

УТВЕРЖДЕНО
решением Наблюдательного Совета Ассоциации
«Объединение туроператоров в сфере выездного туризма
«ТУРПОМОЩЬ»
(протокол №4 от «20» августа 2015 г.)

Председатель Наблюдательного Совета Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»
О.Н. Сафонов

**Регламент
функционирования колл-центра (контактного центра) Ассоциации
«Объединение туроператоров в сфере выездного туризма
«ТУРПОМОЩЬ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правилами оказания экстренной помощи туристам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.02.2013 № 162, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и локальными актами Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (далее – Объединение).

1.2. Основные термины и понятия, используемые в настоящем регламенте:

колл-центр (контактный центр) – служба по работе с туристами и иными лицами, обеспечивающая оперативный сбор и обработку их обращений, а также информирование о возможных вариантах решения возникающих с туристами ситуаций;

вызов - любое обращение пользователя в колл-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом, через форму обратной связи на сайте Объединения;

пользователь – физическое лицо или его представитель, заключившее договор о реализации турпродукта с турагентом или туроператором или в отношении которого заключен договор о реализации туристского продукта с турагентом или туроператором, либо иное лицо, обратившееся в колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через форму обратной связи на сайте Объединения;

телефонист-оператор (оператор) – сотрудник колл-центра непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов;

очередь – группа вызовов, которые не могут быть обслужены из-за занятости операторов колл-центра и находятся «на удержании», ожидая обслуживания;

экстренная ситуация – установленный в предусмотренном нормативно-правовыми актами порядке факт возникновения ситуации необходимости оказания экстренной помощи Объединением;

база знаний – представляет собой логически структурированный набор

информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые оператору для решения вопросов, связанных с повторяющимися запросами пользователей, возникающими проблемами и ошибками;

сайт – официальный сайт Объединения, расположенный по адресу www.tourpom.ru.

2. Порядок организации работы колл-центра

2.1. Колл-центр является структурным подразделением Объединения, функционирующим в часы работы Объединения. В экстренных ситуациях колл-центр функционирует в круглосуточном режиме и может включать в себя дополнительно сотрудников других организаций (в том числе членов Объединения) и иных лиц.

2.2. Функции колл-центра по распоряжению директора Объединения могут быть возложены на определённого (-ых) сотрудника (-ов) Объединения.

2.3. Функционирование колл-центра (обеспечение помещением, необходимым оборудованием и программными продуктами, техническая поддержка и обслуживание коммуникационных и информационных систем) обеспечивается Директором Объединения за счет ресурсов Объединения.

2.4. В случае возникновения необходимости, Директор Объединения вправе, в рамках своих полномочий, заключать договоры по предоставлению туроператорами и (или) иными лицами услуг по обработке обращений туристов силами собственных колл-центров данных лиц.

2.5. Организационно-методическое руководство работой колл-центра осуществляет Директор Объединения.

2.6. В период функционирования колл-центра в штатном режиме (при отсутствии экстренной ситуации) Директор Объединения осуществляет заблаговременные организационно-подготовительные мероприятия (подготовка и заключение договоров с третьими лицами по их содействию в работе колл-центра, по предоставлению технического сопровождения, иные необходимые подготовительные мероприятия) на случай возникновения экстренной ситуации.

2.7. Вызовы в колл-центр поступают следующим образом:

- по телефону, указанному на сайте;
- через форму онлайн-обращения на сайте;
- по электронной почте Объединения, указанной на сайте;
- по факсу, указанному на сайте.

2.8. Непосредственную работу колл-центра обеспечивают телефонисты-операторы.

2.9. В случае установления Объединением факта экстренной ситуации и принятия Наблюдательным советом Объединения Решения об оказании экстренной помощи, сотрудники Объединения под руководством Директора Объединения незамедлительно (в течение 24 часов) обеспечивают возможность обработки телефонных звонков повышенного объёма путем активации работы колл-центра в чрезвычайном режиме, а именно:

- организуется увеличение числа операторов колл-центра за счет временно привлеченных для выполнения функций операторов колл-центра и обладающих соответствующими навыками добровольцев (волонтеров), сотрудников членов Объединения, иных лиц на основании заключенных договоров для обеспечения его полноценного функционирования;

- устанавливается график работы операторов с учётом обеспечения круглосуточного функционирования колл-центра;

- операторы обеспечиваются необходимым количеством оборудованных рабочих мест;

- ведётся учёт вызовов по установленной Директором Объединения форме (в том числе с использованием баз данных и иных программных средств, далее – база данных).

2.10. Все звонки в колл-центр для пользователей являются бесплатными.

2.11. Колл-центр прекращает работу в чрезвычайном режиме и возвращается к штатному режиму работы после завершения оказания экстренной помощи. Работа колл-центра может быть переведена из чрезвычайного в штатный режим работы по решению Директора Объединения до завершения оказания экстренной помощи в случае, если в течение по меньшей мере двух суток среднесуточное количество вызовов не превышает среднее количество вызовов, поступавших в Объединение в течение одного рабочего дня до наступления обстоятельств, вызвавших экстренную ситуацию.

3. Порядок работы оператора колл-центра

3.1. Операторы колл-центра Объединения:

- информируют пользователя о том, что экстренная помощь может быть оказана только туристу, заключившему или в отношении которого заключен договор о реализации турпродукта, туроператором по которому является член Объединения;

- производят подробное информирование туристов о порядке предоставления экстренной помощи, а также действиях туриста, необходимых для получения экстренной помощи;

- предоставляют иную информацию, необходимую туристу для защиты своих прав в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения или невозможности исполнения туроператором своих обязательств перед туристом.

3.2. При ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения пользователей, операторы колл-центра обязаны руководствоваться Инструкцией по приёму и обработке звонков, утвержденной Директором Объединения, и Регламентом предоставления экстренной помощи Объединением.

3.3. Операторы при ответе (подготовке ответа) пользователю используют базу знаний и информацию, предоставляемую Директором Объединения.

3.4. Операторы колл-центра осуществляют следующие действия:

- прием вызова;

- регистрация и обработка вызова;

- внесение информации в базу данных (при работе колл-центра в

чрезвычайном режиме либо и иных случаях по распоряжению директора Объединения);

- формирование запроса об информационной поддержке (при необходимости);

- информирование пользователя.

3.5. Прием вызова.

3.5.1. Работа операторов по приему вызовов определяется алгоритмом распределения вызовов по операторам и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений пользователей в колл-центр.

3.5.2. Результатом приема вызова является:

- формирование очереди;

- прием вызова свободным оператором;

- информирование пользователя посредством интерактивного речевого взаимодействия, либо иным доступным способом;

3.5.3. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений пользователей.

3.5.4. 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 запрос об информационной поддержке и уведомляет пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

3.6. При работе колл-центра в чрезвычайном режиме либо и иных случаях по распоряжению Директора Объединения поступающие вызовы фиксируются операторами колл-центра и подлежат количественному учёту в установленном порядке. Во всякое время подлежат фиксации и количественному учёту вызовы, содержащие обращение об оказании экстренной помощи или информацию об обстоятельствах, которые могут свидетельствовать о необходимости оказания экстренной помощи.

3.6.1. На основании данных, поступающих от пользователя, оператор осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе пользователя в базу данных по регистрации и контролю за обращениями пользователей в колл-центр.

По итогам обработки вызова оператор должен внести в базу данных следующую информацию:

- ФИО, номер паспорта (-ов) пользователя (-ей);

- контакты для обратной связи (телефон, электронная почта и т.п.);

- название туроператора, предоставившего турпродукт;

- номер и дата договора о реализации туристского продукта (при наличии данных сведений у пользователя);

- название турагента, с которым заключен договор о реализации туристского продукта (в случае, если туристский продукт реализован

турагентом);

- сроки тура;
- страна временного пребывания, местонахождение пользователя (-ей) (город, курорт);
- наименование гостиницы (отеля, мотеля, хостела), в котором размещен пользователь (и);
- обстоятельства, позволяющие предполагать, что пользователю требуется экстренная помощь.

Также в базу данных могут быть внесены:

- название авиакомпании;
- иные сведения, имеющие значение для принятия решения по оказанию услуги экстренной помощи.

3.6.2. В случае отсутствия, либо неполного предоставления каких-либо сведений из приведённого в п.3.6.1. списка, оператор уточняет их непосредственно у пользователя.

3.6.3. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания Ф.И.О. и адреса) и обращения, выраженные в некорректной форме, не регистрируются и не обрабатываются.

3.7. Внесённые оператором в базу данных сведения передаются в дирекцию Объединения.

4. Заключительные положения

4.1. Правоотношения между Объединением и лицами, осуществляющими функции операторов колл-центра, регулируются условиями заключённых с ними договоров, а также действующим законодательством.

4.2. Все лица, задействованные в обеспечении работы колл-центра, обязаны выполнять свои функции добросовестно и разумно и несут ответственность за свои действия (бездействие) согласно действующему законодательству.

4.3. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящий Регламент принимается решением Наблюдательного Совета Объединения в том же порядке, что и решение об утверждении настоящего Регламента.

Директор Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ» _____ А.П. Осауленко

Председатель Правового комитета
Ассоциации «ТУРПОМОЩЬ»

_____ Ю.А. Барзыкин



Пронумеровано, прошито и
скреплено печатью на 5

нотии листах

А.П. Осауленко
А.П. Осауленко

