ПРИЛОЖЕНИЕ №1 Объекты ИС CRM и действия пользователей

В таблице (Таблица 13) представлены перечень объектов ИС CRM и действий пользователей по исполнению процедур.

Таблица 13. Перечень объектов ИС CRM и действий пользователей по исполнению процедур

| №  | Наименование процедуры | Объекты ИС | Действия пользователей |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Возникновение события** |  |  |
|  | **Входящий телефонный звонок** |  |  |
|  | Прием входящего звонка |  |  |
|  | Классификация телефонного звонка |  |  |
|  | **Входящее СМС** |  |  |
|  | Прием СМС |  |  |
|  | Проверка СМС |  |  |
|  | **Исходящее СМС** |  |  |
|  | Отправка СМС |  |  |
|  | **Входящее электронное письмо** |  |  |
|  | Прием электронного письма | ???? | 1. Поступление входящего электронного письма от Клиента на почтовый ящик client@moesk.ru
2. У пользователя с ролью «Супервайзер по обработке писем» в задачах отображаются входящее письмо
3. Пользователь открывает документ «Входящее электронное письмо» из задачи
4. На закладке «Свойства» пользователь нажимает на кнопку «Принять в работу»
 |
|  | Проверка электронного письма | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. В случае если письмо является спамом, пользователь нажимает на кнопку «Спам»
2. При нажатии на кнопку «Спам» клиенту уходит отбойник о том, что письмо определено как спам
 |
|  | **Исходящее электронное письмо** |  |  |
|  | Отправка электронного письма |  |  |
|  | **Голосовое сообщение** |  |  |
|  | Прием голосового сообщения |  |  |
|  | **Обращение в Личный кабинет** |  |  |
|  | Проверка обращения в Личном кабинете |  |  |
|  | Регистрация обращения из Личного кабинета  |  |  |
|  | **Обращение по физической почте** |  |  |
|  | Поступление письма на бумажном носителе |  |  |
|  | **Личный визит в ЦОК** |  |  |
|  | Регистрация личного визита в ЦОК |  |  |
|  | **Обратный звонок** |  |  |
|  | Возникновение обратного звонка |  |  |
|  | **Исходящий звонок** |  |  |
|  | Исходящий звонок |  |  |
|  | Обработка события |  |  |
|  | **Обработка входящего телефонного звонка** |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |
|  | **Обработка исходящего телефонного звонка** |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |
|  | **Обработка обратного телефонного звонка** |  |  |
|  | Обработка первичной информации |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |
|  | **Обработка входящего СМС** |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |
|  | Привязка СМС к Клиенту |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и заявки на ДУ |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |
|  | **Обработка исходящего СМС** |  |  |
|  | Создание исходящего СМС |  |  |
|  | Отправка исходящего СМС |  |  |
|  | **Обработка электронного письма** |  |  |
|  | Идентификация темы электронного письма | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. На основании текста письма и приложенных документов пользователь анализирует является письмо от потребителя услуг или не от потребителя услуг
2. Пользователь действий в системе не производит
 |
|  | Классификация электронного письма не от потребителя услуг | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. На вкладке «Свойства» пользователь заполняет реквизит «Классификация»
 |
|  | Классификация электронного письма от потребителя услуг | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. На вкладке «Свойства» пользователь заполняет реквизит «Классификация»
 |
|  | Идентификация Клиента | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. Если письмо не от потребителя услуг, то поле «Контакт» не заполняется.
2. Если к почтовому ящику был привязан один клиент, то он подставляется в реквизит «Контакт». Действия пользователя не предусмотрены
3. Если клиентов несколько, то в окне «Клиенты» пользователь в колонке «Выбор» устанавливает галочку.
4. Система задает уточняющий вопрос «Связать ли все письма с данным электронным адресом?». Если да, то выбранный клиент подставляется в поле «Контакт» и все ранее поступившее письма привязываются к этому клиенту.
5. В дальнейшем при повторном поступлении письма с этого почтового ящика выбранный клиент будет подставляться в поле «Контакт» автоматически, при этом в блоке выбора возможных клиентов будут перечислены все клиенты, у которых есть совпадения
 |
|  | Привязка электронного письма к Клиенту | Документ «Входящее электронное письмо» | 1. При заполнении реквизита «Контакт» связь устанавливается автоматически. Действия пользователя не предусмотрены
2. После этого письмо отображается в истории клиента
 |
|  | Создание нового Клиента | Документ «Входящее электронное письмо»Справочник «Клиенты» | 1. В документе «Входящее электронное письмо» пользователь нажимает кнопку «Создать клиента».
2. Открывается новый элемент справочника «Клиенты». Система предзаполняет карточку нового клиента известными данными (адрес электронной почты)
3. Пользователь заполняет данные из направленной Клиентом информации:
	1. Физическое/Юридическое лицо.
4. При выборе Физического лица пользователь заполняет информацию:
	1. ФИО
	2. Реквизиты «Наименование» и «Полное наименование» заполняется автоматически
5. При выборе Юридического лица пользователь заполняет:
	1. Наименование
	2. Полное наименование заполняется автоматически
6. Пользователь заполняет все известные данные из информации из письма: контактную информацию. Имеется возможность добавлять несколько значений одного типа информации (несколько телефонов, адресов и т.д.).
7. Если информация имеется пользователь заполняет закладку «Основные реквизиты»:
	1. Для юридического лица: основной менеджер, основной договор, бизнес-регион, ИНН, КПП, ОКПО, ОГРН.
	2. Для физического лица: ИНН, ОГРН Пол, Дата рождения, посредник (при необходимости).
	3. Дата регистрации заполняется автоматически при записи элемента.
8. Пользователь нажимает на кнопку «Записать и закрыть» или «Записать». Система задает вопрос «Связать с контактом все письма от данного e-mail?». При нажатии «Да» все письма, которые поступят в будущем и текущее письмо привязывается к данному клиенту.
9. При записи элемента система проверяет объекты с аналогичными реквизитами. Если найдены совпадения, то система их покажет и пользователю будет предоставлено право выбрать предложенного клиента. В этом случае новый элемент не будет создан.
 |
|  | Идентификация заявки на ТП и заявки на ДУ | ???? | 1. Если из письма понятно, что есть заявка на ТП или на ДУ, то пользователь в Едином окне производит поиск заявки
2. В карточку клиента добавляет адрес электронной почты
3. В документе «Входящее электронное письмо» заполняет реквизит «Контакт». Система автоматически предлагает связать контакт и электронное письмо. При положительном ответе связь происходит автоматически
4. В истории клиента отображаются и заявки и входящее электронное письмо
 |
|  | **Обработка электронных писем не от потребителя услуг** |  |   |
|  | Обработка факсограммы не от потребителя услуг | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Факсограмма» | 1. Пользователь заполняет 2 реквизита: подписант и время совещания на основании информации, указанной клиентом
2. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
3. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
4. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо». В тему письма через пробел записываются реквизиты подписант и время совещания
5. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять факсограмму в зависимости от филиала
6. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
7. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Обработка протокола не от потребителя услуг | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Протокол» | 1. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
2. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
3. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
4. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять протокол в зависимости от филиала
5. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
6. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Обработка факсограммы + протокол | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Факсограмма + Протокол» | 1. Пользователь заполняет 2 реквизита: подписант и время совещания на основании информации, указанной клиентом
2. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
3. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
4. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо». В тему письма через пробел записываются реквизиты подписант и время совещания
5. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять факсограмму с протоколом в зависимости от филиала
6. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
7. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Обработка письма на официальном бланке | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Письмо официальное» | 1. Пользователь заполняет 3 реквизита раздела «Группа категорий»: вид, категория обращения подтема обращения. Тематика обращения заполняется автоматически на основании подтемы обращения.
2. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
3. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
4. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
5. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять официальные письма в зависимости от филиала
6. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
7. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Обработка письма с актами сверок | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Акт сверки» | 1. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
2. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
3. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
4. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять протокол в зависимости от филиала
5. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
6. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | **Обработка электронных писем от потребителя услуг** |  |  |
|  | Обработка текстового письма | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Письмо (текстовое)» | 1. Пользователь заполняет 3 реквизита раздела «Группа категорий»: вид, категория обращения подтема обращения. Тематика обращения заполняется автоматически на основании подтемы обращения.
2. Пользователь нажимает на кнопку «Присвоить рег. номер». Система присваивает номер, отражается в реквизите «Номер». Формат номера КП-YY-ХХХХХХХХ, где YY – значение года, XXXXXXXX – порядковый номер. Клиенту уходит первый отбойник.
3. Пользователь нажимает на кнопку «Создать обращение». На экране открывается форма «Обращение» с предзаполненными реквизитами.
4. После записи обращения задача обработки входящего электронного письма закрывается.
5. Пользователь закрывает форму «Входящее электронное письмо»
 |
|  | Обработка письма на официальном бланке | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Письмо официальное» | 1. Пользователь заполняет 3 реквизита раздела «Группа категорий»: вид, категория обращения подтема обращения. Тематика обращения заполняется автоматически на основании подтемы обращения.
2. Пользователь нажимает на кнопку «Присвоить рег. номер». Система присваивает номер, отражается в реквизите «Номер». Формат номера КП-YY-ХХХХХХХХ, где YY – значение года, XXXXXXXX – порядковый номер. Клиенту уходит первый отбойник.
3. Пользователь нажимает на кнопку «Создать обращение». На экране открывается форма «Обращение» с предзаполненными реквизитами.
4. После записи обращения задача обработки входящего электронного письма закрывается.
5. После создания обращения пользователь в документе «Входящее электронное письмо» нажимает кнопку «Переслать».
6. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
7. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять протокол в зависимости от филиала
8. В тексте письма дополнительно указывает регистрационный номер обращения 1С.
9. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
10. Исходящее электронное письмо закрывается
11. Пользователь закрывает форму «Входящее электронное письмо»
 |
|  | Обработка письма с актами сверок | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Акт сверки» | 1. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
2. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
3. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
4. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять протокол в зависимости от филиала
5. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
6. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Обработка письма с проверкой подписки | Документ «Входящее электронное письмо» с реквизитом «Классификация» = «Проверка подписки» | 1. Пользователь нажимает кнопку «Сохранить»
2. Пользователь нажимает кнопку «Переслать»
3. Система формирует документ «Исходящее электронное письмо»
4. Пользователь вручную заполняет реквизит «Кому». Пользователь по опыту работы знает на кого перенаправлять протокол в зависимости от филиала
5. Пользователь нажимает кнопку «Отправить»
6. Исходящее электронное письмо закрывается
 |
|  | Корректировка исполнителя |  |  |
|  | Подготовка ответа на обращения зарегистрированного в Системе |  |  |
|  | Проверка ответа на обращения зарегистрированного в Системе |  |  |
|  | Проверка ответа на обращения зарегистрированного в АСУД |  |  |
|  | Подготовка ответа на обращения зарегистрированного в АСУД |  |  |
|  | **Направление запроса** |  |  |
|  | Направление запроса | Форма «Единое окно»Справочник «Шаблоны комментариев/запросов» | 1. Пользователь в Едином окне устанавливает курсор на заявке, по которой хочет отправить запрос.
2. Для направления запроса нажимает на иконку «Добавить комментарий».
3. В открывшейся форме пользователь выбирает вид: комментарий или запрос.
4. Если выбран «Комментарий», то:
	1. Пользователь заполняет текстовое поле по шаблону (кнопка «Заполнить по шаблону») или набирает текст самостоятельно.
	2. Нажимает на кнопку «Отправить комментарий»
	3. Система передает информацию в АС ФЭУ
5. Если выбран «Запрос», то:
	1. Пользователь выбирает тему из справочника «Шаблоны комментариев/запросов» (кнопка «Выбрать тему»). Реквизиты «Тема», «Направлен запрос о», «Адресаты» заполняется автоматически из справочника «Шаблоны комментариев/запросов». При необходимости производится корректировка значений. Имеется возможность добавить дополнительных адресатов.
	2. Контактный номер заполняется номером телефона, с которым есть активный звонок.
	3. Пользователь нажимает на кнопку «Записать и отправить».
	4. Запрос отправляется на электронную почту адресатов.
	5. Автоматически устанавливается галочка «Запрос отправлен».
	6. Информация о том, что запрос отправлен отображается в АС ФЭУ.

Справочник «Шаблоны комментариев/запросов» предварительно заполняется пользователем с правами редактирования данного справочника. Создание элемента справочника «Шаблоны комментариев/запросов»:1. Пользователь заполняет тему, текст.
2. Устанавливает галочку «Запрос» либо не устанавливает.
3. Выбирает филиал, РЭС.
4. Выбирает ответственного, на которого будут направляться запросы по электронной почте.
5. Выбирает руководителя, на электронную почту которого будут приходить напоминание в случае просрочки выполнения запроса.

Направление повторного запроса в случае неудовлетворения клиента ответом:1. В карточке уже существующего запроса «Комментарии/Запросы к документам» пользователь нажимает кнопку «Отправить повторный запрос».
2. Создается новый элемент справочника «Комментарии/Запросы к документам» со все предзаполненной информацией из существующего запроса.
3. При необходимости пользователь редактирует.
4. Пользователь нажимает на кнопку «Записать и отправить».
5. Запрос отправляется на электронную почту адресатов.
6. Автоматически устанавливается галочка «Запрос отправлен».
7. Информация о том, что запрос отправлен отображается в АС ФЭУ.

Направление руководителю отбойника в случае просрочки запроса:1. Если в течение регламентированного времени установленного на получение ответа на запрос в справочнике «Комментарии/Запросы к документам» не установлена галочка «Ответ получен», то руководителю с определенной периодичностью Система автоматически отправляет на электронную почту отбойник о просрочке ответа
 |
|  | Получение ответа на запрос | ??? | 1. Ответ поступает в задачи «Обработка ответа на запрос». В задаче содержится информация о заявки и текст ответа
 |
|  | Отражение ответа на запрос в карточке заявки | Справочник «Комментарии/запросы к документам»???? | 1. В Едином окне пользователь производит поиск заявки. Далее открывает запрос, к которому получен ответ. Открывается форма «Комментарии/запросы к документам»
2. Нажимает галочку «Ответ получен». Появляется новая вкладка «Ответ».
3. Во вкладку «Ответ» пользователь копирует текст ответа.
 |
|  | Информирование клиента | ??? | 1. Пользователь совершает исходящий вызов клиенту.
2. В зависимости от результата пользователь проставляет галочки: «Не удалось дозвониться» и «Заявитель проинформирован».
3. Если «Заявитель проинформирован», то:
4. Пользователь нажимает на кнопку «Записать и отправить».
5. Информация уходит в АС ФЭУ.
6. Если «Не удалось дозвониться», то:
7. Пользователь нажимает на кнопку «Записать и отправить».
8. Счетчик попыток уведомления увеличивается на единицу.
9. Создается задача «Запрос по заявке» об информировании клиента.
10. После трех неудачных попыток информирования задача «Запрос по заявке» не создается. При этом поле «Заявитель проинформирован» остается доступным.
11. В случае если клиент позвонил раньше и попал на пользователя, у которого нет задачи «Запрос по заявке», то клиента информируют и у пользователя закрывается задача «Запрос по заявке».
 |
| * 1. .
 | **Регистрация обращения** |  |  |
|  | Регистрация обращения в Системе | Справочник «Обращение» | **Регистрация обращения при поступлении входящего электронного письма**1. При создании обращения из входящего электронного письма часть реквизитов заполняется из карточки клиента и карточки входящего письма:
	1. Вид обращения, категория, тематика, подтема. Не подлежат редактированию.
	2. Реквизит «Место регистрации» = «По электронной почте».
	3. Реквизит «Место выдачи документов» = «По электронной почте».
	4. Реквизит «Номер интернет карточки» = Реквизит «Номер» документа «Входящее электронное письмо».
	5. В реквизит «Содержание» переносится текст письма. Также к обращению автоматически прикрепляются вложенные файлы.
	6. Реквизит «Канал поступление» = Прочее, в том числе от потребителей услуг.
	7. Номер телефона и адрес электронной почты из карточки клиента.
2. Если в письме есть упоминание о заявке, то пользователь выбирает заявки в табличной части.
	1. При нажатии галочки «Добавить заявку к обращению» обращение и заявки связываются и будут доступны в истории.
	2. При нажатии галочки «Использовать данные из заявки» реквизиты (наименование объекта, адрес, регион, РЭС и т.д.) заполняются из карточки заявки.
3. Если к обращению не привязаны заявки, то пользователь заполняет реквизиты (наименование объекта, адрес, регион, РЭС и т.д.) вручную.
4. Если письмо пришло от посредника, то пользователь ставит галочку «Наличие посредника/представителя». Заполняет наименование посредника (из справочника «Клиенты») и реквизиты доверенности (при наличии)
5. Пользователь выбирает филиал и ответственного сотрудника, который будет готовить ответ на обращение. Пользователь знает какого выбрать ответственного в каких ситуациях и для какого филиала. Список регулируется внутренним нормативным документом.
6. Пользователь нажимает кнопку «Записать».
7. Данные передаются в АС ФЭУ, в котором формируется карточка заявки.
8. Обратно в Систему из АС ФЭУ передаются регистрационный номер и ШК.
9. Клиенту уходит второй отбойник с указанием регистрационного номера.
10. Задача на обработку входящего письма завершается.
11. Создается задача в точке 1 бизнес-процесса «Обработка обращений» для пользователя, который регистрировал обращение.
12. Пользователь закрывает экранную форму обращения.
 |
|  | Корректировка исполнителя |  | 1. При необходимости внести изменения по некоторым реквизитам пользователь находит и открывает необходимое обращение. Для изменения доступны следующие реквизиты: филиал-исполнитель, вид обращения, категория обращения, подтема, тематика, канал поступления.
2. По обращениям 901, 902 доступны для изменения реквизиты: правомерность жалобы, жалоба исполнена, срок исполнения мероприятия по жалобе.
3. Пользователь также может изменить сотрудника ответственного за обработку обращения.
4. У «старого» ответственного задача на обработку обращения закрывается. У «нового» ответственного задача на обработку обращения в настоящий момент не формируется. О необходимости выполнения задачи «новый» ответственный видит в Светофоре в АСУ ФУЭ. На на «нового» ответственного уходит письмо по электронной почте.
 |
|  | Подготовка ответа |  |  |
|  | Проверка ответа |  |  |
|  | **Соединение с другим сотрудником** |  |  |
|  | **Сложный клиент** |  |  |
|  | Фиксация сложного клиента |  |  |
|  | Проверка сложного клиента |  |  |
|  | **Трудный звонок** |  |  |
|  | Фиксация трудного звонка |  |  |
|  | Перевод трудного звонка |  |  |
|  | **Общее консультирование** |  |  |
|  | **Регистрация заявки на ДУ в Системе** |  |  |
|  | **Запись на ДМ/ДП** |  |  |
|  | Регистрация Клиента на ДМ/ДП |  |  |
|  | Обработка записей на ДМ/ДП |  |  |
|  | **Регистрация ЛФВТУ** |  |  |
|  | **Информирование об отключении электроэнергии** |  |  |
|  | Поиск инцидента |  |  |
|  | Создание нового инцидента |  |  |
|  | Информирование Клиента при наличии информации во время обращения Клиента |  |  |
|  | Информирование Клиента при поступлении информации после обращения Клиента |  |  |
|  | **Исходящий обзвон** |  |  |
|  | Подготовка реестра для исходящего обзвона |  |  |
|  | Передача реестра |  |  |
|  | Информирование |  |  |
|  | **Обработка обращений из Личного кабинета[[1]](#footnote-1)** |  |  |
|  | Регистрация обращения из Личного кабинета  |  |  |
|  | Корректировка исполнителя |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |
|  | Проверка ответа |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |
|  | **Обработка голосового сообщения** |  |  |
|  | Обработка первичной информации |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |
|  | **Обработка обращения по физической почте** |  |  |
|  | Обработка письма |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |
|  | **Обработка обращения поданного при визите в ЦОК** |  |  |
|  | Обработка письма |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |
|  | **Фиксация результата** |  |  |
|  | Фиксация результата входящего звонка |  |  |
|  | Фиксация результата исходящего звонка |  |  |
|  | Фиксация результата обратного звонка |  |  |
|  | Фиксация результата обработки СМС |  |  |
|  | Фиксация результата обработки обращения из Личного кабинета |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте не от потребителя услуг |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте от потребителя услуг |  |  |
|  | Направление запроса |  |  |
|  | Регистрация заявки на ДУ |  |  |
|  | Регистрация ЛФВТУ |  |  |
|  | Исходящий обзвон |  |  |
|  | Информирование об отключении электроэнергии |  |  |
|  | Фиксация результата обработки голосового сообщения |  |  |
|  | Фиксация результата обработки обращения поданного при визите в ЦОК |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по физической почте | ка |  |

В таблице (Таблица 14) представлен перечень и краткое описание событий, зарегистрированных в ИС CRM в результате исполнения процедур.

Таблица 14. Перечень и краткое описание событий, зарегистрированных в ИС CRM

| №  | Наименование события | Краткое описание события | Условия наступления события | Объекты ИС | Признак события в ИС |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Возникновение события** |  |  |  |  |
|  | **Входящий телефонный звонок** |  |  |  |  |
|  | Прием входящего звонка |  |  |  |  |
|  | Классификация телефонного звонка |  |  |  |  |
|  | **Входящее СМС** |  |  |  |  |
|  | Прием СМС |  |  |  |  |
|  | Проверка СМС |  |  |  |  |
|  | **Исходящее СМС** |  |  |  |  |
|  | Отправка СМС |  |  |  |  |
|  | **Входящее электронное письмо** |  |  |  |  |
|  | Прием электронного письма | Поступление входящего электронного письма от Клиента на почтовый ящик client@moesk.ru | Поступление входящего электронного письма на почтовый ящик client@moesk.ru |  | Создана задача на обработку входящего электронного письма |
|  | Проверка электронного письма | 1. Если адрес электронной почты находится в черном списке, то письмо изначально помещается в нежелательную почту и задача на обработку письма не создается
2. В случае если письмо является спамом, то адрес электронной почты помещается в черный список
 | Поступление входящего электронного письма на почтовый ящик client@moesk.ru | Документ «Входящее электронное письмо» | Помещение адреса электронной почты объект системы «Фильтры электронных писем» |
|  | **Исходящее электронное письмо** |  |  |  |  |
|  | Отправка электронного письма |  |  |  |  |
|  | **Голосовое сообщение** |  |  |  |  |
|  | Прием голосового сообщения |  |  |  |  |
|  | **Обращение в Личный кабинет** |  |  |  |  |
|  | Проверка обращения в Личном кабинете |  |  |  |  |
|  | Регистрация обращения из Личного кабинета  |  |  |  |  |
|  | **Обращение по физической почте** |  |  |  |  |
|  | Поступление письма на бумажном носителе |  |  |  |  |
|  | **Личный визит в ЦОК** |  |  |  |  |
|  | Регистрация личного визита в ЦОК |  |  |  |  |
|  | **Обратный звонок** |  |  |  |  |
|  | Возникновение обратного звонка |  |  |  |  |
|  | **Исходящий звонок** |  |  |  |  |
|  | Исходящий звонок |  |  |  |  |
|  | Обработка события |  |  |  |  |
|  | **Обработка входящего телефонного звонка** |  |  |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | **Обработка исходящего телефонного звонка** |  |  |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | **Обработка обратного телефонного звонка** |  |  |  |  |
|  | Обработка первичной информации |  |  |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | **Обработка входящего СМС** |  |  |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |  |  |
|  | Привязка СМС к Клиенту |  |  |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |  |  |
|  | **Обработка исходящего СМС** |  |  |  |  |
|  | Создание исходящего СМС |  |  |  |  |
|  | Отправка исходящего СМС |  |  |  |  |
|  | **Обработка электронного письма** |  |  |  |  |
|  | Идентификация темы электронного письма | Классификация входящего электронного письма на 2 категории:* не от потребителя услуг
* от потребителя услуг
 | Пользователь принял в работу задачу по обработке входящего электронного письма | Документ «Входящее электронное письмо» | Действия в системе не предусмотрены |
|  | Классификация электронного письма не от потребителя услуг | Классификация электронного письма не от потребителя услуг:* факсограмма
* протокол
* факсограмма + протокол
* письмо на официальном бланке
* акты сверки
 | Пользователь принял в работу задачу по обработке входящего электронного письма | Документ «Входящее электронное письмо» | Заполнен реквизит «Классификация» в документе «Входящее электронное письмо» |
|  | Классификация электронного письма от потребителя услуг | Классификация электронного письма от потребителя услуг:* письмо текстовое
* письмо на официальном бланке
* акты сверок
* проверка подписки
 | Пользователь принял в работу задачу по обработке входящего электронного письма | Документ «Входящее электронное письмо» | Заполнен реквизит «Классификация» в документе «Входящее электронное письмо» |
|  | Идентификация Клиента | Определение карточки Клиента в Системе по адресу электронной почты и ФИО | 1. Если письмо не от потребителя услуг, то поле «Контакт» не заполняется
2. Если к почтовому ящику был привязан один клиент, то он подставляется в реквизит «Контакт»
3. Если клиентов несколько, то в окне «Клиенты» отображается несколько клиентов и в колонке «Строки поиска» указываются поля по которым нашлись совпадения
 | Документ «Входящее электронное письмо»Справочник «Клиенты» | Если письмо от потребителя услуг, то заполнен реквизит «Контакт» в документе «Входящее электронное письмо» |
|  | Привязка электронного письма к Клиенту | Привязка события входящего электронного письма к Клиенту в Системе. | Идентификация клиента пользователем и выбор указание клиента в документе «Входящее электронное письмо»  | Документ «Входящее электронное письмо» | ??? |
|  | Создание нового Клиента | Создание карточки нового Клиента в Системе. | 1. Клиент не найден в базе данных Системы
2. Среди предложенных Системой клиентов найденный клиент отсутствует
 | Справочник «Клиенты» | 1. Создан новый элемент справочника «Клиенты» в Системе
2. Входящее электронное письмо связано с карточкой клиента. Объект ИС???
 |
|  | Идентификация заявки на ТП и заявки на ДУ | Привязка события входящего электронного письма к карточке заявки | Содержание во входящем электронном письме информации о наличии заявки | ??? | Входящее электронное письмо привязано к карточке клиента. Объект ИС??? |
|  | **Обработка электронных писем не от потребителя услуг** |  |  |  |  |
|  | Обработка факсограммы не от потребителя услуг | Перенос реквизитов из писем и вложенных документов в систему. Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с факсограммой | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Обработка протокола не от потребителя услуг | Перенос реквизитов из писем и вложенных документов в систему. Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Обработка факсограммы + протокол | Перенос реквизитов из писем и вложенных документов в систему. Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Обработка письма на официальном бланке | Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Обработка письма с актами сверок | Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | **Обработка электронных писем от потребителя услуг** |  |  |  |  |
|  | Обработка текстового письма | Регистрация обращения в Системе.Формирование в Системе задачи на проверку ответа на обращение. | Получение входящего электронного письма с текстом обращения в теле письма | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | ??? |
|  | Обработка письма на официальном бланке | Регистрация обращения в Системе. Перенаправление письма Клиента на регистрацию в АСУД с указанием регистрационного номера АС ФЭУ.Формирование в Системе задачи на проверку ответа на обращение. | Получение входящего электронного письма с текстом обращения в теле письма и/или приложенным обращением на официальном бланке | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | ??? |
|  | Обработка письма с актами сверок | Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Обработка письма с проверкой подписки | Перенаправление письма по списку ответственных лиц | Получение входящего электронного письма с протоколом | Документ «Входящее электронное письмо»Документ «Исходящее электронное письмо» | Записанный и отправленный документ «Исходящее электронное письмо» |
|  | Корректировка исполнителя |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа на обращения зарегистрированного в Системе |  |  |  |  |
|  | Проверка ответа на обращения зарегистрированного в Системе |  |  |  |  |
|  | Проверка ответа на обращения зарегистрированного в АСУД |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа на обращения зарегистрированного в АСУД |  |  |  |  |
|  | **Направление запроса** |  |  |  |  |
|  | Направление запроса | Направление пользователем запроса на предоставление дополнительной информации ответственным сотрудникам | 1. Требуется запросить дополнительную информацию по заявке либо оставить комментарий к заявке
2. В случае неудовлетворения клиента ответом отправка повторного запроса
 | Форма «Единое окно»Справочник «Шаблоны комментариев/запросов» | 1. Записанный комментарий или запрос в карточке заявки в Системе и в АС ФЭУ.
2. Получение электронного письма сотрудником для ответа на запрос
 |
|  | Получение ответа на запрос | Формирование в Системе задачи на обработку входящего электронного письма со специализированного почтового ящика, отличного от почтового ящика для писем клиентов. | Отправка электронного письма ответственным сотрудником с ответом на запрос | Задача «Обработка входящего письма» | Создана задача на обработку входящего электронного письма |
|  | Отражение ответа на запрос в карточке заявки | Копирование ответа на запрос из электронного письма в карточку заявки в Системе.Завершение в Системе задачи на обработку ответа на запрос. | Получен ответ на запрос по заявке | Справочник «Комментарии/запросы к документам»??? | Ответ на запрос отражен в справочнике «Комментарии/запросы к документам»??? |
|  | Информирование клиента | Информирование Клиента об ответе на его запрос путем совершения исходящего телефонного звонка. | 1. Получен ответ на запрос по заявке
2. Если не удалось проинформировать пользователя с первого раза, то на основании задачи «Заявка на запрос»
3. Входящий звонок пользователя по запросу в случае наличии ответа на запрос
 | Задача «Заявка на запрос»???Справочник «Комментарии/запросы к документам»??? | В случае удачного информирования клиента:1. Установка галочки «Заявитель проинформирован» в справочнике «Комментарии/запросы к документам»
2. Задача на информирование клиента «Заявка на запрос» закрыта
3. Отражение информации об информировании клиента в АС ФЭУ

В случае если не удалось проинформировать клиента:1. Установка галочки «Не удалось дозвониться» в справочнике «Комментарии/запросы к документам».
2. Сформирована задача «Заявка на запрос»
 |
|  | **Регистрация обращения** |  |  |  |  |
|  | Регистрация обращения в Системе | Классификация и регистрация обращения в Системе. Формирование в Системе задачи на подготовку ответа на обращение. | 1. Поступление текстового электронного письма и/или письма на официальном бланке от потребителя услуг
 | Справочник «Обращение» | 1. Записанный элемент справочника «Обращение» с присвоенным регистрационным номером 1С и ШК.
2. Сформированная задача в 1 точке бизнес-процесса «Обработка обращений»
 |
|  | Корректировка исполнителя | Изменение исполнителя по обращению. | 1. Наличие зарегистрированного обращения, по которому требуется внести изменения в реквизиты или изменить ответственного за обработку обращения
 | Справочник «Обращения» | 1. Записанный элемент справочника «Обращение» с измененными реквизитами.
 |
|  | Подготовка ответа | Подготовка ответа на обращение в Системе. Завершение в Системе задачи на подготовку ответа на обращение.Формирование в Системе задачи на проверку ответа на обращение. |  |  |  |
|  | Проверка ответа | Проверка ответа на обращения. Завершение в Системе задачи на подготовку ответа на обращение.Отправка ответа Клиенту или возврат ответа на доработку. |  |  |  |
|  | **Соединение с другим сотрудником** |  |  |  |  |
|  | **Сложный клиент** |  |  |  |  |
|  | Фиксация сложного клиента |  |  |  |  |
|  | Проверка сложного клиента |  |  |  |  |
|  | **Трудный звонок** |  |  |  |  |
|  | Фиксация трудного звонка |  |  |  |  |
|  | Перевод трудного звонка |  |  |  |  |
|  | **Общее консультирование** |  |  |  |  |
|  | **Регистрация заявки на ДУ в Системе** |  |  |  |  |
|  | **Запись на ДМ/ДП** |  |  |  |  |
|  | Регистрация Клиента на ДМ/ДП |  |  |  |  |
|  | Обработка записей на ДМ/ДП |  |  |  |  |
|  | **Регистрация ЛФВТУ** |  |  |  |  |
|  | **Информирование об отключении электроэнергии** |  |  |  |  |
|  | Поиск инцидента |  |  |  |  |
|  | Создание нового инцидента |  |  |  |  |
|  | Информирование Клиента при наличии информации во время обращения Клиента |  |  |  |  |
|  | Информирование Клиента при поступлении информации после обращения Клиента |  |  |  |  |
|  | **Исходящий обзвон** |  |  |  |  |
|  | Подготовка реестра для исходящего обзвона |  |  |  |  |
|  | Передача реестра |  |  |  |  |
|  | Информирование |  |  |  |  |
|  | **Обработка обращений из Личного кабинета[[2]](#footnote-2)** |  |  |  |  |
|  | Регистрация обращения из Личного кабинета  |  |  |  |  |
|  | Корректировка исполнителя |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |  |  |
|  | Проверка ответа |  |  |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |  |  |
|  | **Обработка голосового сообщения** |  |  |  |  |
|  | Обработка первичной информации |  |  |  |  |
|  | Идентификация Клиента |  |  |  |  |
|  | Привязка звонка к Клиенту |  |  |  |  |
|  | Создание нового Клиента |  |  |  |  |
|  | Идентификация заявки на ТП и/или заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | Направление ответа |  |  |  |  |
|  | **Обработка обращения по физической почте** |  |  |  |  |
|  | Обработка письма |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |  |  |
|  | **Обработка обращения поданного при визите в ЦОК** |  |  |  |  |
|  | Обработка письма |  |  |  |  |
|  | Подготовка ответа |  |  |  |  |
|  | **Фиксация результата** |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата входящего звонка |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата исходящего звонка |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обратного звонка |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки СМС |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки обращения из Личного кабинета |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте не от потребителя услуг |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по электронной почте от потребителя услуг |  |  |  |  |
|  | Направление запроса |  |  |  |  |
|  | Регистрация заявки на ДУ |  |  |  |  |
|  | Регистрация ЛФВТУ |  |  |  |  |
|  | Исходящий обзвон |  |  |  |  |
|  | Информирование об отключении электроэнергии |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки голосового сообщения |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки обращения поданного при визите в ЦОК |  |  |  |  |
|  | Фиксация результата обработки письма по физической почте |  |  | пр | прр |

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 Требования к доработке объектов ИС CRM

В таблице (Таблица 15) представлены требования к доработке объектов ИС CRM, выявленные в ходе тестового выполнения процедур.

Таблица 15. Требования к доработке объектов ИС CRM

| №  | Наименование процедуры | Объекты ИС | Требования к доработке объектов ИС CRM |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1 | Прием звонка | Форма «Единое окно» | ккыукыу |
| Документ «Событие» |  |
| 1.1.2 | Классификация звонка по темам | Форма «Единое окно» |  |
| 1.1.3 | Обработка события | Документ «Событие» |  |
| 1.1.3.1 | Идентификация клиента | Справочник «Клиенты»  |  |
| 1.1.3.2 | Идентификация заявки | Документ «Заявка» |  |
| 1.2.1 | Прием обращения по SMS | Объект «Задача» |  |
| 1.2.2 | Проверка обращения по SMS | Документ «Событие» |  |
| 1.3.1 | Прием обращения по электронной почте | Объект «Задача» |  |
| 1.3.2 | Проверка обращения по электронной почте | Документ «Событие» |  |
| 1.4.1 | Прием обращения голосовым сообщением | Объект «Задача» |  |
| 1.4.2 | Проверка обращения голосовым сообщением | Документ «Событие» |  |
| 1.5.1 | Регистрация обращения из личного кабинета | Документ «Событие» |  |
| 1.6.1 | Регистрация почтового обращения | Документ «Событие» |  |
| 1.7.1 | Регистрация личного визита в ЦОК | Документ «Событие» |  |
| 2.1.1 | Направление запроса | Документ «Заявка» |  |
| Регистр «Комментарий/ Запрос к документам» |  |
| 2.1.2 | Соединение с другим сотрудником | Документ «Событие» |  |
| 2.1.3 | Формирование задачи супервайзеру | Объект «Задача» |  |
| 2.1.4 | Получение информации на вопрос по работе компании | Документ «Событие» |  |
| 2.1.5 | Регистрация заявки на ДУ | Форма «Единое окно» |  |
| Документ «Заявка на доп. услуги» |  |
| 2.1.6 | Регистрация клиента на ДМ/ДП | Справочник «Дни предпринимателя» |  |
| Справочник «Дни менеджера» |  |
| 2.1.7 | Регистрация ЛФВТУ | Форма «Единое окно» |  |
| Документ «ЛФВТУ» |  |
| 2.1.8 | Предоставление информации об откл. э/э | Форма «Единое окно» |  |
| Документ «Отключение» |  |

1. На текущий момент CRM не участвует. Есть желание, чтобы заявка из 1С АС ФЭУ попадала в CRM и становилась на маршрут как письмо текстовое, но с отражением ответа в Личном кабинете [↑](#footnote-ref-1)
2. На текущий момент CRM не участвует. Есть желание, чтобы заявка из 1С АС ФЭУ попадала в CRM и становилась на маршрут как письмо текстовое, но с отражением ответа в Личном кабинете [↑](#footnote-ref-2)