

	Степень соответствия Стандарту		
	Соответствие	Несоответствие (1 группа)	Несоответствие (2 группа)
Величина итогового индикатора соответствия Стандарту обслуживания клиентов	100	60–99	меньше 60

Величина итогового индикатора соответствия Стандарту обслуживания клиентов используется при проведении рейтингования энергокомпаний.

6 РЕЙТИНГОВАНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ СООТВЕТСТВИЯ

Рейтингование по результатам проведения проверки соответствия имеет своей целью сопоставление результатов проверки соответствия дочерних и зависимых обществ ОАО РАО «ЕЭС России» качества работы с клиентами требованиям Стандарта.

Рейтингование энергокомпаний по результатам проведения проверки соответствия осуществляется Штабом по работе с потребителями ОАО РАО «ЕЭС России».

Рейтингование энергокомпаний осуществляется

- 1) по результатам оценки качества клиентского обслуживания
- 2) по результатам оценки соответствия Стандарту обслуживания клиентов

Источником информации для рейтингования по результатам оценки качества клиентского обслуживания являются заполненные энергокомпаниями опросные листы «Оценка качества клиентского обслуживания» в формате, представленном в Приложении 2.1 к настоящему документу.

Источником информации для рейтингования по результатам оценки качества клиентского обслуживания является заполненные энергокомпаниями опросные листы «Оценка соответствия Стандарту обслуживания клиентов» в формате, представленном в Приложении 2.3 к настоящему документу.

Рейтингование объектов потребительского аудита осуществляется по величине итогового индикатора качества клиентского обслуживания и итогового индикатора соответствия Стандарту обслуживания клиентов.

Приложение 2.1 Опросный лист «Оценка качества клиентского обслуживания»

Опросный лист «Оценка качества клиентского обслуживания для сетевых организаций»

№ п/п	Требование Стандарта Общества	Ответ: "да" - 1, "нет" – 0
1	Информация об услугах и их стоимости размещается на стендах в центрах очного обслуживания в удобном и доступном виде (Памятка для клиента, образцы договоров и платежных документов и т.п.) и не ограничивается перечнем нормативно-правовых актов по вопросам установления тарифов и т.п.	
2	Информация об услугах и их стоимости размещается на сайте компании в удобном и доступном виде (Памятки для клиента, образцы договоров и платежных документов и т.п.) и не ограничивается перечнем нормативно-правовых актов по вопросам установления тарифов и т.п.	
3	Информация об услугах и их стоимости, контактные данные для получения справок, направления обращений и жалоб размещаются на платежных документах	
4	Компания осуществляет массовое информирование клиентов в период изменения тарифов, регламентов и правил предоставления услуг (с использованием почтовой рассылки, автоматического телефонного информирования и т.п.)	
5	Компания имеет специальное структурное подразделение по работе с клиентами	
6	Работа с потребителями, включая рассмотрение жалоб и обращений, осуществляется в соответствии с утвержденным Положением, регламентами и /или другими организационно-распорядительными документами	
7	Размещение центров обслуживания, абонентских пунктов и других обособленных подразделений, осуществляющих очный прием потребителей, осуществляется с учетом пешеходной или транспортной доступности (за исключением территорий с низкой плотностью сельского населения)	
8	Обращение клиента по любым каналам связи является бесплатным, дополнительная плата за оказание основных услуг компании не взимается	
9	Клиентам гарантируется возможность обжаловать решения, принятые на уровне ДЗО ОАО РАО "ЕЭС России", в надведомственных организациях, Штабе ОАО РАО "ЕЭС России" по работе с потребителями и его региональных объединений. Предоставляется соответствующая контактная информация	
10	Правила недискриминационного доступа разъяснены клиентам в удобном и доступном виде, не ограничиваясь перечнем нормативно-правовых актов	
11	При заключении договора на оказание услуг по передаче электрической энергии договор или протокол разногласий представляется клиенту в течение 15 дней с момента получения заявления	
12	Уведомление клиентов о плановом перерыве, прекращении или ограничении передачи электрической энергии осуществляется в течение 3 дней с момента принятия решения, но не позднее, чем за 24 часа до отключений	
13	Компания уведомляет клиентов о критериях наличия (отсутствия) технической возможности технологического присоединения	
14	Компания уведомляет клиентов о процедурах проверки обоснованности установления сетевой организацией факта отсутствия технической возможности технологического присоединения	
15	Заявка на технологическое присоединение принимается на исполнение в течение 1 дня после получения заявления специалистом компании	
16	Подписанный со стороны компании проект договора технологического присоединения или мотивированный отказ от заключения договора в письменной форме с приложением обосновывающих документов предоставляется клиенту в течение 25 дней после получения заявки	
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ОПРОСНОМУ ЛИСТУ		

Приложение 2.2 Декларация качества клиентского обслуживания

Бланк энергокомпании

ДЕКЛАРАЦИЯ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(наименование энергокомпании)

(сведения о регистрации энергокомпании, наименование регистрирующего органа, дата регистрации, номер)

(адрес, телефон, факс) в

лице

(должность, фамилия, имя, отчество лица, возглавляющего энергокомпанию, от имени которой принимается Декларация)

заявляет, что качество обслуживания клиентов

(наименование энергокомпании)

полностью соответствует /частично соответствует/не соответствует требованиям, предъявляемым к качеству обслуживания клиентов в Стандарте организации ОАО РАО «ЕЭС России» и оценивается как высокое/удовлетворительное/неудовлетворительное

Декларация принята на основании оценки качества услуги, проведенной ____

Мероприятия по
улучшению качества
клиентского обслуживания

(в случае несоответствия)

Дата принятия декларации

Декларация действительна до

М.П.

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заверено: Региональный штаб по работе с потребителями (рабочая группа руководителей ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2.3 ОПРОСНЫЙ ЛИСТ «ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТУ
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ»**

Часть 1 Соблюдение общих требований по работе с клиентами

<i>№ п/п</i>	<i>Требование Стандарта Общества</i>	<i>Ответ</i>
1.1.	Соблюдение принципов взаимодействия с клиентами	
1.1.1.	Принципы взаимодействия с клиентами соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.2.	Организационно-нормативное обеспечение работы с клиентами	
1.	Организационно-нормативное обеспечение работы с клиентами соответствует Стандарту	
2.1.		
	- полностью	
	- частично	
1.3.	Организация очного обслуживания клиентов	
1.3.1.	Организация инфраструктуры очного обслуживания соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.3.2.	Организация приема клиентов соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.3.3.	Помещения для приема клиентов соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.4.	Организация заочного обслуживания клиентов	
1.4.1.	Организация инфраструктуры заочного обслуживания соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.4.2.	Организация обработки обращений при заочном обслуживании клиентов соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.5.	Организация виртуального (интерактивного) обслуживания клиентов	
1.5.1.	Организация инфраструктуры виртуального (интерактивного) обслуживания соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.5.2.	Организация обработки обращений при виртуальном (интерактивном) обслуживании	

	клиентов соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
1.6.	Организация обратной связи с клиентами	
1.6.1.	Организация обратной связи с клиентами соответствует Стандарту	
	- полностью	
	- частично	

ИТОГО В ЧАСТИ СОБЛЮДЕНИЯ ОБЩИХ ТРЕБОВАНИЙ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Количество ответов, подтверждающих соблюдение общих требований Стандарта по работе с клиентами		
	- полностью	
	- частично	

Удельный вес ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту

Справочно: результат проверки полноты заполнения опросного листа

Часть 2 Соблюдение требований по работе с клиентами - передача электрической энергии и технологическое присоединение к распределительным сетям

№ п/п	Требование Стандарта Общества	Ответ
2.1.	Порядок и условия оборудования точки поставки приборами учета соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.2.	Порядок и условия съема контрольных показаний приборов учета соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.3.	Порядок и условия приема показаний приборов учета от клиента соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.4.	Порядок и условия уведомления клиента о плановых отключениях электрической энергии соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.5	Порядок и условия приема заявок на технологическое присоединение соответствуют Стандарту	
	- полностью	

	- частично	
2.6.	Порядок и условия заключения договора технологического присоединения соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.7.	Порядок и условия выполнения технических условий компанией соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	
2.8.	Порядок и условия выполнения фактических действий по присоединению к электросетям соответствуют Стандарту	
	- полностью	
	- частично	

ИТОГО В ЧАСТИ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ - ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ и ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ

Количество ответов, подтверждающих соблюдение требований Стандарта по работе с клиентами при предоставлении услуг по передаче электрической энергии		
	- полностью	
	- частично	
Удельный вес ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту		
<i>Справочно: результат проверки полноты заполнения опросного листа</i>		
<i>Справочно: общее количество ответов</i>		

Часть 5 Сводная таблица

№ п/п	Требование Стандарта Общества	Ответ
I	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ	
	<i>Количество ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Количество ответов, подтверждающих частичное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Общее количество ответов</i>	
II	ТРЕБОВАНИЯ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ - ПЕРЕДАЧА ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ ЭНЕРГИИ	
	<i>Количество ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Количество ответов, подтверждающих частичное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Общее количество ответов</i>	
III	ТРЕБОВАНИЯ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ - ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ПРИСОЕДИНЕНИЕ К РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНЫМ СЕТЯМ	
	<i>Количество ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Количество ответов, подтверждающих частичное соответствие Стандарту</i>	

	<i>Общее количество ответов</i>	
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ	
	<i>Количество ответов, подтверждающих полное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Количество ответов, подтверждающих частичное соответствие Стандарту</i>	
	<i>Общее количество ответов</i>	

**Приложение 2.4 Декларация о соответствии Стандарту обслуживания клиентов
ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»**

Бланк энергокомпании

**Декларация о соответствии Стандарту обслуживания клиентов ДЗО ОАО РАО
«ЕЭС России»**

(наименование энергокомпании)

(сведения о регистрации энергокомпании, наименование регистрирующего органа, дата
регистрации, номер)

(адрес, телефон, факс) в лице

(должность, фамилия, имя, отчество лица, возглавляющего энергокомпанию, от имени
которой принимается Декларация)

заявляет, что качество обслуживания клиентов

(наименование энергокомпании)

соответствует /не соответствует Стандарту обслуживания клиентов ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России»,
утвержденному

(орган, утвердивший Стандарт, дата утверждения)

Декларация принята на основании

и заверена (наименование организации/организаций, протокол общественных слушаний и т.п.)

Мероприятия по
дальнейшему обеспечению
соответствия Стандарту
обслуживания клиентов

(в случае несоответствия)

Дата принятия декларации

Декларация действительна до

М.П.

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Глава 4 Порядок обслуживания клиентов: организация контакт-центра.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.3 Настоящий Порядок организации контакт-центра в ДЗО ОАО РАО «ЕЭС России» (далее - Порядок) разработан в целях унификации процедур организации подобных центров на территории подведомственных ОАО «МРСК Центра и Приволжья» а также для сбора, обработки, анализа, использования и распространения информации о деятельности РСК.

1.4 Порядок устанавливает:

принципы, цели и задачи построения контакт-центров на территории РСК, преимущества и необходимость внедрения контакт-центров, классификацию и состав контакт-центров, примерный алгоритм работы контакт-центров по работе с потребителями, отчетность работы контакт-центров, набор индикаторов, используемых при определении эффективности работы контакт-центров на территории РСК,

Данный Порядок является неотъемлемой частью комплекса стандартов принятых и введенных в действие решением Правления ОАО РАО «ЕЭС России» 17 сентября 2007г. №1737пр.

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

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий Порядок является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по организации контакт-центров при оказании услуг в сфере электроснабжения, а также определяет общие принципы построения клиентского обслуживания посредством организации контакт-центра.

Контакт-центр является структурным подразделением Центра Обслуживания Клиентов РСК.

Деятельность контакт-центра клиентского обслуживания доводится до сведения клиентов и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайтах, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность информации.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1 Целью построения центра приема вызовов (контакт-центр) является:

- увеличение объемов выручки от технологического присоединения, передачи электрической энергии;
- улучшение качества обслуживания (быстрое подключение и быстрый ответ центра, компетентное обслуживание, дружелюбное отношение к клиенту и обусловленный всем этим рост его удовлетворенности);
- предоставление отдельного сервиса.

3.2 Задачами организации контакт-центра в Центре Обслуживания Клиентов являются:

- формирование и поддержка долговременных справочно-информационных служб, «горячих линий», Интернет-приемной, служб сервисной и технической поддержки клиентов. Важно обеспечить безопасность своих баз данных, поэтому построение собственного контакт-центра является предпочтительным.
- внедрение одного из элементов системы взаимоотношений с клиентами (контакт-центр) предназначен для оптимизации доходов, прибыльности и удовлетворенности клиентов компании;
- контроль за изменениями в развитии бизнеса.

3.3 Реализация задачи осуществляется построением системы обработки вызовов:

1 этап: построение информационной службы, улучшение качества обслуживания клиентов, организацией «горячей линии»;

2 этап: развитие аутсорсинговых услуг, организация аутсорсинговых рабочих мест смежным компаниям;

3.4 Основными принципами построения контакт-центра являются:

- подход к организации взаимодействия с клиентом;
- интеграция на уровне знаний о клиентах;
- многоканальное обслуживание клиента;
- безопасность информационных баз данных и построение собственного контакт-центра;
- реализация клиентоориентированной политики РАО ЕЭС «России»;
- достоверность и доступность информации о работе региональных сетевых компаний с потребителями;
- единство и сопоставимость методов оценки эффективности работы контакт-центра в подведомственных РСК.

4. ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

4.1 экономические преимущества:

- концентрация значительных потоков звонков экономически выгодна, т.к. контакт-центр предназначен для их обработки меньшим количеством операторов;
- автоматизация отдельных процессов и предоставление информационной поддержки;
- снижение издержек, повышение доходности от одного заказчика;
- контроль над отношениями между компанией и клиентами;
- персонификация: полученные данные и информация о клиенте и вызове сохраняются в БД системы и используются в дальнейших контактах.

4.2 управленческие преимущества:

- оптимизация и контроль работы операторов: минимизация рутинных операций, отслеживание недопустимых действий;
- комплексный анализ и прогноз качества обслуживания;
- упрощение разрешения конфликтных ситуаций;
- предоставление отчетности в режиме реального времени.

4.3 имиджевые преимущества:

- улучшение имиджа компании в глазах ее общественности: персонал, клиенты, партнеры;
- новые возможности маркетинговых исследований (анкетирование, опросы);
- высокое качество обслуживания как залог удовлетворенности и приверженности постоянных клиентов.

5. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

4.1 по типу трафика:

- контакт-центр, принимающий звонки;
- контакт-центр, занимающийся массовым обзвоном;
- контакт-центр смешанного типа (занимающийся одновременно приемом звонков и массовым обзвоном).

4.2 по территориальному признаку:

- автономные;
- территориально-распределенные (логическая организация – централизованный).

6. СОСТАВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Контакт-центр представляет собой – операторы, автоматический маршрутизатор звонков (ACD), система интерактивного голосового ответа (IVR), программное обеспечение для ввода команд управления звонками и выдачи информации в

соответствии с инструкциями клиента. Контакт-центр также может содержать устройство предварительного набора телефонных номеров по заранее установленной программе для совершения больших количеств исходящих звонков (Predictive Dialing) и автоматический определитель номера (ANI).

Автоматический маршрутизатор вызовов (ACD) является обязательным компонентом любого контакт-центра, в задачи которого входит распределение звонков, управляемых командами с компьютера.

Поступивший вызов может быть направлен: в очередь, на устройство интерактивного голосового ответа, на одного из операторов по заранее заданному алгоритму (первый свободный, менее всех занятый, с учетом квалификации), в другое подразделение компании (территориально удаленное).

Система IVR применяется для идентификации автора при поступлении вызова с целью получения наиболее полной первичной информации, которая будет использована оператором для подготовки к разговору и непосредственно в течение него (разговора).

Функция автоматического обзвона (Predictive Dialing) может использоваться при обзвоне потенциальных клиентов и информирования их о новом продукте, услуге, изменения условий предоставления информации или об изменениях в тарифной политике.

Функция определения номера (Automatic number identification, ANI), с которого произошел вызов, позволяет обрабатывать вызовы по очереди, назначая им приоритеты.

Программное обеспечение управляет выборкой сведений из базы данных, на основании которых на экраны операторов в соответствии с поступившим вызовом выводится предварительная информация вместе с соответствующими инструкциями – так называемые «всплывающие окна». Содержательность информации в окнах серьезно влияет на успех работы контакт-центра.

Человеческий фактор, по-прежнему, как и в других областях человеческой

деятельности, является важной и зачастую определяющей составной частью работы контакт-центра. Профессиональные качества персонала контакт-центра определяют продуктивность, краткость, содержательность общения с клиентом, причем эти качества включают не только профессиональную компетентность и квалификацию, но и коммуникативную компетентность, знание и понимание психологии, менталитета, особенностей общения с клиентом - потенциальным, постоянным или категории VIP.

Взаимодействие телефонных и информационных ресурсов становится возможным благодаря оборудованию современных контакт-центров – телефонному коммутатору, сопряженному с компьютерными ресурсами и базами данных. Сочетание этих технических средств с человеческим фактором в лице операторов или агентов контакт-центра позволяет вывести взаимоотношения с клиентом на новый качественный уровень.

7. ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

В самом общем случае порядок маршрутизации и контроля решения проблемы клиента выглядит следующим образом:

1. идентификация клиента;
2. определение цели поступившего запроса;
3. присваивание запросу уникального номера;
4. открытие на запрос соответствующей учетной записи;
5. маршрутизация запроса:
 - a. На устройство IVR или автоматического секретаря;
 - b. На агента;
 - c. На устройство голосовой почты.
6. запись в базе данных контакт-центра маршрута вызова, т.е. того, что с ним происходило в контакт-центре;

7. если клиент выполнил необходимые операции с использованием автоматической системы IVR, учетная запись автоматически закрывается с кодом «Успешная обработка запроса»;
8. если клиент не выполнил необходимые операции через IVR и отключился от контакт-центра, учетная запись автоматически закрывается с кодом «Выход из IVR»;
9. если клиент переключился на агента или устройство голосовой почты, учетная запись продолжает оставаться активной с кодом «или «Переключено на агента» (с указанием кода агента) или «Переключено на IVR»;
10. в случае общения клиента с устройством голосовой почты, учетная запись закрывается с кодом «Успешная голосовая почта» только тогда, когда система успешно дозвонится до клиента и агент выполнит запрос клиента;
11. в случае общения клиента с агентом, учетная запись закрывается с кодом «Успешная обработка запроса» только после выполнения агентом запроса клиента;
12. если агент вынужден переключать запрос на соответствующее бизнес-подразделение, то присваивается код «Переадресован» с указанием сотрудника подразделения, на которого маршрутизирован запрос. Контроль над запросом сохраняется;
13. если в результате общения клиента и ответственного сотрудника запрос был удовлетворен, учетная запись автоматически закрывается с кодом «Успешная обработка запроса»;
14. если выполнение запроса клиента требует дополнительной проработки, учетная запись остается с активным кодом «Запрос в обработке»;
15. учетная запись с кодом «Запрос в обработке» закрывается с кодом «Успешная обработка запроса» только в случае обратного отзвона системы и выполнения запроса клиента;
16. во всех других случаях учетная запись закрывается с кодом «Запрос не удовлетворен».

8. ОТЧЕТНОСТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Система создания учетных записей в работе контакт-центра позволяет собирать обширную статистику, используемую как для оптимизации работы контакт-центра, так и для определения качества обслуживания клиентов.

Система автоматически отслеживает такие параметры, как:

- количество входящих запросов;
- количество запросов, закрытых с кодом «Успешная обработка запроса» и «Запрос не удовлетворен»;
- количество запросов, закрытых системой IVR;
- количество запросов, закрытых агентом;
- количество маршрутизированных запросов по подразделениям;
- количество запросов в обработке;
- среднее время существования запроса с любым кодом;
- полная статистика переходов запросов из состояния в состояние;
- среднее время обработки запроса агентом;
- среднее время использования системы IVR.

Указанные параметры предоставляются за любой запрошенный период времени.

Система отчетности – это гибкий и удобный инструмент предоставления данных, необходимых для принятия управленческих решений, как на операционном, так и на стратегическом уровне.

9. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Критерии оценки эффективности работы контакт-центра зависят от сектора, отрасли и модели, однако они могут отличаться друг от друга в смежных подразделениях или проектах. Одним из главных критериев является — качество обслуживания клиентов, выстраивание взаимовыгодных условий сотрудничества. Критерии оценки будут отражать количество и объемы продаж (за смену, час, процент от общего числа

звонков), а также важно количество и продолжительность звонков, обслуженных без жалоб. Когда эффективность невозможно оценить явно, стоит продумать систему косвенных критериев, например, сравнить затраты «на единицу обслуживания» в контакт-центре с подобным показателем в структуре, не имеющей такового. Критерии оценки эффективности необходимо автоматизировать хотя бы при помощи набора статистических и аналитических отчетов, формируемых контакт-центром.

При использовании контакт-центра для повышения качества справочно-информационного обслуживания, то количественные критерии следующие: количество обработанных вызовов, количество пропущенных вызовов, количество переведенных вызовов, общее время удержания вызовов, степень загрузки операторов. Качественными показателями работы являются количество жалоб со стороны клиентов, стандартизация количественных показателей работы в разрезе операторов или времени.

При использовании контакт-центра как центра прибыли компании, применяются такие критерии оценки: конверсия (процент контрактов в общем количестве звонков), количество продаж в час, количество предметов в заказе, средняя сумма заказа, успешность кросс-продаж.

В мировой практике компании стремятся оценить более высокоуровневые параметры, к числу которых относят, например, процент звонков, при которых вопрос был решен с первого раза, или уровень удовлетворенности клиентов работой контакт-центра. Оптимальным методом для оценки уровня удовлетворенности является выборочный опрос клиентов в IVR (Interactive Voice Response — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков) сразу после звонка или автоматический обзвон клиентов с просьбой оценить работу контакт-центра по балльной системе.