

Утверждено
Решением заседания Совета директоров
Общества с ограниченной ответственностью
«Единая система торговых процедур»

Протокол № 24/12 от 01.12.2023г

Регламент работы Call-центра
Универсальной электронной торговой площадки ESTP.RU

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Порядок приема и обработки Call-центром устных обращений Заказчиков.	3
3. Состав услуг при приеме и обработке устных обращений Заказчиков	5
4. Структура Call-центра	6
5. Общий порядок работы сотрудников Call-центра.....	6
6. Заключительные положения	10

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок приема и обработки Call-центром устных обращений заказчиков (уполномоченных органов, уполномоченных учреждений) Пермского края (далее - Заказчики), поступающих на бесплатный выделенный исключительно для Заказчиков телефонный номер Call-центра 7 (342) 292-19-60 при использовании Универсальной электронной торговой площадки ESTP.RU (далее – УЭТП ЕСТП).

1.2. Прием и обработка Call-центром устных обращений Заказчиков осуществляется отделом клиентского обслуживания электронной торговой площадки ООО «Единая система торговых процедур» (далее – Call-центр).

1.3. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого обращения в Call-центр.

2. Порядок приема и обработки Call-центром устных обращений Заказчиков

2.1. Обращение в Call-центр осуществляется посредством телефонного звонка Заказчика на единый выделенный номер для заказчиков 7 (342) 292-19-60, с указанием идентифицирующей его информации в отдел клиентского обслуживания. При идентификации, в случае если сотрудником Call-центра выявлен факт обращения пользователя, отличного от роли «Заказчик», данный звонок переводится на общую входящую линию УЭТП ЕСТП.

2.2. Для Call-центра установлен следующий график работы:

- с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) выделено не менее 100 (ста) телефонных линий и не менее 2 (двух) сотрудников отдела для ответа на обращения, полученные от Заказчиков;
- в иные периоды времени прием обращений от Заказчиков осуществляется по электронной почте службы Call-центра info@estp.ru.

При этом среднее время ожидания ответа службы, осуществляющей прием обращений, для зарегистрированных на УЭТП ЕСТП лиц не должно превышать 5 (пяти) минут.

2.3. Обращения обрабатываются в порядке их поступления.

2.4. Общение специалиста Call-центра и Заказчика должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.

2.5. Ответ на запрос Заказчика дается по телефону – устно.

2.6. В целях обеспечения качества приема обращений и разрешения спорных ситуаций осуществляется запись телефонных переговоров специалистов Call-центра с Заказчиками.

2.7. Прием обращений не оказывается иными способами (службы обмена сообщениями ICQ, Skype, Google Talk и иные), а также по иным адресам электронной почты, кроме указанного в настоящем Регламенте.

2.8. При осуществлении приема обращений УЭТП ЕСТП не несет ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по вине площадки (вследствие нарушения подключения Пользователей к сети Интернет, технических проблем программного обеспечения Пользователя и

т.д.).

3. Состав услуг при приеме и обработке устных обращений Заказчиков

3.1. В соответствии с настоящим Регламентом Call-центр оказывает следующие услуги Заказчикам:

- консультации по регистрации Заказчиков на УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно использования электронной цифровой подписи (ЭЦП);
- консультации по аккредитации на УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно порядка проведения процедур торгов на УЭТП ЕСТП, подачи заявок на участие в торгах;
- консультации относительно технических настроек рабочего места Пользователя УЭТП ЕСТП;
- консультации относительно соблюдения технических условий участия Пользователей в процедурах торгов на электронной торговой площадке, настройки необходимого программного обеспечения для доступа к УЭТП ЕСТП;
- консультации по иным вопросам, связанным с работой на УЭТП ЕСТП (работа с электронными документами, работа в личном кабинете и т.д.);
- консультации по другим сервисам, доступным Пользователям на УЭТП ЕСТП;
- выполнение иных действий, направленных на обеспечение работы Пользователей на УЭТП ЕСТП.

4. Структура Call-центра

4.1. Под структурой Call-центра электронной площадки понимается структурное подразделение оператора электронной площадки, занимающееся обработкой обращений пользователей электронной площадки по голосовым каналам связи.

4.2. Для обеспечения установленных в п. 2.2 Регламента сроков ответов на обращения Заказчиков реализовано распределение вызовов клиентов согласно очереди и срочности запросов.

5. Общий порядок работы сотрудников Call-центра

5.1. Сотрудники Call-центра осуществляют следующие общие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- вход в систему распределения и регистрации звонков;
- прием вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- регистрация вызова;
- информационное и техническое сопровождение Пользователя.

5.2. Вход в справочно-информационную систему.

5.2.1. Перед началом работы сотрудники Call-центра должны войти в систему: ввести свой логический идентификатор и пароль.

5.2.2. Перед началом работы сотрудники Call-центра получают информацию об изменениях в работе УЭТП через справочно-информационную систему.

5.3. Вход в систему распределения и регистрации звонков.

5.3.1. Перед началом работы сотрудники Call-центра должны войти в

систему распределения и регистрации звонков: ввести свой логический идентификатор и пароль. Система фиксирует время начала смены сотрудника Call-центра. В конце рабочего дня сотрудник Call-центра выходит из системы, система фиксирует конец смены.

5.4. Прием вызова.

5.4.1. Работа сотрудников Call-центра по приему вызовов определяется алгоритмом распределения вызовов по операторам и специалистам, а также механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Пользователей в службу технической поддержки.

5.4.2. Результатом приема вызова является:

- информирование Пользователя по средствам интерактивного речевого взаимодействия;
- прием вызова свободным оператором;
- формирование очереди.

5.4.3. Свободный оператор принимает вызов Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на вопрос Пользователя. В случае когда ответ на вопрос Пользователя не может быть найден исключительно собственными силами оператора или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока обработки устного обращения, оператор формирует информационный запрос и уведомляет Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

5.4.4. В случае необходимости оказания технической поддержки по настройке рабочего места Пользователя оператор может перевести звонок на свободного специалиста технической поддержки или составить запрос об

информационной поддержке со стороны специалиста технической поддержки.

5.4.5. В случае прямого обращения Пользователя по вопросам размещения и проведения закупок оператор может перевести звонок на свободного менеджера по работе с клиентами или составить запрос на обратный звонок Пользователю, зарегистрировав информацию об удобном времени звонка.

5.4.6. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Пользователей в Call-центр. При ожидании ответа на вызов Пользователь имеет возможность:

- прослушать объявления автоинформатора;
- прослушать сообщение о расчетном времени ожидания ответа в очереди;
- переключиться на систему интерактивного речевого взаимодействия.

5.5. Формирование запроса об информационной поддержке.

5.5.1. При формировании информационного запроса оператор сообщает Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Для телефонных обращений, поступивших в службу технической поддержки, устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») - в течение 1-го рабочего дня;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») - в течение 3-х рабочих дней.

5.5.2. Оператор устанавливает наиболее удобную для Пользователя форму получения ответа на вопрос:

- письмо по почте;

- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Пользователем.

5.5.3. Оператор в течение 1 часа с момента обращения Пользователя оформляет информационный запрос, заполняя стандартную форму подачи запроса, и передает его руководителю с последующим распределением на ответственных сотрудников внутри отдела или в другие отделы.

5.5.4. Руководитель операторов контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

5.5.5. При невозможности получения ответа в установленные сроки оператором направляется Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого срока исполнения.

5.5.6. Оператор формирует ответ Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

5.6. Регистрация вызова.

5.6.1. Служебные данные о поступившем вызове фиксирует программа распределения вызовов: дата и время поступления звонка, длительность ожидания, длительность разговора, идентификатор оператора, который принял вызов.

5.6.2. На основании данных, поступающих от Пользователя, оператор осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Пользователя в системе регистрации вызовов.

5.6.3. Обращения, выраженные с использованием нецензурной лексики, регистрируются как «хулиганство» и не обрабатываются.

5.7. Информационное и техническое сопровождение Пользователя.

5.7.1. Оператор осуществляет информационное сопровождение Пользователей:

- о функциональных возможностях и сервисах, предоставляемых на электронной торговой площадке;
- о статусе Пользователя на площадке, о статусе решения вопроса Пользователя в случае обращения на УЭТП ЕСТП;
- о действующих тарифах;
- о порядке предоставления услуг на ЭТП;
- о действующих закупках.

5.7.2. Специалист технической поддержки осуществляет информационное и техническое сопровождение Пользователей:

- по общим требованиям настройки рабочего места Пользователя;
- по настройкам электронной подписи на рабочем месте Пользователя и в кабинете Пользователя на ЭТП.

5.7.3. Менеджер по работе с клиентами осуществляет информационное и техническое сопровождение Заказчиков:

- по выбору необходимого типа торговой процедуры;
- по подготовке документации и извещения;
- по заполнению извещения и сопровождению всех этапов закупки;
- по интеграции с официальным сайтом <http://zakupki.gov.ru/>

5.7.4. Специалисты технической поддержки при подготовке ответа используют информацию из информационно-справочной системы, баз данных и баз знаний.

6. Заключительные положения

6.1. Качество услуг Call-центра зависит от достоверности и полноты

сведений, предоставляемых Пользователем.

6.2. УЭТП ЕСТП имеет право вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Пользователей за 5 (пять) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменения путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему в сети Интернет на сайте по адресу <https://estp.ru>

6.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования в сети Интернет на электронной торговой площадке по адресу <https://estp.ru>



ОБЪЕКТОО СЕРВИСНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
UNIVERSAL ELECTRONIC COMPANY
ПРОИЗВОДИТЕЛЬ
КОМПЛЕКТОВАНИЕ
№ 01
1435714839
198675
МАКА ТИ

ПРОИЗВОДИТЕЛЬ
КОМПЛЕКТОВАНИЕ
77