



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
АНОО ВО («ВЭПИ»)**



УТВЕРЖДАЮ
Ректор
С.Л. Иголкин
« » 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Контактном отделе

1. Общие положения

1.1. Обслуживание клиентов Института осуществляет Контактный отдел, действующий на правах самостоятельного структурного подразделения.

1.2. Контактный отдел в своей деятельности руководствуется законодательными и иными нормативно-правовыми актами органов государственной власти и управления, распорядительными документами вышестоящих органов управления и Института, Уставом Института, Коллективным договором, нормативными документами по отделу, настоящим положением.

1.4. Контактный отдел подчиняется непосредственно проректору по воспитательной и профориентационной работе.

1.5. Отдел возглавляет начальник, назначаемый и освобождаемый от занимаемой должности ректором. Должность руководителя Контактного отдела должна замещаться специалистом с высшим образованием.

1.6. Начальник Контактного отдела осуществляет контроль за работой сотрудников отдела (контактных менеджеров), оценку их работы, а также подготовку статистических отчетов по работе отдела в целом. Перечень должностных обязанностей утвержден должностной инструкцией сотрудника.

1.7. В случае длительного отсутствия начальника Контактного отдела (отпуск, болезнь, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом ректора по представлению проректора по воспитательной и профориентационной работе.

1.8. Сотрудники отдела (контактные менеджеры) назначаются и освобождаются от занимаемой должности приказом ректора по представлению начальника отдела. Контактный менеджер – специалист Контактного отдела, непосредственно осуществляющий работу с обращениями клиентов в соответствии со стандартами обслуживания, имеющий право самостоятельно отвечать на вопросы клиентов, носящие справочный или консультационный характер (типовые вопросы),

производящий переадресацию обращений персональным менеджерам по приему и обучению.

1.9. Распределение обязанностей между сотрудниками отдела производится начальником отдела.

2. Цели и задачи

2.1. Организация единого централизованного приема и обработки поступающих в режиме реального времени индивидуальных и коллективных заявлений, предложений, жалоб, запросов (далее – обращений) клиентов Института. Под клиентом понимаются следующие группы граждан – абитуриентов, студентов, слушателей, выпускников Института (прочие лица), а также их родителей или законных представителей.

2.2. Правильность приема и обработки поступающих в Институт обращений клиентов.

2.3. Оперативность реагирования на обращения клиентов.

2.4. Создание, хранение и изменение баз данных по обратившимся клиентам с использованием аналитических подходов к истории обращений.

2.5. Ведение статистики.

2.6. Маршрутизация вызовов по их специфике.

2.7. Максимальное использование автоматической системы интерактивного взаимодействия для экономии времени.

2.8. Взаимодействие с персональными менеджерами по приему, персональными менеджерами по обучению, другими структурными подразделениями Института.

2.9. Улучшение качества обслуживания клиентов Института.

3. Функции

3.1. Прием обращений клиентов в режиме реального времени через систему amoSRM:

3.1.1. По телефону «Горячей линии»;

3.1.2. E-mail;

3.1.3. Чаты;

3.1.4. Мессенджеры;

3.1.5. В ходе личного приема менеджерами Контактного отдела, путем внесения данных клиента в форму системы.

3.2. Регистрация обращений путем внесения в систему amoSRM данных клиента.

3.3. Обработка обращения. В зависимости от определенной тематики обработка производится контактным менеджером самостоятельно, путем перевода обращения на персонального менеджера по приему или обучению.

3.4. Оказание справочно-консультативной помощи клиентам.

3.5. Доведение до сведения клиента информации о принятых мерах по его обращению.

3.6. Фиксирование факта исполнения обращения клиентов в системе

amoSRM.

3.7. Подготовка статистических отчетов о работе с обращениями клиентов. Отчеты доводятся до сведения проректора по воспитательной и профориентационной работе.

4. Права и ответственность

4.1. Контактный отдел имеет право:

4.1.1. Участвовать в обсуждении руководством Института вопросов, касающихся состояния работы с обращениями клиентов, а также совершенствования форм и методов работы;

4.1.2. Вносить предложения руководству Института о применении административных мер во всех случаях нарушения подразделениями и должностными лицами установленных правил работы с обращениями клиентов.

4.2. Контактный отдел несет ответственность за:

4.2.1. Выполнение правил внутреннего трудового распорядка, инструкций по охране труда и технике безопасности;

4.2.2. Обеспечение установленного порядка работы с обращениями клиентов в Институте;

4.2.3. Выполнение указаний и поручений руководства;

4.2.4. Соблюдение коммерческой тайны.

5. Взаимоотношения Контактного отдела с другими структурными подразделениями

5.1. С помощниками проректора по воспитательной и профориентационной работе и проректора по учебно-методической работе (персональными менеджерами по приему и обучению) – по вопросам обращений клиентов категорий «абитуриенты, студенты, слушатели».

5.2. С руководителями структурных подразделений – по обращению прочей категории клиентов.

5.3. С отделом кадров по вопросам подбора кадров отдела и повышения их квалификации, разработки и внедрения мероприятий, связанных с организацией труда, совершенствования стиля и методов работы с клиентами.

5.4. С административно-хозяйственным отделом по вопросам обеспечения средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями и иного обслуживания Контактного отдела и его работников.

5.5. С отделом информационных технологий по вопросам разработки и введения новых информационных технологий с применением средств ЭВМ.

Начальник
Контактного отдела



П.М. Глеков