

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної митної служби
України

№ _____

**Тимчасовий регламент організації роботи
Контакт-центру системи «HELP DESK»
Державної митної служби України**

1. Загальні положення

1.1. Тимчасовий регламент організації роботи Контакт-центру системи «HELP DESK» Державної митної служби України (далі – Регламент) визначає порядок прийняття, реєстрації, попереднього розгляду, класифікації та опрацювання запитів Контакт-центром системи «HELP DESK» Державної митної служби України (далі – Контакт-центр), процедури надання Контакт-центром довідкової інформації з питань митної справи та інших питань з використанням апаратно-програмного комплексу Контакт-центру системи «HELP DESK» (далі – АПК Контакт-центр) та засобів маршрутизації запитів і бази знань програмного продукту «Технологічний сервіс «Управління інцидентами та підтримки користувачів» (далі – система «HELP DESK»)), а також регламентує взаємодію Контакт-центру зі службою підтримки (L2).

1.2. Функціонування АПК Контакт-центру здійснюється з урахуванням архітектури побудови та інтеграції системи «HELP DESK», її робочих процесів (бізнес-процесів), порядку доступу до інформації в цій системі, обробки та захисту інформації в ній та інших положень, визначених Тимчасовим регламентом функціонування програмного продукту «Технологічний сервіс «Управління інцидентами та підтримки користувачів», затвердженим наказом Державної митної служби України від 14.04.2025 № 341 (далі – Регламент системи «HELP DESK»)).

1.3. Забезпечення виконання завдань та реалізації функцій Контакт-центру покладається на самостійний структурний підрозділ Координаційно-моніторингової митниці. Контакт-центр діє як частина служби підтримки (L1, L2).

1.4. Положення Регламенту не застосовуються:

при розгляді (опрацюванні, обліку тощо) письмових звернень (листів) про надання консультацій з питань митної справи відповідно до статті 21 Митного кодексу України (далі – Кодекс);



СЕД АСКОД
Державна митна служба України
№ 922 від 04.09.2025
Підписувач Звягінцев Сергій Борисович
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000350E31003446DE00
Дійсний з 16.01.2025 14:48:24 по 14.01.2027 14:48:24

для прийняття (розгляду, опрацювання) та обліку скарг на рішення, дії або бездіяльність посадових осіб митних органів, що розглядаються в порядку, передбаченому главою 4 Кодексу та статтею 56 Податкового кодексу України;

при розгляді (опрацюванні, обліку тощо) скарг на податкові повідомлення-рішення територіальних органів Державної митної служби України (далі – Держмитслужба), які розглядаються в порядку адміністративного оскарження;

при розгляді (опрацюванні, обліку тощо) звернень (запитів, листів), які розглядаються (опрацьовуються) відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній митній службі України та її територіальних органах, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 23 листопада 2020 року № 724, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 20 січня 2021 року за № 86/35708 (далі – Порядок розгляду звернень громадян), та Порядку забезпечення доступу до публічної інформації у Державній митній службі України та її територіальних органах, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 13 липня 2020 року № 409, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 30 жовтня 2020 року за № 1072/35355;

при розгляді (опрацюванні, обліку тощо) звернень (листів) від осіб, які відповідно до Закону України «Про запобігання корупції» є викривачами;

при опрацюванні запитів користувачів електронної транзитної системи (далі – ЕТС). Запити користувачів ЕТС опрацьовуються відповідно до Тимчасового регламенту роботи служби підтримки з питань спільного транзиту Держмитслужби, затвердженого наказом Держмитслужби від 17.02.2025 № 138.

1.5. У Регламенті використовуються:

1.5.1. база запитів – інформаційний масив, що накопичується, зберігається і обробляється в АПК Контакт-центру та/або системі «HELP DESK» для забезпечення фіксації, реєстрації, попереднього розгляду, класифікації, опрацювання та аналізу запитів, а також для формування бази знань;

1.5.2. база знань – інструмент системи «HELP DESK», що забезпечує швидкий доступ операторів Контакт-центру до стандартних питань і відповідей, сформованих для забезпечення єдиного підходу під час надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань, а також до інших інформаційних ресурсів;

1.5.3. довідкова інформація з питань митної справи та інших питань – інформація з питань митної справи та інших питань організації, функціонування та режиму роботи митних органів, пунктів пропуску, яка надається оператором Контакт-центру на запити користувачів на підставі відомостей, розміщених у базі знань, або за результатами опрацювання запитів службою підтримки (L2);

1.5.4. ескаляція – процес передачі запиту до служби підтримки (L2) через його складність чи відсутність інформації у базі знань;

1.5.5. запит – звернення користувача до Контакт-центру щодо необхідності отримання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань;

1.5.6. запит, наданий з використанням чат-бота – звернення користувача у формі електронного текстового повідомлення через інтерактивний інтерфейс чат-бота, яке для цілей Регламенту вважається усним зверненням;

1.5.7. користувач – громадяни та суб'єкти зовнішньоекономічної діяльності, які направляють запит до Контакт-центру щодо необхідності отримання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань;

1.5.8. оператор Контакт-центру – посадова особа Контакт-центру як самостійного структурного підрозділу Координаційно-моніторингової митниці, яка здійснює прийняття, реєстрацію, попередній розгляд, попередню класифікацію та опрацювання запитів, визначає маршрут їх опрацювання в системі «HELP DESK», надає довідкову інформацію з питань митної справи та інших питань, ініціює ескалацію запитів до служби підтримки (L2). Оператор Контакт-центру діє як частина служби підтримки (L1);

1.5.9. підрозділ формування бази знань – структурний підрозділ у складі Контакт-центру як самостійного структурного підрозділу Координаційно-моніторингової митниці, який відповідальний за інженерію бази знань, забезпечення її функціонування, наповнення і підтримку в актуальному стані, зміну маршруту запитів у разі їх ескалації оператором Контакт-центру до служби підтримки (L2), опрацювання складних та/або нетипових запитів спільно зі службою підтримки (L2), підготовку інформації щодо опрацювання запитів спільно зі службою підтримки (L2) для її розгляду та вжиття заходів для внесення такої інформації до бази знань, зокрема шляхом взаємодії з постійно діючою робочою групою, проведення аналізу та моніторингу результатів опрацювання запитів, а також збір та формування статистичних даних щодо них (координатор процесу опрацювання запитів). Підрозділ формування бази знань діє як частина служби підтримки (L2);

1.5.10. постійно діюча робоча група – визначена група посадових осіб самостійних структурних підрозділів апарату Держмитслужби та її територіальних органів, яка здійснює розгляд, класифікацію та затвердження довідкової інформації з питань митної справи для її внесення в базу знань;

1.5.12. робоча група – визначена посадова особа або визначені посадові особи у самостійному структурному підрозділі апарату Держмитслужби та її територіальних органів, які залучені до вирішення та/або організації вирішення запитів у межах своєї компетенції як частина служби підтримки (L2). Склад робочої групи та організація її роботи визначається керівником такого підрозділу;

1.5.13. спам-дзвінок Контакт-центру – це телефонний дзвінок, який надходить до Контакт-центру та не має ознак запиту на отримання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань та/або має навмисно шкідливий, провокативний або автоматизований характер. До спам-дзвінків можуть належати: повторювані дзвінки без змісту, дзвінки з метою навантаження лінії, дзвінки з ознаками соціальної інженерії або зловмисного втручання в роботу Контакт-центру.

1.6. Контакт-центр надає довідкову інформацію з питань митної справи та інших питань цілодобово операторами Контакт-центру в онлайн-режимі.

Інформація, яка надається Контакт-центром з використанням засобів телефонного зв'язку, чат-бота, порталу самообслуговування, а у разі їх наявності – іншими електронними каналами комунікації, інтегрованими у систему «HELP DESK», має інформаційно-довідковий характер.

Надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань, що потребують залучення служби підтримки (L2), здійснюється з понеділка по четвер з 08 год 00 хв до 17 год 00 хв, у п'ятницю з 08 год 00 хв до 15 год 45 хв (крім вихідних та святкових днів) у режимі зворотного зв'язку.

1.7. Під час започаткування сесії в чат-боті та на порталі самообслуговування користувачу відображається повідомлення, що звернення в цих каналах має інформаційно-довідковий характер та не вважається «письмовим зверненням» у розумінні Закону України «Про звернення громадян»; для подання письмового звернення надаються відповідні посилання/контакти.

1.8. Усі звернення користувачів засобами телефонного зв'язку автоматично записуються з повідомленням користувача про здійснення такого запису. Аудіозаписи телефонних розмов зберігаються в АПК Контакт-центру протягом 1095 днів з моменту здійснення дзвінка. У разі наявності іншого визначеного технічного рішення така інформація може зберігатися відповідно до його технічної архітектури та регламенту функціонування, за умови дотримання встановленого строку зберігання.

Текстові повідомлення користувачів, отримані через чат-бот та портал самообслуговування, автоматично фіксуються в АПК Контакт-центру та/або системі «HELP DESK» із повідомленням користувача про таку фіксацію. Порядок, умови та строки зберігання цих повідомлень визначаються окремо після впровадження відповідних технічних рішень та їх інтеграції із системою «HELP DESK».

1.9. Посадові особи апарату Держмитслужби та її територіальних органів зобов'язані забезпечити дотримання вимог законодавства України про захист персональних даних під час управління запитами. Інформація, отримана від користувача під час звернення до Контакт-центру, обробляється виключно з метою надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань, відповідно до завдань та функцій Контакт-центру.

1.9. Регламент діє тимчасово до введення в промислову експлуатацію системи «HELP DESK» з АПК Контакт-центру.

Порядок реагування на технічні збої в роботі АПК Контакт-центру, у тому числі резервні процедури управління запитами, визначається окремо після впровадження АПК Контакт-центру та завершення його інтеграції в систему «HELP DESK».

2. Основні завдання Контакт-центру

2.1. Оперативне надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань.

2.2. Формування бази знань стандартних питань/відповідей для забезпечення єдиного підходу операторів Контакт-центру під час надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань.

3. Основні функції Контакт-центру

3.1.3 метою забезпечення належного виконання покладених завдань Контакт-центр:

3.1.1. Здійснює прийняття та реєстрацію запитів, отриманих з використанням засобів телефонного зв'язку, чат-бота, порталу самообслуговування, а у разі їх наявності – інших електронних каналів комунікації, інтегрованих у систему «HELP DESK», із накопиченням і збереженням відповідної інформації в базі запитів.

3.1.2. Здійснює попередній розгляд та попередню класифікацію запитів, їх опрацювання на підставі відомостей, розміщених у базі знань.

3.1.3. Ініціює ескалацію запитів до служби підтримки (L2) у випадках їх складності або відсутності необхідної інформації у базі знань.

3.1.4. Здійснює взаємодію з уповноваженими посадовими особами служби підтримки (L2) з метою забезпечення безперервного та якісного опрацювання запитів.

3.1.5. Забезпечує формування, розвиток, актуалізацію та підтримку бази знань.

3.1.6. Інформує користувачів про стан опрацювання їхніх запитів відповідно до встановлених процедур, із використанням можливостей системи «HELP DESK» та АПК Контакт-центру.

3.1.7. Здійснює контроль якості опрацювання запитів, зокрема щодо відповідності встановленим процедурам, повноти фіксації у базі запитів, дотримання строків управління запитами та надання зворотного зв'язку.

3.1.8. Аналізує дані, накопичені у базі запитів, з метою виявлення типових проблем та інформаційних потреб користувачів, формування пропозицій щодо вдосконалення процесів надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань, а також розвитку бази знань.

3.1.9. Здійснює розроблення та оновлення внутрішніх процедур, керівництв і інформаційних матеріалів для підвищення ефективності роботи операторів Контакт-центру та якості консультаційної підтримки.

3.1.10. Організовує проведення навчання та підвищення кваліфікації операторів Контакт-центру з метою забезпечення високого рівня професійної компетентності та якості обслуговування користувачів.

4. Управління запитами

4.1. Етапи управління запитами: прийняття, реєстрація, попередній розгляд, класифікація, опрацювання та ескалація запитів оператором Контакт-центру.

Способи отримання запитів: засобами телефонного зв'язку, чат-ботом, порталом самообслуговування.

Процес управління запитами, у тому числі заповнення на порталі самообслуговування форми запиту (запиту на обслуговування), визначено Регламентом системи «HELP DESK». Під час управління запитами застосовуються визначені Регламентом та іншими організаційно-розпорядчими документами Держмитслужби особливості організації процесів прийняття, реєстрації, попереднього розгляду, класифікації, опрацювання та ескалації запитів, реалізовані з урахуванням функціональних можливостей системи «HELP DESK».

У разі інтеграції у систему «HELP DESK» додаткових електронних каналів комунікації особливості управління запитами визначаються додатково шляхом внесення змін до Регламенту.

4.2. У разі звернення користувача у чат-боті оператор Контакт-центру самостійно заповнює форму в системі «HELP DESK» із зазначенням такої інформації, отриманої від користувача: його прізвище, ім'я, по батькові, контактна інформація, що передбачена формою, детальний опис по суті питання. У разі відмови користувача надати цю інформацію здійснюється лише фіксація такого запиту у АПК Контакт-центру та відповідь надається на підставі інформації у базі знань.

4.3. У разі звернення користувача на номери телефонів Контакт-центру, розміщені на вебпорталі Держмитслужби, оператор Контакт-центру самостійно заповнює форму в системі «HELP DESK» із зазначенням такої інформації, отриманої від користувача: його прізвище, ім'я, по батькові, контактна інформація, що передбачена формою системи «HELP DESK», детальний опис по суті питання. У разі відмови користувача надати цю інформацію здійснюється лише фіксація такого запиту у АПК Контакт-центру та відповідь надається на підставі інформації у базі знань.

4.4. У разі якщо запит або спілкування користувача містить ненормативну лексику, образливі висловлювання або інші прояви неприпустимої поведінки (зокрема, висловлювання з ознаками розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі), оператор Контакт-центру попереджає користувача про неприпустимість таких дій та можливе припинення спілкування.

У разі продовження некоректної поведінки оператор Контакт-центру має право завершити спілкування, обов'язково зазначивши причину припинення та зафіксувавши випадок зловживання каналом комунікації в АПК Контакт-центру та/або системі «HELP DESK».

4.5. У разі виявлення спам-дзвінка оператор Контакт-центру фіксує випадок як «можливий спам-дзвінок» в АПК Контакт-центру та/або системі «HELP DESK» і передає запит до підрозділу формування бази знань. Підрозділ формування бази знань здійснює первинний аналіз і, за потреби, залучає службу підтримки (L2) для ухвалення рішення щодо обмеження (зокрема, блокування) телефонного номера. Реалізація ухваленого рішення здійснюється відповідною робочою групою служби підтримки (L2).

Критерії виявлення спам-дзвінків:

повторюваність: кілька однакових дзвінків з одного номера без змін у змісті;
 нетипова активність з певного номера (частота, час доби, тривалість);
 наявність технічних ознак автоматизації (відсутність реакції на голос оператора, відсутність фонових звуків, негайне завершення дзвінка);
 агресивні або провокативні висловлювання без наміру отримати відповідь по суті.

Приклади спам-дзвінків:

дзвінки автоматизованих систем (роботів), що не припиняються після вітання оператора;

повторювані дзвінки без змісту або мовчання на лінії;

дзвінки з навмисним створенням шуму, агресивною або провокативною поведінкою;

дзвінки з маніпулятивними або шахрайськими намірами, наприклад, спробами зібрати службову інформацію під виглядом «користувача»;

дзвінки, що мають ознаки соціальної інженерії чи телефонного тролінгу.

4.6. У разі подання громадянином або суб'єктом зовнішньоекономічної діяльності (далі – особа) на номери телефонів Контакт-центру звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги) відповідно до Закону України «Про звернення громадян», оператор Контакт-центру за допомогою АПК Контакт-центру здійснює перенаправлення такої особи до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для приймання, реєстрації, розгляду звернення відповідно до Порядку розгляду звернень громадян.

У разі подання особою у чат-боті або через портал самообслуговування Контакт-центру звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги) відповідно до Закону України «Про звернення громадян», оператор Контакт-центру надає особі інформацію про контактні номери телефонів підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для приймання, реєстрації, розгляду звернення відповідно до Порядку розгляду звернень громадян.

4.7. У разі звернення особи на номери телефонів Контакт-центру з повідомленням щодо можливого вчинення посадовими особами територіальних органів/апарату Держмитслужби корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, оператор Контакт-центру за допомогою АПК Контакт-центру здійснює перенаправлення такої особи до уповноваженого підрозділу (уповноваженої особи) з питань запобігання та виявлення корупції відповідного митного органу з метою отримання та опрацювання цього повідомлення.

У разі звернення особи у чат-боті або через портал самообслуговування Контакт-центру з повідомленням щодо можливого вчинення посадовими особами територіальних органів/апарату Держмитслужби корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, оператор Контакт-центру надає особі інформацію про контактні номери телефонів уповноваженого підрозділу (уповноваженої особи) з питань запобігання та виявлення корупції відповідного митного органу з метою отримання та опрацювання такого повідомлення.

4.8. У разі звернення особи до Контакт-центру з використанням засобів телефонного зв'язку, чат-бота, порталу самообслуговування із запитом щодо несправності функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі ЕТС та/або її складових, що вимагають здійснення технічних заходів, надання технічних консультацій для відновлення функціонування ЕТС та/або її складових; надання роз'яснень про особливості користування ЕТС та/або її складовими; надання роз'яснень про застосування процедури спільного транзиту; надання адміністративної допомоги у розумінні Конвенції про процедуру спільного транзиту (далі – запит щодо спільного транзиту), оператор Контакт-центру за допомогою АПК Контакт-центру здійснює перенаправлення такої особи до підрозділу Координаційно-моніторингової митниці, відповідального за опрацювання запитів щодо спільного транзиту, з метою отримання та опрацювання цього запиту.

4.9. Якщо оператор Контакт-центру не може надати відповідь користувачу самостійно через його складність та відсутність інформації в базі знань, він ескалює запит на рівень підрозділу формування бази знань та служби підтримки (L2) – передає запит за допомогою системи «HELP DESK» на опрацювання підрозділу формування бази знань (як координатору процесу опрацювання запиту) та робочій групі служби підтримки (L2) відповідно до компетенції. У такому випадку оператор Контакт-центру інформує користувача про необхідність додаткового часу для опрацювання запиту із залученням служби підтримки (L2).

4.10. Час реагування на запит службою підтримки (L2) – попередній розгляд запиту без початку його опрацювання, оцінка належності запиту до компетенції визначеної робочої групи, приймання запиту, призначення додаткових робочих груп (як співвиконавців) або узгодження з підрозділом формування бази знань зміни маршруту запиту (перенаправлення запиту іншій робочій групі, залучення додаткових робочих груп), становить не більше 3 робочих днів з дня ескалації запиту службі підтримки (L2).

Час вирішення запиту службою підтримки (L2) розраховується за рівнем складності запиту:

якщо не потребує додаткового вивчення (простий, 1) – не пізніше 10 календарних днів з дня реагування на запит;

у випадку необхідності додаткового вивчення (середній, 2) – не пізніше 25 календарних днів з дня реагування на запит;

якщо для вирішення запиту необхідно провести перевірку інформації, викладеної у ньому, отримати додаткову інформацію (складний, 3) – не пізніше 40 календарних днів з дня реагування на запит.

Отримання додаткової інформації по суті питання від користувача посадовими особами підрозділу формування бази знань та служби підтримки (L2) здійснюється у режимі зворотного зв'язку.

4.11. У разі ескалації запиту оператором Контакт-центру до служби підтримки (L2), підрозділ формування бази знань може змінити його маршрут за

узгодженням із визначеною робочою групою служби підтримки (L2) та/або залучити додаткові робочі групи.

4.12. Зміна маршруту (перенаправлення запиту іншій робочій групі, залучення додаткової робочої групи) для вирішення запиту не є підставою для оновлення строків, визначених у пункті 4.10 цього Регламенту. Загальний строк вирішення запитів не може перевищувати 40 календарних днів з дня реагування на відповідний запит. Максимальний строк надання відповіді користувачу не може перевищувати 45 календарних днів з дня отримання оператором Контакт-центру відповідного запиту.

4.13. Якщо за змістом запиту користувача вбачається, що він має переважно функціональний або технічний характер, зокрема: стосується несправності функціонального або технічного характеру, збоїв у роботі функціональних систем та засобів забезпечення Єдиної автоматизованої інформаційної системи митних органів (далі – ЄАІС), ІТ-обладнання або програмного забезпечення; потребує вжиття заходів з надання ресурсу доступу до ЄАІС, відновлення або підтримки їх працездатності; пов'язане з наданням консультацій технічного характеру щодо користування такими засобами, таке звернення класифікується як запит на обслуговування або запит про інцидент відповідно до Регламенту системи «HELP DESK».

У такому випадку запит опрацьовуються в межах строків реагування та вирішення, визначених у цьому Регламенті системи «HELP DESK», а також з урахуванням функціональності, реалізованої в системі. Оператор Контакт-центру здійснює реєстрацію запиту в системі «HELP DESK» та ескалює його на опрацювання службі підтримки (L2), інформуючи користувача про особливості подальшого розгляду такого запиту.

4.14. За результатами опрацювання запиту служба підтримки (L2) за допомогою системи «HELP DESK» передає відповідь по суті питання на такий запит до підрозділу формування бази знань (як координатора процесу опрацювання запиту) з метою:

- надання такої відповіді користувачу через оператора Контакт-центру;
- визначення доцільності внесення відповідної інформації до бази знань.

Оператор Контакт-центру надає відповідь користувачу засобами телефонного зв'язку, чат-бота або через портал самообслуговування (залежно від способу отримання запиту або рішення користувача щодо іншого способу отримання відповіді на запит) та вносить інформацію від користувача про завершення опрацювання запиту.

4.15. У разі якщо запит опрацьовується декількома робочими групами, результати їх опрацювання передаються до підрозділу формування бази знань для узагальнення та підготовки єдиної консолідованої відповіді, яка погоджується усіма відповідними робочими групами. Підрозділ формування бази знань:

- передає таку відповідь оператору Контакт-центру для надання її користувачу;
- визначає доцільність внесення відповідної інформації до бази знань.

Оператор Контакт-центру надає відповідь користувачу засобами телефонного зв'язку, чат-бота або через портал самообслуговування (залежно від способу отримання запиту або рішення користувача щодо іншого способу отримання відповіді на запит) та вносить інформацію від користувача про завершення опрацювання запиту.

4.16. З метою внесення довідкової інформації з питань митної справи у базу знань підрозділ формування бази знань опрацьовує складні, нетипові та повторювані запити та відповіді, надані службою підтримки (L2), узагальнює підготовлену інформацію та передає відповідний проєкт довідкової інформації з питань митної справи на розгляд постійно діючої робочої групи, яка приймає рішення щодо затвердження такої інформації.

Посадовий склад постійно діючої робочої групи та положення про неї, порядок класифікації запитів, опрацювання довідкової інформації з питань митної справи, формування та підтримки бази знань визначаються організаційно-розпорядчими документами Держмитслужби.

4.17. Типові сценарії спілкування, алгоритми надання відповідей та встановлення маршрутів запитів операторами Контакт-центру визначаються підрозділом формування бази знань та погоджуються керівником Контакт-центру.

5. Організація управління базою знань Контакт-центру

5.1. Підрозділ формування бази знань відповідно до завдань і функцій Контакт-центру забезпечує організацію, наповнення, актуалізацію та підтримку бази знань у системі «HELP DESK», зокрема:

5.1.1. Визначення структури, доцільності внесення, формату наповнення, категорій інформації та принципів їх систематизації в базі знань з урахуванням специфіки запитів користувачів і практичних потреб операторів Контакт-центру.

5.1.2. Здійснення первинної аналітики запитів:

виявлення складних, типових (нетипових) або повторюваних запитів;

класифікація запитів за тематикою, сферою діяльності, функціональними напрямками та процесами, визначеними у митному та пов'язаному з митною справою законодавстві.

5.1.3. Опрацювання складних, нетипових або повторюваних запитів спільно зі службою підтримки (L2) з метою підготовки узагальненої інформації для її розгляду постійно діючою робочою групою з метою внесення до бази знань.

5.1.4. Систематичне внесення нових матеріалів та оновлення існуючих, зокрема, на підставі:

типових запитів;

відповідей служби підтримки (L2), отриманих за результатами ескалації;

змін у законодавстві України з питань митної справи, а також у відповідних організаційно-розпорядчих документах Держмитслужби;

результатів моніторингу запитів, навчання персоналу та аудиту роботи Контакт-центру.

5.1.5. Забезпечення регулярного перегляду вмісту бази знань з метою перевірки його актуальності та повноти.

5.1.6. Підготовку структурованих інформаційних матеріалів (відповідей, інструкцій, схем дій), перевірку актуальності наявної інформації, її оновлення та вжиття заходів до погодження службою підтримки (L2) інформаційних матеріалів у системі «HELP DESK».

5.1.7. Публікацію довідкової інформації з питань митної справи та інших питань у базі знань, у тому числі затвердженої постійно діючою робочою групою.

5.1.8. Взаємодію з операторами Контакт-центру з метою:

надання типових сценаріїв спілкування, алгоритмів надання відповідей (у тому числі методичних матеріалів, шаблонів і оновлень для уніфікованого надання довідкової інформації з питань митної справи та інших питань) та маршрутів запитів операторами Контакт-центру;

розгляду повідомлень про можливі спам-дзвінки, нетипові або некоректні запити та передачу їх для ухвалення рішень відповідною робочою групою служби підтримки (L2) у порядку, встановленому пунктом 4.5 цього Регламенту, а також коментарів або зауважень операторів Контакт-центру щодо матеріалів бази знань – з подальшим опрацюванням таких повідомлень та, у разі потреби, ініціюванням оновлення бази знань.

5.1.9. Збір, обробку та аналіз статистичних даних щодо кількості, тематики, складності та ефективності опрацювання запитів, у тому числі з використанням матеріалів бази знань.

6. Показники якості сервісу з опрацювання запитів

6.1. Основними показниками якості сервісу з опрацювання запитів, отриманих засобами телефонного зв'язку, є:

6.1.1. загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від користувачів) (одиниць);

6.1.2. кількість вхідних дзвінків (одиниць), на які було надано відповідь оператором Контакт-центру на підставі інформації у базі знань;

6.1.3. частка втрачених дзвінків (у відсотках) від загальної кількості вхідних дзвінків;

6.1.4. середній час від початку дзвінка до відповіді оператора Контакт-центру;

6.1.5. середній час очікування у черзі дзвінків;

6.1.6. середній час перебування у черзі для дзвінків, на які не було надано відповіді оператором Контакт-центру;

6.1.7. максимальний час очікування у черзі до відповіді оператора Контакт-центру;

6.1.8. середній час опрацювання дзвінка оператором Контакт-центру;

6.1.9. середня кількість дзвінків (одиниць), опрацьованих одним оператором Контакт-центру протягом зміни (дня);

6.1.10. кількість скарг на роботу операторів Контакт-центру (одиниць);

6.1.11. частка (у відсотках) підтверджених скарг на роботу операторів Контакт-центру у загальній кількості скарг;

6.1.12. рівень задоволеності користувачів результатами сервісу з опрацювання запитів, який визначається на підставі результатів опитувань або інструментів зворотного зв'язку та виключно у разі впровадження відповідних автоматизованих механізмів збору та обробки такої інформації в АПК Контакт-центру.

6.2. Основними показниками якості сервісу з опрацювання запитів через чат-бот та портал самообслуговування системи «HELP DESK» є:

6.2.1. кількість запитів (одиниць), на які надано відповідь протягом звітного періоду (день, тиждень, місяць тощо);

6.2.2. середній час надання відповіді на запити;

6.2.3. кількість запитів (одиниць), на які було надано відповідь оператором Контакт-центру на підставі інформації у базі знань;

6.2.4. кількість скарг (одиниць) на результати опрацювання запитів;

6.2.5. рівень задоволеності користувачів результатами сервісу з опрацювання запитів, який визначається на підставі результатів опитувань або інструментів зворотного зв'язку та виключно у разі впровадження відповідних автоматизованих механізмів збору та обробки такої інформації в АПК Контакт-центру.
