Об утверждении Типовых требований по организации работы контакт-центров административных органов

Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 сентября 2023 года № 33483.

В соответствии с подпунктом 2) пункта 3 статьи 16 Закона Республики Казахстан " О государственной статистике", с подпунктом 367-1) пункта 15 Положения о Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2019 года № 501 **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула – в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов.

2. Комитету государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа представление в Юридический департамент Министерства цифрового развития , инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр цифрового развития, инноваций
и аэрокосмической промышленности *Б. Мусин*
Республики Казахстан

"СОГЛАСОВАН"

Министерство информации
и общественного развития
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство сельского хозяйства
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство юстиции
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Генеральная прокуратура
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Агентство по защите
и развитию конкуренции
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство науки
и высшего образования
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство здравоохранения
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство труда
и социальной защиты населения
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Высшая аудиторская палата
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Верховный Суд
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство индустрии
и инфраструктурного развития
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"

Министерство финансов
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Агентство Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
"СОГЛАСОВАН"
Агентство Республики Казахстан
по финансовому мониторингу
"СОГЛАСОВАН"
Министерство обороны
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство просвещения
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство культуры и спорта
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Агентство Республики Казахстан
по делам государственной службы
"СОГЛАСОВАН"
Министерство торговли и интеграции
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Агентство по стратегическому
планированию и реформам
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Агентство Республики Казахстан
по противодействию коррупции
"СОГЛАСОВАН"
Министерство иностранных дел
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство по чрезвычайным ситуациям
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"

Национальный Банк
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство национальной экономики
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство внутренних дел
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство экологии
и природных ресурсов
Республики Казахстан
"СОГЛАСОВАН"
Министерство энергетики
Республики Казахстан

Утверждено приказом
Министр цифрового развития,
инноваций и аэрокосмической
промышленности
Республики Казахстан
от 29 сентября 2023 года № 443/НҚ

Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан

Глава 1. Общие положения

1. Типовые требования по организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан (далее – Требования) разработаны в соответствии с подпунктом 367-1) пункта 15 Положения о Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 июля 2019 года № 501 и устанавливают единые требования для контакт-центров, колл-центров административных органов и для административных органов, использующих сервисы контакт-центра или колл-центра.

2. Целью применения Требований являются:

1) внедрение национального стандарта обслуживания контакт-центрами СТ РК ISO 18295-1-2020;

2) организация эффективного взаимодействия контакт-центров и административных органов;

3) обеспечение качества и эффективности рассмотрения обращений.

3. В Требованиях используются следующие определения и сокращения:

1) административный орган – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное юридическое лицо, а также иная организация, которые в соответствии с законами Республики Казахстан наделены полномочиями по принятию административного акта, совершению административного действия (бездействия);

2) аналитика речи – инструмент для анализа, транскрибирования звонков, автоматизации оценок звонков;

3) жалоба – одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием);

4) запрос – просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

5) обращение – направленные в административный орган или должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи, заявление или жалоба;

6) омниканальность – использование единой платформы для имеющихся каналов связи, позволяющая при работе в одном окне обрабатывать запрос клиента в режиме реального времени, в интеграции со всеми каналами коммуникации и базами данных, в том числе личные данные, историю его обращений, а также другую информацию, которая может потребоваться клиенту;

7) оператор – сотрудник контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку клиентов по интересующим их услугам;

8) переадресация – возможность переадресации клиента в контакт-центр, административный орган, с возможностью отслеживания каждого обращения клиента, статуса и своевременного уведомления клиента о решении проблемы;

9) канал связи – средство, с помощью которых клиент взаимодействует с контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь);

10) клиент – юридическое или физическое лицо, получающее услуги посредством контакт-центра;

11) колл-центр – самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан);

12) конфиденциальная информация – информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании;

13) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение в организации, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

14) транскрибирование – преобразование речи в текст в реальном времени или без синхронизации по времени;

15) IVR (Interactive Voice Response) – интерактивное голосовое меню, система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора;

16) FCR (First Call/Contackt Resolution) – показатель, характеризующий доли обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за определенный период.

17) профессиональный стандарт – письменный официальный документ, устанавливающий общие требования к знаниям, умениям, навыкам, опыту работы с учетом формального и (или) неформального, и (или) информального образования, уровню квалификации и компетентности, содержанию, качеству и условиям труда в конкретной области профессиональной деятельности;

18) Единая база знаний – информационно-справочная база знаний Единого контакт-центра для хранения, пополнения, обновления и поиска необходимой информации для предоставления ответа услугополучателю;

19) Информационная система "eOtinish" (далее – ИС "eOtinish") - информационная система, позволяющая осуществлять обратную связь с заявителем и давать оценку работе государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства.

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4. Контакт-центр внедряет и обеспечивает исполнение процессов в соответствии с Требованиями.

Контакт-центр в течении 3-х лет с момента внедрения процессов, установленных Требованиями, проходит процедуру сертификации. Прохождение сертификации не распространяется на контакт-центры, колл-центры административных органов и на административные органы, использующие сервисы контакт-центра или колл-центра, где численность операторов не превышает 10 человек.

Глава 2. Требования к деятельности контакт-центра при взаимодействии с клиентами

5. Контакт-центр обеспечивает:

1) положительный клиентский опыт, который удовлетворяет потребности клиентов;

2) доступность, постоянство качества обслуживания и реагирование на потребности клиента, систематическую обработку взаимодействий клиента по имеющимся каналам связи;

3) использует платформу, позволяющую поддержку каналов связи в режиме омниканальности. Использование платформы в режиме омниканальности не распространяется контакт-центры, колл-центры административных органов и на административные органы, использующие сервисы контакт-центра или колл-центра, где численность операторов не превышает 10 человек;

4) регистрацию взаимодействий с клиентом (запросы, входящие и исходящие обращения) в режиме реального времени, согласно процессу, процедуре;

5) точность, актуальность, доступность информации, предоставленную клиентам;

6) взаимодействие с клиентами с учетом их коммуникационных потребностей, например, в отношении языка, грамотности и нарушений функций.

7) принятие мер для понимания опыта клиентов;

8) анализ результатов для улучшения сервиса оказываемых услуг.

6. При невозможности незамедлительного разрешения запроса, контакт-центр предоставляет клиенту соответствующую информацию:

1) расчетный срок предоставления ответа/решения;

2) департамент/должность/служба, которые несут ответственность за предоставление ответа/решения;

3) регулярное обновление статуса;

4) изменение сроков и плана действий в случае возникновения задержек.

7. Для анализа данных контакт-центр использует различные методы, в том числе:

1) оценка качества контакт-центра;

2) отзывы сотрудников;

3) отзывы клиентов;

4) анализ речи;

5) анализ жалоб и претензий;

6) отзывы в социальных сетях;

7) рекомендации клиентов.

8. Контакт-центр устанавливает эффективный процесс рассмотрения жалоб на работу контакт-центра.

Контакт-центр предоставляет клиентам информацию о том, где и каким образом можно подать жалобы, о процедуре их рассмотрения.

9. Контакт-центр при приеме жалоб обеспечивает:

1) правильную регистрацию и распределение по категориям;

2) рассмотрение в установленные сроки;

3) передачу при необходимости вышестоящим специалистам в установленный срок;

4) решение с предоставлением клиенту соответствующей информации о рассмотрении и достигнутых результатах.

10. Контакт-центр использует информацию, полученную из Единой базы знаний, для улучшения процесса обслуживания.

Сноска. Пункт 10 – в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

11. Контакт-центр принимает необходимые меры для обмена оператором конфиденциальной информацией только с соответствующим клиентом.

Контакт-центр защищает неприкосновенность частной жизни клиентов, их информации и данных.

12. Контакт-центр обеспечивает установку системы, обеспечивающую:

1) уведомление клиентов о времени ожидания на линии;

2) уведомление клиентов о платности или бесплатности времени ожидания ответа оператора с интервалами не менее 1 минуты;

3) навигацию и решение общих вопросов клиентов, например, описание услуг, режим работы, адреса филиалов, отделений.

13. Контакт-центр при исходящем взаимодействии предпринимает следующие меры:

1) сокращение времени ожидания клиента для получения ответа от оператора, независимо от типа канала;

2) установление связи с нужным клиентом;

3) информирование клиентов о причине звонка, обращения в начале звонка;

4) своевременное завершение нежелательного обращения для клиента;

5) осуществление телефонных звонков в рабочее время, за исключением случаев, когда клиент просит связаться с ним в другое время (в рамках согласованного рабочего графика).

Глава 3. Требования по клиентоориентированному лидерству контакт-центра

14. Контакт-центр устанавливает клиенториентированные стратегии, приводящие к положительному опыту для клиентов во время их взаимодействия с контакт-центром.

Контакт-центр обеспечивает сотрудников навыками и ресурсами, необходимыми для получения желаемого клиентского опыта.

Контакт-центр внедряет процесс вовлечения сотрудников в соответствующую деятельность контакт-центра, проводит периодическую оценку удовлетворенности, вовлеченности сотрудников.

15. Оценка сосредоточена на следующих факторах:

1) общая удовлетворенность, вовлеченность персонала;

2) опыт операторов при взаимодействии с клиентами.

Глава 4. Требования по персоналу контакт-центра

16. Контакт-центр обеспечивает и назначает по всем каналам взаимодействия соответствующий персонал с необходимыми компетенциями.

Контакт-центр обеспечивает выполнение работ по должностям, специальностям в соответствии с наименованиями и требованиями, указанными в профессиональном стандарте, по направлению "Деятельность справочно-информационных служб".

Сноска. Пункт 16 – в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

17. Контакт-центр функционирует при поддержке нижеперечисленных функций и обеспечивает компетентность лиц, выполняющих эти функции:

1) руководство;

2) управление персоналом (набор, удержание, удовлетворенность, вовлеченность сотрудников);

3) развитие навыков персонала;

4) обеспечение качества обслуживания;

5) управление потенциалом – кадровое планирование, составление графика и мониторинг;

6) системы управленческой информации и отчетности контакт-центра.

18. Контакт-центр принимает меры для поручения операторам видов взаимодействий для которых они обладают достаточной компетентностью.

19. Контакт-центр принимает необходимые меры для обладания операторами следующими компетенциями и навыками:

1) клиентоориентированность;

2) умение слушать;

3) гибкость при работе с различными ситуациями и разными клиентами;

4) навыки решения проблем;

5) навыки делового письма;

6) навыки работы с возражениями, конфликтами;

7) знание соответствующего законодательства и правил, включая права клиента и защиту данных;

8) экспертные знания в предметной области, связанные с предложением услуг контакт-центра.

20. Контакт-центр принимает необходимые меры, чтобы операторы обладали нижеперечисленными техническими компетенциями:

1) знание систем и технические знания;

2) навыки сбора данных;

3) знания и навыки, связанные со специализированными процессами контакт-центра.

21. Контакт-центр оценивает компетентность операторов на ежегодной основе.

Контакт-центр обеспечивает:

1) постоянное развитие операторов;

2) наличие у соответствующих сотрудников надлежащей информации.

22. Контакт-центр обеспечивает:

1) легкодоступность предоставляемой информации;

2) своевременность предоставления информации;

3) согласованность информации;

4) передачу, с использованием соответствующих способов, во все места расположения контакт-центра;

5) обновление, актуализацию исключительно на основании официальных данных.

Глава 5. Требования к операционным процессам контакт-центра

23. Контакт-центр внедряет операционные и вспомогательные процессы, позволяющие обеспечить желаемое качество клиентского обслуживания.

Контакт-центр определяет процессы, необходимые для взаимодействия с клиентами и обеспечения желаемого качества клиентского обслуживания.

24. Контакт-центр разрабатывает и внедряет следующие процессы:

1) осуществление взаимодействия с клиентами;

2) передачу вопросов на рассмотрение руководства;

3) работу с претензиями;

4) восстановление обслуживания;

5) обработку клиентских данных и информации.

25. Контакт-центр предусматривает процесс прогнозирования и планирования.

Кадровые потребности учитывают прогнозирование численности персонала и необходимые компетенции.

26. Контакт-центр устанавливает процесс обеспечения качества для контроля и улучшения взаимодействия с клиентом. Процесс включает в себя измерение, анализ, оценку и планирование действий.

27. Контакт-центр осуществляет оценку эффективности деятельности, анализ взаимодействия с клиентами по всем каналам связи, видам обслуживания, включающий параметры:

1) приверженность процессам, связанным с клиентами;

2) точность сбора данных;

3) способность эффективно и результативно решать вопросы, связанные с взаимодействием с клиентами;

4) компетентность операторов.

28. Контакт-центр проводит систематическую оценку качества обслуживания.

Глава 6. Требования по инфраструктуре предоставления услуг

29. Контакт-центр имеет соответствующие оборудование, программное обеспечение в целях взаимодействия с клиентами.

30. Для развития контакт-центр использует аналитику речи, переадресацию пользователя, омниканальность. Данные Требования не распространяются на контакт-центры, колл-центры административных органов и на административные органы, использующие сервисы контакт-центра или колл-центра, где численность операторов не превышает 10 человек.

31. Контакт-центр обеспечивает:

1) рабочую среду с учетом эргономики, уровня шума, размера помещения, плана размещения и использования техники;

2) инфраструктуру в соответствии с техническим заданием и ожиданиями клиентов.

32. Инфраструктура предоставления услуг предусматривает следующее:

1) историю взаимодействия для записи и хранения информации о взаимодействии с клиентами, передачу в ИС "eOtinish";

2) подробности взаимодействия, легкодоступные для распоряжения оператором;

3) доступ к данным и информации, позволяющей операторам эффективно работать с клиентами;

4) представление отчетности в целях деятельности контакт-центра, связанной с клиентами.

Сноска. Пункт 32 – в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

33. Контакт-центр обрабатывает, хранит данные клиента в безопасной, управляемой и контролируемой среде.

Контакт-центр не разглашает данные клиентов, предоставляет их только уполномоченным лицам, выполняющим государственные функции.

34. В случае прерывания обслуживания контакт-центр:

1) информирует клиентов;

2) предоставляет альтернативные каналы связи;

3) сообщает о времени возобновления обслуживания.

Глава 7. Заключительные положения

35. Контакт-центр в целях осуществления контроля разрабатывает показатели эффективности работы контакт-центра.

Контакт-центр обеспечивает применение ключевых показателей, согласно приложения 1 к Требованиям.

Контакт-центры, осуществляющие техническую поддержку информационных систем административных органов, контакт-центры антикоррупционной службы устанавливают ключевые показатели внутренними нормативными правовыми актами.

36. Контакт-центр по своей деятельности предоставляет 2 раза в год отчетность в РГУ "Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан". Срок представления – до 15 числа месяца, следующего за отчетным полугодием. Форма, предназначенная для сбора административных данных, согласно приложения 2 к Требованиям.

По результатам анализа отчетов РГУ "Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан" направляет рекомендации по улучшению деятельности контакт-центра.

По результатам анализа отчетов РГУ "Комитет государственных услуг Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан" направляет рекомендации по улучшению деятельности и/или оптимизации контакт-центра.

Сноска. Пункт 36 с изменением, внесенным приказом и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 1
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Ключевые показатели эффективности работы контакт-центров административных органов

№п/п	Показатель	Единица измерения	Количественный или качественный показатель	
			минимальный	максимальный
1	2	3	4	5
1	Среднее время ожидания при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню, за	секунд		60

	определенный период		40	
2	Доля контактов, в которых соблюдена точность, полнота предоставления клиенту информации, а также выполнение процедур, шагов, необходимых для закрытия контакта и решения вопроса клиента	в процентах	80	85
3	Уровень удовлетворенности клиентов	балл	4,25	5
		в процентах	85	100
4	Доля обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за определенный период (показатель FCR)	в процентах	80	85
5	Доля потерянных вызовов, которые прервал клиент до ответа оператора	в процентах	5	10

Приложение 2
к Типовым требованиям
по организации работы
контакт-центров
административных органов
Республики Казахстан

Форма,
предназначенная для сбора
административных данных

Сноска. Приложение 2 - в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.07.2025 № 390/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Представляется: в РГУ "Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан"

Форма, предназначенная для сбора административных данных на безвозмездной основе размещена на интернет – ресурсе: https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai

Наименование формы административных данных: Отчет по деятельности контакт-центра

Индекс формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: ОДКЦ-01

Периодичность: полугодовая

Отчетный период: __ 20__ год

Круг лиц, представляющих форму, предназначенную для сбора административных данных на безвозмездной основе: административные органы, использующие сервисы контакт-центра или колл-центра и административные органы, в которых контакт-центр, колл-центр является структурным подразделением

Срок представления формы, предназначенной для сбора административных данных на безвозмездной основе: до 15 числа месяца, следующего за отчетным полугодием.

ИИН/БИН

Метод сбора: в электронном виде

Отчет по деятельности контакт-центра

п/п №	**Показатели**	**Единицы измерения**	**Фактические данные**
А	Б	В	1
1	Контакт-центр	наименование	
2	Документ о начале функционирования контакт-центра	№ и дата	
3	Адрес местонахождения контакт-центра	Адрес согласно Классификатору адинистративно-территориальных объектов	
4	Наличие структурных подразделений, филиалов	Да/нет	
5	Телефон контакт-центра	номер	
6	Режим работы		
7	Работа в выходные, праздничные дни	Да/нет	
8	Вопросы для консультации, принятия обращений	перечислить список вопросов	
9	Наличие второй линии сотрудников	Да/нет	
10	Каналы связи, используемые для взаимодействия с пользователями	перечислить каналы связи	
11	Количество штатных и внештатных сотрудников	человек	
12	Количество действующих операторов	человек	

13	Общее количество принятых обращений	штук	
14	Количество принятых обращений, в разрезе каналов связи	штук	
15	Среднее время ожидания при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню	секунд	
16	Уровень удовлетворенности клиентов, по балльной шкале	балл	
17	Доля обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении	в процентах	
18	Доля потерянных вызовов	в процентах	
19	Среднее время обработки заявки оператором	минут	
20	Количество подтвержденных жалоб на деятельность контакт-центра и операторов контакт-центра	штук	
21	Наличие программных продуктов (перечислить) (при наличии)	Да/нет При "да" перечислить программные продукты	
22	Интеграция с информационными системами государственных органов (перечислить)	Да/нет При "да" перечислить информационные системы	
23	Информация о прохождении сертификационного аудита, сертификации контакт-центра	дата	
24	Информация о прохождении сертификации менеджеров контакт-центра	Да/нет При "да" указать количество	
25	Оснащенность рабочего места, в соответствии с требованиями	Да/нет	

26	Оснащенность необходимыми вспомогательными помещениями	Да/нет	
27	Наличие базы знаний	Да/нет	
28	Наличие внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность контакт-центра	Да/нет	

Адресная часть

Наименование _____

Адрес_____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Исполнитель _____ _____

фамилия, имя и отчество (при его наличии) подпись, телефон

Руководитель или лицо, исполняющее его обязанности _____

_____ _____

фамилия, имя и отчество (при его наличии) подпись

Место для печати (за исключением лиц, являющихся субъектами предпринимательства)

Приложение к форме,
предназначенной для сбор
административных данных
на безвозмездной основе
"Отчет по деятельности
контакт-центра"

Пояснение по заполнению формы административных данных на безвозмездной основе " Отчет по деятельности контакт-центра" (ОКДЦ-01)

Методологические пояснения

В графе А указывается номер по порядку.

В графе Б указываются показатели.

В графе В указываются единицы измерения.

В графе 1 указываются фактические данные.

В строке 1 графы 1 наименование контакт-центра.

В строке 2 графы 1 указывается номер и дата утвержденного документа о начале функционирования контакт-центра.

В строке 3 графы 1 адрес местонахождения контакт-центра.

В строке 4 графы 1 в случае наличия структурных подразделений или филиалов указывается "да", в случае отсутствия – "нет".

В строке 5 графы 1 указывается номер телефона контакт-центра.

В строке 6 графы 1 отражается режим работы (к примеру, круглосуточный 24/7, с 9: 00 до 18:00).

В строке 7 графы 1 указывается "да" в случае работы в выходные, праздничные дни, "нет" если контакт-центр не работает в выходные, праздничные дни.

В строке 8 графы 1 необходимо перечислить тематику, вопросы по которым предоставляется консультация.

В строке 9 графы 1 указывается "да" в случае наличия в контакт-центре, кроме операторов, сотрудников второй линии, в случае отсутствия – "нет".

В строке 10 графы 1 необходимо перечислить все используемые каналы связи (к примеру Telegram-бот, Аккаунты FB, VK, электронная почта).

В строке 11 графы 1 указывается количество штатных и внештатных сотрудников.

В строке 12 графы 1 указывается количество на конец отчетного периода штатных и внештатных операторов, непосредственно задействованных на консультировании.

В строке 13 графы 1 указывается общее количество принятых обращений по всем каналам связи, в тысячах.

В строке 14 графы 1 количество принятых обращений в разрезе каналов связи, в тысячах.

В строке 15 графы 1 указывается среднее время ожидания за отчетный период при обращении клиента по телефонным каналам связи после прослушивания голосового меню, в секундах.

В строке 16 графы 1 отражается средний показатель уровня удовлетворенности клиентов за отчетный период по 5-балльной шкале, в баллах.

В строке 17 графы 1 указывается средний процент обращений клиентов, при которых вопрос решен при первичном обращении, за отчетный период, в процентах.

В строке 18 графы 1 указывается доля потерянных вызовов за отчетный период, в процентах.

В строке 19 графы 1 указывается среднее время обработки одной заявки оператором , за отчетный период, в минутах.

В строке 20 графы 1 указывается количество подтвержденных жалоб на деятельность контакт-центра и операторов контакт-центра.

В строке 21 графы 1 указывается "да" с перечислением при наличии программных продуктов (к примеру, IVR – Interactive Voice Response, WFM -Workforce Management, ИГР – Интеллектуальный голосовой робот), при отсутствии указывается "нет".

В строке 22 графы 1 указывается "да" в случае интеграции с информационными системами государственных органов, с перечислением, в случае отсутствия указывается "нет".

В строке 23 графы 1 указывается дата и название в зависимости от прохождения (сертификационный аудит, сертификация контакт-центра), в случае отсутствия факта прохождения указывается "нет".

В строке 24 графы 1 отражается информация о прохождении сертификации менеджерами контакт-центра, указывается "да" при прохождении сертификации менеджерами и указывается количество лиц, прошедших сертификацию. В случае отсутствия менеджеров, прошедших сертификацию, указывается "нет".

В строке 25 графы 1 указывается "да" при оснащении рабочего места в соответствии с требованиями, "нет" в случае отсутствия оснащения.

В строке 26 графы 1 указывается "да" с перечислением при оснащении необходимыми вспомогательными помещениями (комната приема пищи, комната отдыха, учебный класс), в случае отсутствия "нет".

В строке 27 графы 1 в случае наличия базы знаний указывается "да", в случае отсутствия "нет".

В строке 28 графы 1 "да" указывается в случае наличия внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность контакт-центра, в случае отсутствие внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность контакт-центра – "нет".

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан