

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. Порядок выполнения заявок, поступающих для обработки в Службу поддержки клиентов

1.1. Заявки разделяются по типу и категории критичности заявленной проблемы.

1.2. Типы поступающих заявок:

1.2.1. Общие:

- вопросы, связанные с нормами законодательства, предоставления контактов и общей информации о контрольно-кассовой технике, ОФД и т.д.

1.2.2. Организационные:

- вопросы, не требующие участия технических специалистов и вызванные непониманием налогоплательщика последовательности, корректности, правильности тех или иных действий при регистрации или работе в системе ОФД, или связанные с некорректностью или невозможностью выполнения тех или иных действий (отсутствие данных у организации или индивидуального предпринимателя, обязательных при регистрации в системе ОФД и т.д.)

- вопросы, связанные с оплатой услуг ОФД.

1.2.3. Технические:

- вопросы консультационного характера, связанные с настройкой оборудования (предоставление информации по настройке передачи фискальных данных Оператору);

- заявки, указывающие на технические ошибки при работе с системой ОФД (ошибка при работе с контрольно-кассовой техникой и т.д.).

1.2.4. Претензионные:

- заявки, содержащие претензии к качеству работы оборудования и/или всей системы, которые невозможно решить силами Службы поддержки.

1.2.5. Пожелания:

- все виды заявок, содержащие точку зрения клиентов системы ОФД на процессы или работу системы ОФД в целом или её отдельные компоненты, не имеющие описания проблем, а носящие рекомендационный или желаемый характер.

1.2.6. Нецелевые:

- заявки, не относящиеся к системе ОФД (ошибки в наборе номера телефона, неверный адрес электронной почты, спам).

Таблица 1. Перечень работ, выполняемых службой поддержки клиентов

| № п/п | Наименование функции / работы | Состав работ | Категория критичности задачи | Признак формирования заявок |
|--|--|--|------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Обработка заявок на 1-м уровне Службы технической поддержки | | | |
| 1.1 | Обработка заявок общего типа | Формирование заявки, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня, закрытие заявки. | А | Да |
| Эскалация заявки на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня | | А | | |
| Мониторинг своевременного закрытия заявок. | | А | | |
| Наполнение базы знаний 1-го уровня | | Б | | |
| 1.2 | Обработка заявок организационного типа | Формирование заявки, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня, закрытие заявки. | А | Да |
| Эскалация заявки на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня | | А | | |
| Мониторинг своевременного закрытия заявок. | | А | | |
| Наполнение базы знаний 1-го уровня | | Б | | |
| 1.3 | Обработка заявок технического типа | Формирование заявки, идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-й линии, закрытие заявки. | А | Да |
| Эскалация заявки на 2-й уровень Службы технической поддержки, в случае отсутствия клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 1-го уровня | | А | | |
| Мониторинг своевременного закрытия заявок. | | А | | |
| Наполнение базы знаний 1-го уровня | | Б | | |
| 1.4 | Обработка заявок претензионного типа | Эскалация заявки в службу технической поддержки «Первого ОФД» | А | Да |
| 1.5 | Обработка заявок типа «Пожелания» | Эскалация заявки в службу технической поддержки «Первого ОФД» | А | Да |
| 1.6 | Обработка заявок нецелевого типа | Формирование заявки, ответ абоненту, закрытие заявки. | А | Да |

| № п/п | Наименование функции / работы | Состав работ | Категория критичности задачи | Признак формирования заявок |
|------------|--|---|------------------------------|-----------------------------|
| 2 | Обработка заявок на 2-м уровне Службы технической поддержки | | | |
| 2.1 | Обработка заявок общего типа | Идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие заявки. | А | Да |
| | | Мониторинг своевременного закрытия заявок. | А | |
| | | Наполнение базы знаний 2-го уровня | Б | |
| 2.2 | Обработка заявок организационного типа | Идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие заявки. | А | Да |
| | | Мониторинг своевременного закрытия заявок. | А | |
| | | Наполнение базы знаний 2-го уровня | Б | |
| 2.3 | Обработка заявок технического типа | Идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-й линии, закрытие заявки. | А | Да |
| | | Эскалация заявки на службу технической поддержки «Первого ОФД» в случае отсутствия клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня | А | |
| | | Мониторинг своевременного закрытия заявок. | А | |
| | | Наполнение базы знаний 2-го уровня | Б | |
| 2.4 | Обработка заявок претензионного типа | Эскалация заявки в службу технической поддержки «Первого ОФД» | А | Да |
| 2.5 | Обработка заявок типа «Пожелания» | Идентификация проблемы, предоставление клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня, закрытие заявки. | В | Да |
| | | Эскалация заявки в службу технической поддержки «Первого ОФД» в случае отсутствия клиенту заранее подготовленного решения из базы знаний 2-го уровня | В | |
| | | Мониторинг своевременного закрытия заявок. | В | |
| | | Наполнение базы знаний 2-го уровня | В | |

Таблица 2. Сроки выполнения работ, выполняемых партнерской службой поддержки клиентов в соответствии с категорией критичности

| | | | |
|---------------------------------------|----------|-----------|-----------|
| Категория критичности | А | Б | В |
| Время выполнения работы, часов | 8 | 24 | 48 |

Таблица 3. Уровень сервиса 1-го уровня обслуживания Службы поддержки клиентов

| Параметр | Описание | Значение |
|---|---|---|
| Обеспечение бесперебойной работы услуги | Доступность всех каналов обращений: телефон, почта | 60% в режиме окна обслуживания |
| Обеспечение максимально короткого времени ожидания вызова | Среднесуточный уровень обслуживания телефонных обращений | не менее 50% вызовов, приняты в первые 30 секунд ожидания ответа оператора 1 линии |
| Обеспечение максимально короткого времени обработки заявки | Среднесуточный уровень обслуживания обращений | не менее 50% заявок, приняты, обработаны и направлены в работу на группу исполнителей в течение 30 минут с момента получения заявки |
| Процент потерянных вызовов (от объема включенного в абонементную плату) | Среднемесячный объем потерянных вызовов | не более 10% |
| Процент пропущенных заявок, писем (от объема включенного в абонементную плату) | Среднесуточный объем необработанных, потерянных заявок | 10% (90% заявок должны быть обработаны) |
| Обеспечение вежливого и внимательного обслуживания пользователей специалистами Службы Сервис Деск | Среднемесячный объем обоснованных жалоб на качество обслуживания в Службе Сервис Деск | не более 5% от общего объема поступивших обращений |