

PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

1. APTARNAVIMO ESMĖ

- 1.1. Aptarnavimas pagal šią Paslaugų teikimo tvarką pradedamas teikti per terminą nurodytą Techninėje specifikacijoje.
- 1.2. Paslaugų teikėjas Klientui teikia: įeinančių ir išeinančių skambučių aptarnavimo; automatinį skambučių; komercinių paslaugų pardavimo; internetinių – Chat pokalbių; elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugas (toliau – Paslaugos) vadovaudamasis: Sutarties nuostatomis, Nuotolinio aptarnavimo paslaugų teikimo taisyklėmis (Priedas Nr. 1) (toliau – NA) ir interesantų aptarnavimo standartu (Priedas Nr. 2).
- 1.3. Naujų paslaugų diegimo paslaugos teikiamos pagal Kliento poreikį atskiru abiejų šalių susitarimu pasirašant užsakymo dokumentą (Priedas Nr. 3. Naujų paslaugų diegimo užsakymas) su konkrečiomis suderintomis informacinių technologijų darbuotojų darbo valandų apimtimis.

2. TECHNOLOGIJŲ VALDYMAS

- 2.1. Interesantų aptarnavimas vykdomas naudojant automatinio balso pranešimo sistema (toliau - IVR) priemonę pagal Priede Nr. 4 nurodytą Interesantų aptarnavimo schemą.
- 2.2. IVR pakeitimai atliekami Paslaugų teikėjui gavus nurodymą iš Kliento atstovų el. paštu ir abiem Šalims iš anksto suderinus aptarnavimo po IVR pakeitimo pradžios laiką, bet ne ilgesnį kaip trys darbo dienos.
- 2.3. Esant ženkliam skambučių srautui, kai Paslaugos teikėjo darbuotojų skaičius yra nepakankamas aptarnauti srautą, įjungiamas pranešimas, jog interesantai gali registruotis perskambinimo paslaugai ir nelaukti kol bus atsiliepta:
 - 2.3.1. galimybę interesantams užsisakyti perskambinimo paslaugą Paslaugos teikėjas aktyvuoja tik suderinęs su Klientu.
 - 2.3.2. su interesantais, kurių skambučiai užregistruoti aktyvavus perskambinimo paslaugą, Paslaugų teikėjas susisiečia per 2 (dvi) valandas nuo skambučio registracijos (išskyrus šios Tvarkos 2.4. p. numatytą išimtį).
- 2.4. Nedarbo metu, visomis savaitės dienomis nuo 22 iki 7 valandos, interesantams IVR transliuojamas pranešimas apie galimybę kilusius klausimus spręsti e.ignitis.lt savitarnoje arba užsiregistruoti perskambinimo paslaugai. Užsiregistravusiam interesantui skambinama artimiausią darbo dieną nuo 8:00 iki 10:00 valandos.
- 2.5. Šios tvarkos 2.3. ir 2.4. punktuose užsiregistravusiems interesantams sistemoje užfiksuotu numeriu skambinama ne daugiau kaip 3 (tris) kartus ir ne dažniau kaip kas 30 (trisdešimt) minučių, nepavykus prisiskambinti, Paslaugų teikėjas fiksuoja požymį „Nekėlė 3 kartus“. Informacija apie atliktus perskambinimus Paslaugų teikėjas registruoja ir pateikia Klientui ataskaitą, kaip numatyta Tvarkos Priedo Nr. 5, lentelė Nr. 1. Perskambinimų ataskaita. Informaciją Paslaugų teikėjas saugo savo informacinėse sistemose vienerius metus.
- 2.6. Tvarkos Priedo Nr. 5, lentelė Nr. 1. Perskambinimų ataskaita, forma naudojama atskirai fiksuoti, nedarbo metu užsiregistravusių interesantų perskambinimus, ir perskambinimus darbo metu aktyvavus galimybę registruotis perskambinimams. Atitinkamai ataskaitos vadinamos „Ignitis Perskambinimų ataskaita darbo metu metai-mėnuo“ ir „Ignitis Perskambinimų ataskaita nedarbo metu metai-mėnuo“.
- 2.7. Susidarius skambinančiųjų interesantų eilei, iki konsultanto atsiliepimo transliuojamas pranešimas, pvz. „Šiuo metu visi konsultantai užimti. Prašome palaukti“. Po pranešimo įjungiamas su Klientu suderinta melodija. Vis dar neatsiradus laisvų konsultantų interesantai informuojami apie galimybę klausimą spręsti Kliento savitarnos svetainėje.
- 2.8. Atliekamas VIP interesantų prioretizavimas prieš kitus skambinančius Interesantus, t.y. jie pirmumo tvarka statomi į eilę kai nėra laisvų konsultantų.
- 2.9. Atliekamas VIP interesantų skambinimo fiksavimas ir Klientui pateikiama statistika kaip numatyta Tvarkos Priedo Nr. 5, lentelėje Nr. 2. VIP numerių statistika.
- 2.10. Interesantų skambučiai įrašomi 100% (galima paklaida – 0,5%) visose IVR šakose. Įrašytų pokalbių saugojimo trukmė Paslaugų teikėjo sistemose numatyta Techninėje specifikacijoje.
- 2.11. Jei Interesantas buvo perjungtas į kitą IVR šaką kiekvienas pokalbis įrašomas atskirai, t.y. ne vienas bendras įrašas, o atskiri.
- 2.12. Paslaugų teikėjas trumpąsias vardines žinutes Kliento vardu (toliau vadinama – SMS) siunčia suderintu su Klientu laiku. SMS žinučių siuntimo ataskaita pateikiama Klientui kaip numatyta Tvarkos Priedo Nr. 5, lentelėje Nr. 3. SMS siuntimo statistika. Klientas pateikia SMS siuntimui failus su telefono numeriu, siunčiamu tekstu. Paslaugų teikėjas privalo suteikti galimybę siųsti kintamą SMS tekstą ar įrašyti trūkstamą SMS teksto dalį iš pateiktų duomenų bazių. Paslaugų teikėjas pateikia informaciją apie SMS statusą – ar SMS žinutė pristatyta interesantui realiu laiku.

- 2.13. Paslaugų teikėjas priima SMS žinutes ir perduoda jas į Kliento informacines sistemas. SMS žinučių priėmimo ataskaita pateikiama Klientui kaip numatyta Tvarkos Priedo Nr. 5, lentelėje Nr. 4. SMS priėmimo statistika.
- 2.14. Paslaugų teikėjas pokalbio su interesantu metu privalo pats inicijuoti pokalbio įrašymą, tiek įeinančių, tiek išėinančių skambučių atvejais.
- 2.15. Jei Interesantas perjungiamas į kitą liniją ar kitam Paslaugos teikėjo darbuotojui, pokalbis turi būti įrašomas atsiliepus kitam darbuotojui, t.y. visas kiekvienas pokalbis pateikiamas kaip atskiras pokalbio įrašas.
- 2.16. Paslaugų teikėjas Klientui suteikia galimybę nuotoliniu būdu prisijungti prie pokalbių įrašymo sistemos ir perklausti visus jau įvykusius pokalbius.
- 2.17. Paslaugų teikėjas Klientui suteikia galimybę nuotoliniu būdu prisijungti prie realiu laiku vykstančių pokalbių.

3. KLIENTO INTERESANTŲ APTARNAVIMO STATISTINIŲ DUOMENŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Paslaugų teikėjas fiksuoja bei teikia Klientui visą statistinę informaciją, kaip numatyta Tvarkos Priede Nr. 5.
- 3.2. Visos, Tvarkos Priede Nr. 5. Nurodytos ataskaitos pateikiamos kiekvieną dieną elektroniniu paštu iki 8.00 val. ryto.
- 3.3. Visos, Tvarkos Priede Nr. 5. esančios ataskaitos, bei Techninės specifikacijos Priedo Nr. 3 įkainių perskaiciavimo ir baudų taikymo procedūra: lentelė Nr.7. Neatitikčių suvestinė; lentelė Nr.8. Skundų suvestinė; lentelė Nr. 9. Baudų taikymo modelio už ataskaitinį laikotarpį, ataskaitos pateikiamos raštu kartu su suderinimo aktu ir sąskaitą pasibaigus kalendoriniam mėnesiui per 2 (dvi) kito mėnesio darbo dienas.
- 3.4. Skambučių srauto aptarnavimo ataskaitos ir skambučių srauto aptarnavimo statistika realiu laiku yra pateikiama Klientui, Paslaugų teikėjo intranetiniame tinklapyje ar kitoje patogioje prieigoje.
- 3.5. Statistinės ataskaitos pateikiamos MS Excel formatu.
- 3.6. Paslaugų teikėjas Klientui suteikia galimybę realiu laiku matyti, visose linijose, atskirai: linijos pavadinimą, gautus skambučius, prarastų skambučių skaičių ir procentą, atsilieptų skambučių skaičių, SLA (paslaugos lygį), ATT (vidutinę pokalbio trukmę), vidutinę laukimo trukmę, eilėje laukiančių interesantų skaičių ir jų laukimo laiką sekundėmis.

4. PAKEITIMŲ VALDYMAS

- 4.1. Keičiantis Kliento procesams, Interesantų aptarnavimo tvarkoms, veiklai, ir/ar keičiant teikiamų paslaugų asortimentą, Klientas pagal poreikį gali keisti TS Priedą Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarką“ ir/ar jos Priedus.
- 4.2. Duomenis apie Paslaugų teikimo turinio pakeitimus, ir/ar atnaujintą informaciją, Kliento atstovas siunčia Paslaugų teikėjo atstovui (nurodytu Sutarties SD Priede Nr.1) elektroniniu paštu.
- 4.3. Kliento informacijos turinys gali būti pateikiamas Paslaugų teikėjui: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint; OUTLOOK formatais.
- 4.4. Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas, įspėjęs raštu Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas turi teisę papildyti ir pakeisti TS Priedo Nr. 2 „Paslaugų teikimo tvarką“ ir/ar jos Priedus, jei Šalys nesutaria kitaip.
- 4.5. Tais atvejais, kai teikiama informacija yra operatyvinė, nereikalauja papildomų darbuotojų mokymų, informaciją apie pasikeitimus pateikiama per 1-2 (vieną, dvi) darbo dienas, ypatingos svarbos pakeitimai įdiegiami Paslaugų teikėjo per 2 (dvi) darbo valandas.
- 4.6. Pagrindinės produkto temos pateikiamos Priede Nr. 6. Infomedžio temos.
- 4.7. Paslaugų teikėjas papildomą ar atnaujintą informaciją, gautą elektroniniu paštu iš Kliento, atnaujina per galimai trumpiausią laiką, bet ne ilgiau kaip per 24 (dvidešimt keturias) valandas.
- 4.8. Jei, atnaujinus informaciją, reikalingi papildomi konsultantų mokymai, tai Paslaugų teikėjas informuoja Kliento atstovus elektroniniu paštu arba telefonu ir atlieka konsultantų mokymus per 3 darbo dienas nuo informacijos gavimo dienos savais resursais. Iki mokymų atlikimo Paslaugų teikėjas Interesantus aptarnauja pagal iki informacijos papildymo ar atnaujinimo galiojusią tvarką.
- 4.9. Procedūros pakeitimus Paslaugų teikėjas ir Klientas suderina raštu, Paslaugų teikėjas savo vidinėje aptarnavimo programoje atnaujina informaciją Šalių sutartu laiku po Procedūros pakeitimų suderinimo.
- 4.10. Internetinių – chat pokalbių ir/ar elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugas, aptarnavimas bus pradėtas teikti abiejų Šalių suderintu laiku, pagal Kliento pateiktas ir su Paslaugų teikėju suderintas procedūras. Klientas nustatys Užduočių atlikimo terminus.
- 4.11. Esant reikšmingiems informacijos pakeitimams, kurie susiję su naujomis paslaugomis, procesais, įmonės vykdoma veikla ir pan., mokymų data (-os) suderinamos prieš 2 (du) mėnesius, iki mokymų likus 1 (vienam) mėnesiui susitiksinama ar nesikeičia mokymų data (-os) ir mokymų apimtis.

5. DARBUOTOJŲ MOKYMAI

5.1. Iki Paslaugos teikimo pradžios likus ne mažiau, kaip 20 darbo dienų, produkto mokymus, žinių patikrinimus, pokalbių simuliacijas, pirmą Paslaugų teikėjo darbuotojų grupei veda Kliento atstovai.

5.2. Paslaugų teikėjo darbuotojai atsakingi už kokybės ir/ar komercinių pardavimų užtikrinimą, t.y. Kokybės vadovas (-ai), Produkto specialistas (-ai), Pardavimų treneris (-iai), privalo pilnai dalyvauti Kliento vedamuose pirmos grupės mokymuose.

5.3. Pilna mokymų programa, vienai grupei trunka 15 darbo dienų.

5.4. Savo paskirtus lektorius, kurie Paslaugų teikimo pradžioje antrai, ir visoms kitoms grupėms ves mokymus, Paslaugų teikėjas suderina su Klientu.

5.5. Klientas pasilieka teisę bet kada, informavus Paslaugų teikėjo atstovus, dalyvauti jo darbuotojų vedamuose mokymuose, tiek pradedant teikti Paslaugas, tiek jau teikiant Paslaugas.

5.6. Visus naujai priimtus darbuotojus Paslaugų teikėjas apmoko savo resursais ir kaštais.

5.7. Sutarties vykdymo laikotarpiu Klientas gavęs Paslaugos teikėjo atstovo signalą ar pačiam Klientui pastebėjus darbuotojų kompetencijos trūkumą, užfiksavus auganti klaidų kiekį, ilgėjančias vidutines pokalbių trukmes, prastėjančius skambučių / chat / elektroninių laiškų vidinės kokybės vertinimo rezultatus, mažėjančią Kliento paslaugų pardavimų kiekiui, augant interesantų neigiamų atsiliepimų iš NPS apklausų kiekiui, Klientas įsipareigoja savo kaštais praveisti pakartotinius mokymus atitinkama tema (-omis), Paslaugų teikėjo darbuotojams:

5.7.1. maksimalus mokymo valandų skaičius, per vieną ketvirtį yra iki 15 darbo valandų;

5.7.2. mokymų tema (-os), data (-os) ir laikas (-ai) Kliento ir Paslaugų teikėjo atstovų suderinamas raštu, likus ne mažiau kaip 14 kalendorinių dienų iki numatytos mokymų datos;

5.7.3. Paslaugų teikėjo darbuotojai atsakingi už kokybės ir / ar komercinių pardavimų užtikrinimą privalo dalyvauti Kliento vedamuose mokymuose.

6. RIZIKOS VALDYMAS

6.1. Pasirašius sutartį per 7 darbo dienas Klientas suprognozuoja ir Paslaugų teikėjui raštu pateikia pirmų trijų mėnesių būsimus skambučių srautus.

6.2. Sutarties vykdymo laikotarpiu, Klientas, ketvirto ir kiekvieno kito mėnesio, skambučių srauto prognozę ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų pateikia Paslaugos teikėjui raštu.

6.3. Likus 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki būsimos mėnesio pirmos dienos, prognozė peržiūrima ir Kliento iniciatyva gali būti keičiama ne daugiau kaip 13% (tryliką) nuo pirminės prognozės.

6.4. Jei elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų linijų Paslaugos teikimo lygis (SLA) yra įtakojamas išaugusio skambučių srauto ir gaunamas skambučių srautas elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų linijose atskirai, didesnis nei 120% (šimtas dvidešimt) skambučių srauto prognozės ne dėl su Paslaugos tiekėju susijusių veiksmy (pvz. naujų paslaugų įdiegimas, akcijos, etc.), tų dienų statistika išimama iš dienos ir mėnesinės atsakomybės apskaitymo, numatyto įkainių perskaičiavimo taikymo ir baudų taikymo procedūroje TS Priede Nr.3.:

6.4.1. einamąjį mėnesį Paslaugų teikėjui gavus mažesnę nei 80 (aštuoniasdešimt) proc. skambučių prognozės srautą, Paslaugų teikėjui mokama kompensacija, kai tenkinamos visos šios sąlygos:

6.4.1.1. mėnesio elektros ir / ar dujų linijų Atsilieptų skambučių lygmuo yra ne mažesnis nei Paslaugų teikėjo pasiūlytas SLA, iš mėnesio SLA skaičiavimo išimant dienas kai gautų skambučių srautas, atitinkamoje linijoje, aukštesnis nei 120 (šimtas dvidešimt) procentų.

6.4.1.2. mėnesio elektros ir / ar dujų linijų prarastų / nukritusių skambučių lygmuo nedidesnis nei Paslaugų teikėjo pasiūlytas prarastų / nukritusių skambučių procentas. Iš mėnesio prarastų / nukritusių skambučių skaičiavimo išimant dienas kai gautų skambučių srautas, atitinkamoje linijoje, aukštesnis nei 120 (šimtas dvidešimt) procentų.

6.4.2. Kompensacijos dydis apskaičiuojamas dauginant tą mėnesį planuotą ir gautų skambučių skirtumą (skaičiuojant kiek skambučių vienetų trūksta iki 80 proc. nuo to mėnesio suderintos prognozės) iš trijų paskutinių mėnesių atitinkamos linijos vidutinės pokalbio trukmės minutėmis ir padauginus iš įeinančių skambučio minutės įkainio.

6.5. Apie planuojamas rinkodaros priemones (veiksnius, turinį, apimtį bei datas/laiką), Klientas perspėja Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas elektroniniu paštu, ypatingos skubos atvejais prieš 1 (vieną) darbo dieną.

6.6. Apie planuojamas rinkodaros priemones, pakeitimus ar kitus veiksmus, kurie ženkliai įtakoja skambučių srauto išaugimą ir reikalauja papildomų resursų, Klientas informuoja Paslaugų teikėją prieš 7 (septynias) dienas raštu. Paslaugos teikėjas reaguoja į tai pritraukdamas papildomus darbuotojus.

6.7. Jeigu nepasiekama Kliento interneto svetainė www.ignitis.lt, ETA ir/ar DAAP programa, Vienas langas, (arba tik tam tikros jos sritys, pvz.: pranešimų siuntimas, klientų aptarnavimas internete ar kt.), Kliento savitarnos svetainės arba Paslaugų teikėjas pastebi, jog Interesantai negauna elektroniniu paštu arba per veikiančią informacijos apsikeitimo sistemą užregistruotos ir/ar siunčiamos informacijos, Paslaugų teikėjas informuoja Klientą darbo valandomis (I – V, 07:30 – 16:30) elektroniniu paštu servicedesk@ignitis.lt, telefonu +370 52782444, ne darbo valandomis (I – VII, 00:00 – 24:00) elektroniniu paštu servicedesk@ignitis.lt, telefonu +370 52782263, mobiliu telefonu +370 68671861.

6.8. Registruojant sutrikimą telefonu, mobiliu telefonu ir/ar elektroniniu paštu reikia nurodyti kokia paslauga neveikia, jei sutrikimas įvyko atliekant konkretų veiksmą nurodyti ne tik kokį veiksmą, bet būtinai pateikti Interesanto kodą nurodant jį laiško tekste (t.y. neužtenka įdėti tik paveikslą) reikia aprašyti veiksmų seką kurią atliekant liko problema, sutrikimą registruojančio asmens vardą pavardę, įmonę, bei kontaktinį pranešėjo telefono numerį, kuriuo būtų galima susisiekti. Registruojant elektroniniu paštu dėti prioritetinę žymę ar „subject“ laukelyje rašyti „Labai Svarbu“, papildomai pridedant atsakingo už šią Sutartį asmens elektroninį paštą.

6.9. Procedūros 6.7-6.8 punktuose nurodytais atvejais informuojant Kliento atstovą apie situaciją, pirmiausia susisiekiama: elektroniniu paštu, mobiliojo ryšio telefono numeriu.

6.10. Jei Paslaugų teikėjo darbuotojams reikalingi nauji vardiniai prisijungimai prie suteiktų naudotis informacinių sistemų Paslaugų teikėjas informuoja el. paštu servicedesk@ignitis.lt. Užsakant naujus prisijungimus nurodoma: gramatiškai teisingai darbuotojo vardas pavardė, galiojantis darbuotojo elektroninio pašto adresas, sistema prie kurios reikalingi prisijungimo duomenys. Teikiant duomenis papildomai prideda atsakingo už šią Sutartį asmens elektroninį paštą (Sutarties SD Priede Nr.1). Prisijungimų prie programų duomenis darbuotojai gauna kiekvienas atskirai nurodytu elektroniniu paštu.

6.11. Kartą per mėnesį elektroniniu paštu servicedesk@ignitis.lt, papildomai pridedant atsakingo už šią Sutartį asmens elektroninį paštą (Sutarties SD Priede Nr.1) teikiamas išėjusių darbuotojų sąrašas, nurodant vardą pavardę ir sistemos pavadinimą prie kurios naikinamas prisijungimas.

6.12. Chat kanale atsakomybė už vidutinį reagavimo laiką nėra taikoma kai įeinančių skambučių ir chat pokalbių (kiekvienos paslaugos atskirai) srautas didesnis nei 120 (šimtas dvidešimt) procentų srauto prognozės.

7. ESKALACIJOS MATRICA IR REAKCIJOS LAIKAI PASLAUGŲ TEIKĖJUI NEVYKDANT SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ IR ESANT TECNINĖMS KLIŪTIMS

7.4. Jeigu Interesantams nepavyksta prisiskambinti į Kontaktų centrą dėl problemos Paslaugų teikėjo ir viešųjų telefono ryšio paslaugų tiekėjų tinkluose – tai Paslaugų teikėjas visada informuoja apie problemą Kliento atstovą raštu ir telefonu, nurodymams problemos priežastį, jos pašalinimo laiką ir savarankiškai sprendžia problemas. Kai problema yra Kliento telefono ryšio tinkluose – Paslaugų teikėjas informuoja Kliento atstovą raštu ir telefonu nedelsiant, bet kuriuo paros metu ir bet kurią savaitės dieną.

7.5. Sutrikus interneto ryšiui, dingus elektrai ar esant kitiems kritiniams sistemų sutrikimams, dėl kurių Paslaugų teikėjas negali aptarnauti interesantų, priklausomai nuo sutrikimo periodo nurodyto 1 lentelėje. Sutrikimų periodas, Kliento atstovai, Paslaugos teikėjas įsipareigoja visais atvejais, bet kurią savaitės dieną ir bet kuriuo metu informuoti Kliento atstovus. Informavimas vykdomas pateikiant informaciją elektroniniu paštu ir telefonu (neatsiliepus asmeniui, informavimas vykdomas hierarchija aukštyn, kol bus informuotas bent vienas Kliento atstovas).

1 lentelė. Sutrikimų periodas, Kliento atstovai

Sutrikimo laikotarpis		
Iki 2 minučių	2-10 minutės	10 ir daugiau minučių
Kliento atstovas (-ai)		
Bus nurodyta pasirašant Sutartį.	Bus nurodyti pasirašant Sutartį.	Bus nurodyta pasirašant sutartį.

7.6. Esant žemam sutartinių įsipareigojimų vykdymui, kaip: SLA 10 procentinių punktų žemesnis nei numatyta Sutartyje, ir/ar prarastų skambučių procentas 5 procentiniais punktais didesnis nei numatyta Sutartyje, ir /ar eilėje (visose linijose bendrai) 15 minučių laukia 20 ar daugiau interesantų, bet kurią savaitės dieną ir bet kuriuo metu informuojami Kliento atstovai elektroniniu paštu ir telefonu.

7.7. Klientą informavus apie techninius sutrikimus ir per 30 minučių nuo pranešimo jų nepašalinus, Paslaugos teikėjas raštu Klientui pateikia tarpinę informaciją nurodydamas:

7.4.1. sutrikimo priežastį ar informaciją, kad ji vis dar nenustatyta;

- 7.4.2. kiek laiko neveikia sistema ar infrastruktūra;
 - 7.4.3. per kurį laiką bus pašalinti sutrikimai ir pradėtos teikti paslaugos;
 - 7.4.4. kokiomis priemonėmis Paslaugos teikėjas tikisi stabilizuoti situaciją.
 - 7.4.5. tolimesni Paslaugos teikėjo veiksmai situacijai spręsti.
- 7.5. Toliau nepavykstant pašalinti sutrikimų Paslaugos teikėjas Klientą raštu, pagal išvardintus punktus informuoja kas valandą.
- 7.6. Pašalinus sutrikimo priežastį ir pradėjus teikti Paslaugas, Paslaugos teikėjas ne vėliau kaip per 2 d. d. oficialiu raštu informuoja Klientą nurodydamas:
- 7.6.1. koks sutrikimas ir kada užfiksuotas – nurodo datą ir laiką, kada užfiksuotas sutrikimas;
 - 7.6.2. kokia sutrikimo priežastis;
 - 7.6.3. dieną ir laiką kada sutrikimas pašalintas ir kokia jo trukmė;
 - 7.6.4. priemonės kokių imtasi, kad sutrikimas nesikartotų;
- 7.7. Nevykdant sutartinių įsipareigojimų kaip nurodyta 7.3. punkte ir per 60 minučių nuo pirminio pranešimo nepagerėjus visiems įvardintiems punktas Paslaugos teikėjas raštu Klientui pateikia tarpinę informaciją nurodydamas:
- 7.7.1. sutartinių įsipareigojimo nevykdymo priežastis;
 - 7.7.2. sutartinių įsipareigojimo faktinius rezultatus tarpinio pranešimo metu: SLA vykdymą procentais; prarastų skambučių procentą; laukiančių interesantų eilėje skaičių ir jų laukimo laiką sekundėmis; vidutinę kalbėjimo trukmę; interesantus aptarnaujančių darbuotojų skaičių;
 - 7.7.3. veiksmų planą ir terminą jų įgyvendinimui, situacijai stabilizuoti.
- 7.8. Toliau nepavykstant pasiekti sutartinių įsipareigojimų, Paslaugos teikėjas Klientą raštu, pagal išvardintus punktus informuoja kas dvi valandas.
- 7.9. Neišlaikius praeitos dienos sutartinius įsipareigojimus, kai SLA 10 procentinių punktų žemesnis nei numatyta Sutartyje, ir/ar prarastų skambučių procentas 5 procentiniais punktais didesnis nei numatytas Sutartyje, ir/ar vidutinė kalbėjimo trukmė 15 sekundžių ilgesnė nei numatyta atitinkamu laikotarpiu, ir/ar vidutinis atsiliepimo greitis 20 sekundžių ilgesnis nei numatytas Sutartyje, Paslaugos teikėjo atstovo darbuotojai, kiekvienos dienos rytą iki 8:30 val. raštu informuoja Klientą: dėl kokių priežasčių neišlaikyti sutartiniai įsipareigojimai, kokie veiksmai atlikti situacijai suvaldyti, koks darbuotojų skaičius faktiškai aptarnavimo interesantus visą pikinį laikotarpį, kokie veiksmai numatyti einamajai dienai sutartinių įsipareigojimų užtikrinimui.

8. TVARKOS PRIEDAI

- 8.4. Priedas Nr.1. Nuotolinio aptarnavimo paslaugų teikimo taisyklės
- 8.5. Priedas Nr.2. Interesantų aptarnavimo standartas
- 8.6. Priedas Nr.3. Naujų paslaugų diegimo užsakymas
- 8.7. Priedas Nr.4. Interesantų aptarnavimo schema
- 8.8. Priedas Nr.5. Statistinių ataskaitų formos
- 8.9. Priedas Nr.6. Infomedžio temos
- 8.10. Priede Nr. 7. Interesantų paieška ir identifikavimo procedūra
- 8.11. Priedas Nr. 8. Kontaktinių duomenų atnaujinimas
- 8.12. Priedas Nr. 9. Tiesioginė rinkodara
- 8.13. Priedas Nr. 10. Kreipinių žymėjimas, užklausų registravimas, iii lygio kreipiniai, pakartotinių užklausų - kreipinių valdymas
- 8.14. Priedas Nr. 11. Skambučių atranka Paslaugų teikėjo sistemoje ir perkėlimas Kliento į SFTP saugyklą

Paslaugų teikėjas

Klientas

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

1. NUOTOLINIO APTARNAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1.1. Nuotolinio aptarnavimo taisyklės apibrėžia Kliento interesantų, skambinančių telefono numeriais: 1802, +370 611 21802, besikreipiančių chat ir/ar elektroniniu paštu, aptarnavimo tvarką. Nuotolinio aptarnavimo taisyklėmis (toliau – Taisyklės) vadovaujasi Paslaugų teikėjas (toliau Paslaugų teikėjas), aptarnaujantis interesantus (toliau – Interesantai) telefonu, įeinančių ir išėinančių skambučių metu; internetinių-chat pokalbių metu ir elektroniniu paštu.

2. APTARNAVIMO PASLAUGOS

2.1. Paslaugų teikėjas aptarnaudamas Interesantus vadovaujasi Taisyklėmis ir paslaugų teikimo procedūromis.

2.2. Aptarnaujamo kontakto tikslas – suteikti Interesantams reikiamą informaciją, konsultuoti, išspręsti problemas, pasiūlyti sprendimus, parduoti Kliento paslaugas ir produktus.

2.3. Paslaugų teikėjas vykdo:

2.3.1. Interesantų aptarnavimą telefonu, chat, elektroniniu paštu, teikiant informaciją elektros energijos ir dujų tiekimo klausimais; bendrą informaciją apie Kliento veiklą, parduodamas paslaugas, bei produktus;

2.3.2. registruoja Interesantų nusiskundimus, pageidavimus, pasiūlymus, prašymus;

2.3.3. sujungia Interesantų skambučius su Ignitis ir Kliento užsakovų darbuotojais, procedūroje numatytais atvejais;

2.3.4. registruoja nestandartinius klausimus (toliau – Užklausa), susijusius su Interesantų aptarnavimu, sistemoje ir perduoda informaciją realaus laiko režimu per Užklauso valdymo informacinę sistemą (toliau vadinama – UVIS) ar kitą analogišką, veikiančią tuo metu;

2.3.5. vykdo su Klientu suderintas interesantų aptarnavimo užduotis;

2.3.6. siunčia, priima ir apdoroja SMS pranešimus;

2.3.7. aptarnavimo metu pagal suderintas procedūras interesantui išsiunčia SMS žinutę ar elektroninį laišką su interesantui aktualia informacija;

2.3.8. vykdo išėinančius skambučius Interesantams pagal iš anksto suderintą procedūrą;

2.3.9. teikia IVR – automatinių balso pranešimų – paslaugą, pagal suderintą aptarnavimo procedūrą;

2.3.10. atlieka Interesantų apklausas telefonu pagal suderintas procedūras;

2.3.11. vykdo automatinius skambučius interesantams.

3. APTARNAVIMO SĄLYGOS

3.1. Aptarnavimo telefonu, chat, elektroniniu paštu laikas – visomis savaitės dienomis nuo 7:00 (septintos) iki 22:00 (dvidešimt antros) valandos.

3.2. Kitu paros metu 1802, +370 611 21802 transliuojamas IVR pranešimas kad interesantai atsakymų į kilusius klausimus ieškotų savitarnoje, registruotųsi perskambinimo paslaugai arba kreiptųsi artimiausią dieną nuo 7 (septintos) iki 22 (dvidešimt antros) valandos.

3.3. Interesantai aptarnaujami lietuvių, rusų, anglų kalbomis.

4. INTERESANTŲ APTARNAVIMO EIGA

4.1. Paslaugų teikėjas aptarnaudamas Kliento Interesantus vadovaujasi toliau pateikiamomis paslaugų teikimo taisyklėmis ir procedūromis (Toliau – Procedūra).

4.2. Aptarnaujant interesantus laikosi pokalbio struktūros:

4.2.1. pasisveikinimas su interesantu: Labas rytas / laba diena / labas vakaras, konsultanto vardas klauso;

4.2.2. išklauso intereso klausimą;

4.2.3. identifikuoja interesoantą kaip numatyta tvarkos Priede Nr. 7. Interesoantų paieška ir identifikavimo procedūrą;

4.2.4. išsprendžia problemą – klausimą (-us) dėl kurių kreipiasi interesoanto;

4.2.5. atlieka savitarnos svetainės e.ignitis.lt ir kitų Kliento paslaugų ir produktų, pardavimas;

4.2.6. atnaujina kontaktinius duomenis kaip numatyta tvarkos Priede Nr. 8. Kontaktinių duomenų atnaujinimas.

4.2.7. teiraujasi interesoanto sutikimo, Kliento tiesioginės rinkodaros pranešimams gauti, kaip numatyta tvarkos Priede Nr. 9. Tiesioginė rinkodara.

4.2.8. pasirūpina interesus paklausdami vieno iš klausimų: Ar suteikta informacija buvo aiški – suprantama? / Ar turite kitų klausimų? / Ar galiu dar kažkuo padėti?

4.2.9. pažymi kreipinį (-ius), įskaitant III lygį (klausimų temą dėk kurių interesantas kreipėsi), kaip numatyta tvarkos Priede Nr. 10. Kreipinių žymėjimas, užklausų registravimas, III lygio kreipiniai, pakartotinių užklausų - kreipinių valdymas;

4.2.10. atsisveikina su interesus: Ačiū už skambutį, geros dienos / vakaro / savaitgalio / ar švenčių.

4.3. Visi 4.2. punkte nurodytu veiksmai turi būti atlikti pokalbio su interesus metu, efektyviai valdant pokalbio laiką ir sprendžiant interesus klausimą (-us).

4.4. Pokalbio eigoje, žemiau pateiktoje Lentelėje Nr. 2, nurodytais 1-3 punktų atvejais, Paslaugų teikėjo darbuotojai interesus siūlo Kliento teikiamas paslaugas ir produktus, pagal interesus kreipimosi tipą.

2 lentelė. Interesus informavimas apie paslaugas ir produktus

Kreipimosi tipas	Interesus tipas	Siūloma paslauga
1. Atsiskaitymo klausimais: <ul style="list-style-type: none"> atsiskaitymas už suvartotą elektros energiją, dujas paslaugas; atsiskaitymo už sunaudotą elektros energiją ir dujas galimybės; sąskaitų už suvartotą elektros energiją ir dujas išrašymas ir pateikimas interesus; skolų už suvartotą elektros energiją ir dujas valdymas. 	Verslo interesusams (įmonėms ir organizacijoms)	<ul style="list-style-type: none"> informacijos peržiūrą savitarnoje e.ignitis.lt laikino neįnaudojimo užsakymas ir pratesimas savitarnoje e.ignitis.lt atnaujinti kontaktinę interesus informaciją suderinimo aktų patvirtinimas tarifų plano keitimas įspėjimų/pranešimų peržiūra savitarnoje e.ignitis.lt informacijos apie atsiskaitymus, įvykių istorijos (pvz. skaitiklių patikrinimai, įrengimai, nuėmimai ir kita) peržiūrą savitarnoje e.ignitis.lt saulės elektrinė elektromobilių įkrovimo stotelė neįnaudo elektros teikimo sutartį
	Privatiems interesusams (gyventojams)	<ul style="list-style-type: none"> informacijos apie atsiskaitymus, įvykių istorijos (pvz. skaitiklių patikrinimai, įrengimai, nuėmimai ir kita) peržiūrą savitarnoje e.ignitis.lt informacijos apie įsiskolinimą (pvz. pranešimai, įspėjimai, vekseliai) peržiūrą savitarnoje e.ignitis.lt mokėjimai už visas paslaugas savitarnoje e.ignitis.lt atsiskaitymą naudojantis bankų internetinėmis svetainėmis. interesusams, turintiems Namai, Namai+ planą, atsiskaitymą e.sąskaita palankiausio tarifo plano skaičiuoklę ir plano keitimo užsakymą savitarnoje e.ignitis.lt laikino neįnaudojimo užsakymą ar pratesimą savitarnoje e.ignitis.lt pažymos komunalininkams, notarui, potencialiam objekto pirkėjui užsakymas savitarnoje e.ignitis.lt saulės elektrinė saulės parkai elektromobilių įkrovimo stotelę šilumos siurblius dujinį katilą neįnaudo elektros teikimo sutartį
2. Elektros energijos ir dujų tiekimo sutartys	Verslo interesusams (įmonėms ir organizacijoms)	<ul style="list-style-type: none"> neįnausomo elektros teikimo sutartį sutarčių apjungimą dujų tiekimo sutartį saulės elektrinė saulės parkai šilumos siurblius dujinį katilą elektromobilių įkrovimo stotelę
	Privatiems interesusams (gyventojams)	<ul style="list-style-type: none"> neįnausomo elektros teikimo sutartį sutarčių apjungimą dujų tiekimo sutartį saulės elektrinė saulės parkai šilumos siurblius dujinį katilą elektromobilių įkrovimo stotelę
3. Rodmenų deklaravimas	Verslo interesusams (įmonėms ir organizacijoms)	<ul style="list-style-type: none"> rodmenų deklaravimą savitarnoje e.ignitis.lt neįnausomo elektros teikimo sutartį
	Privatiems interesusams (gyventojams)	<ul style="list-style-type: none"> rodmenų deklaravimą savitarnoje e.ignitis.lt neįnausomo elektros teikimo sutartį

4.5. Jei Interesantai nori kalbėti su konkrečiu Kliento darbuotoju, įmonės padaliniu (pvz.: Interesantų aptarnavimo skyriumi ar kt.) arba Interesantas skambina nestandartiniu klausimu, Paslaugų teikėjo darbuotojas stengiasi pats išspręsti Interesanto klausimą ir suteikti jam reikiamą informaciją (užduoda patikslinančius klausimus, padedančius suprasti klausimo esmę ir pateikia išsamius atsakymus į užduotus klausimus). Neturėdamas pakankamai informacijos ar kompetencijos, Paslaugų teikėjo darbuotojas užregistruoja Užklausą ir perduoda Kliento darbuotojams realiu laiku, Interesantą informuodamas, jog atsakymas bus pateiktas per 2 d. d.

4.6. Jei Paslaugų teikėjo darbuotojui nepakanka kompetencijos atsakyti į Interesanto klausimą, jis visada registruoja intereso klausimą ir realiu laiku perduoda Kliento darbuotojais. Nenukreipia Interesanto kreiptis ir kitais Interesantų aptarnavimo kanalais užduoti rūpimą klausimą.

4.7. Jei Paslaugos teikėjo darbuotojas neturėdamas pakankamai kompetencijos neužregistravo Interesanto klausimo ir nukreipė jį pateikti kitais Interesantų aptarnavimo kanalais, toks Paslaugų teikėjo darbuotojo veiksmas traktuojamas kaip kritinė klaida ir vertinamas „0“, kaip numatyta TS Priedas Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra.

4.8. Interesantai į AB Energijos skirstymo operatorių (skambinti nemokamu 1852 numeriu) nukreipiami infrastruktūros klausimais:

- 4.8.1. gedimų - elektros ir dujų sutrikimų, atvejais;
- 4.8.2. elektros ar dujų grobstymo - vagystės, atvejais;
- 4.8.3. elektros ar dujų įrenginių grobstymo - vagystės, atvejais;
- 4.8.4. neteisėtų AB Energijos skirstymo operatorių darbuotojų ar rangovų elgesio, atvejais;
- 4.8.5. gedimų / paskaičiavimo, sutrikus elektros ir/ar dujų apskaitos prietaiso veiklai, akto, atvejais;
- 4.8.6. elektros ir/ar dujų įvedimo, įvedimo proceso eigos, probleminių įvedimo situacijų, atvejais;
- 4.8.7. galios didinimo / mažinimo, atvejais;
- 4.8.8. elektros atvado tipo keitimas (iš vienfazio į trifazį) atvejais;
- 4.8.9. įrenginių iškėlimo (skaitiklio (tiek elektros, tiek dujų), atramos, oro linijos, kabelio linijos, ir kt.), atvejais;
- 4.8.10. dujų sistemos rekonstrukcijos, atvejais;
- 4.8.11. dujų paleidimo, atvejais;
- 4.8.12. elektros skaitiklio įrengimo, atvejais;
- 4.8.13. elektros ir/ar dujų skaitiklio gedimų, atvejais;
- 4.8.14. elektros ir dujų tinklo – skydinių, įaugusių želdinių į elektros ar dujų įrenginius, gandrulizdžių, elektros ir dujų trasų parodymo, nuosavybės ribos nustatymo, atvejais;
- 4.8.15. atramos ar komercinės apskaitos spintos tiesinimo (keitimas susidėvėjus), spynelės taisymo, atvejais;
- 4.8.16. elektros / dujų tiekimo kokybės užtikrinimo (dažnas dingimas) atvejais;
- 4.8.17. topografinių nuotraukų derinimo, atvejais;
- 4.8.18. gerbūvio atstatymas po darbų tinklo dalyje, atvejais;
- 4.8.19. žalos atlyginimo dėl AB Energijos skirstymo operatoriaus darbuotojų ar rangovų kaltės, atvejais;
- 4.8.20. planinių elektros / dujų darbų, atvejais;
- 4.8.21. informavimo apie planinius dujų / elektros darbus, sutrikimų (gedimų) tinkle, atvejais;
- 4.8.22. dujų skaitiklio perkėlimo toje pačioje patalpoje, atvejais;
- 4.8.23. darbų saugos pažeidimų, atvejais;
- 4.8.24. didžiagabaričių transporto priemonių važiavimo oro linijų apsaugos zonose paslaugos užsakymo, atvejais;
- 4.8.25. elektros duomenų automatinio pateikimo paslaugos, atvejais;
- 4.8.26. elektros linijų atramų ir reklaminio ploto nuomos, atvejais;
- 4.8.27. servitutų – kompensacijos už elektros įrenginių kliento žemėje mokėjimo, atvejais;
- 4.8.28. elektros / dujų skaitiklio demontavimo interesantui prašant, atvejais;
- 4.8.29. laikino elektros ir/ar dujų atjungimo, atvejais.

4.9. Jei kreipiasi Verslo Interesantas, jis turi būti aptarnautas pirmumo teise, Paslaugų teikėjo darbuotojų, turinčių aukščiausią kvalifikaciją.

NAUJŲ PASLAUGŲ DIEGIMO UŽSAKYMAS

Užsakovas: _____
Paslaugos pavadinimas: _____
Užsakymo data: _____

Paslaugos teikėjas: _____
Darbų pradžios data: _____
Darbų pabaigos data: _____

Eil. Nr.	Darbo pavadinimas	Detalus darbo aprašymas	Vykdytojas	Valandų skaičius	Įkainis, EUR be PVM	Suma, EUR be PVM
...						
...						
Iš viso, EUR be PVM:						

Užsakovo atstovas:

Vardas Pavardė: _____

Data: _____

Parašas: _____

Paslaugų teikėjo atstovas:

Vardas Pavardė: _____

Data: _____

Parašas: _____

STATISTINIŲ ATASKAITŲ FORMOS

1 lentelė. Perskambinimų ataskaita

Telefono numeris	Skambučio registracijos data	Skambučio registracijos laikas	Perskambinimo data	Perskambinimo laikas	Požymis	Pokalbio trukmė, sek.
...						
Viso	–	–	–		–	–

Reikšmės:

„Telefono numeris“ – perskambinimo paslaugai užsiregistravusio intereso numeris.

„Skambučio registracijos data“ – data kada interesantas užsiregistravo perskambinimo paslaugai. Datos formatas: metai-mėnuo-diena.

„Skambučio registracijos laikas“ – laikas kada interesantas užsiregistravo perskambinimo paslaugai. Laiko formatas: valanda-minutė-sekundė.

„Perskambinimo data“ – data kada perskambinta interesantui. Datos formatas: metai-mėnuo-diena.

„Perskambinimo laikas“ – laikas kada perskambinta interesantui. Laiko formatas: valanda-minutė-sekundė.

„Požymis“ – prisiskambinta interesantui ar ne. Reikšmės: „Perskambinta“ arba „Nekėlė 3 kartus“.

„Pokalbio trukmė, sek.“ – kiek laiko truko pokalbis.

Ši forma naudojama atskirai fiksuoti, nedarbo metu užsiregistravusių interesantų perskambinimus, ir perskambinimus darbo metu aktyvavus galimybę registruotis perskambinimams.

2 lentelė. VIP numerių statistika

Data	Laikas	Telefono numeris	Statusas	Laukimo laikas, sek.	Pokalbio trukmė, sek.
------	--------	------------------	----------	----------------------	-----------------------

Reikšmės:

„Data“ – data kada buvo įeinantis skambutis VIP telefono numeriu. Datos formatas: metai-mėnuo-diena.

„Laikas“ – laika kada buvo įeinantis skambutis VIP telefono numeriu. Laiko formatas: valanda-minutė-sekundė.

„Telefono numeris“ – VIP telefono numeris.

„Statusas“ – atsilieptą į VIP numerio skambutį ar jis nukrito. Reikšmės: „Atsilieptas skambutis“ arba „Nukritęs skambutis“.

„Laukimo laikas, sek.“ – kiek laiko VIP interesantas laukė iki atsilieptą į skambutį. Trukmė fiksuojama tiek statusui „Atsilieptas skambutis“, tiek „Nukritęs skambutis“.

„Pokalbio trukmė, sek.“ – kiek laiko truko pokalbis.

3 lentelė. SMS siuntimo statistika

Eil. Nr.	Sukurta	Siuntimo pradžia	Siuntimo pabaiga	Statusas	Pavadinimas	Gavėjo telefono numeris	Žinutės tekstas	Siuntėjo vardas	Segmentų kiekis
----------	---------	------------------	------------------	----------	-------------	-------------------------	-----------------	-----------------	-----------------

Reikšmės:

„Eil. Nr.“ – sms žinutės eilės numeris.

„Sukurta“ – data ir laikas kada Klientas Paslaugų teikėjui perdavė informaciją sms žinutės siuntimui. Formatas: metai-mėnuo-dieną valanda-minutė-sekundė.

„Siuntimo pradžia“ – data ir laikas kada interesantui išsiųsta sms žinutė. Formatas: metai-mėnuo-dieną valanda-minutė-sekundė.

„Siuntimo pabaiga“ – data ir laikas kada interesantui pristatyta sms žinutė. Formatas: metai-mėnuo-dieną valanda-minutė-sekundė.

„Statusas“ – ar interesantui sms pristatytas. Reikšmės: „Žinutė pristatyta“, „Žinutė nepristatyta“ (neteisingas intereso telefono numeris / tokio numerio nėra), „Žinutės galiojimo laikas baigėsi“ (sms bandoma pristatyti 24 valandas nuo siuntimo pradžios laiko, nepavykus fiksuojamas šis statusas).

„Pavadinimas“ – sms pakelio pavadinimas kurį pateikia Klientas.

„Gavėjo telefono numeris“ – intereso telefono numeris kuriuo siunčiama sms žinutė.

„Žinutės tekstas“ – interesantui siunčiamos sms žinutės tekstas.

„Siuntėjo vardas“ – interesantui rodoma informacija iš ko gauta sms žinutė.

„Segmentų kiekis“ – kiek vienetų sms sudaro „Žinutės tekstas“ esančią sms žinutę.

4 lentelė. SMS priėmimo statistika

Eil. Nr.	SMS priėmimo data ir laikas	Siuntėjo telefono numeris	Žinutės tekstas	Segmentų kiekis
----------	-----------------------------	---------------------------	-----------------	-----------------

Reikšmės:

„Eil. Nr.“ – sms žinutės eilės numeris.

„SMS priėmimo data ir laikas“ – data ir laikas kada Paslaugų teikėjas priėmė intereso atsiųstą sms žinutę. Formatas: metai-mėnuo-dieną valanda-minutė-sekundė.

„Siuntėjo telefono numeris“ – intereso telefono numeris iš kurio gauta sms žinutė.

„Žinutės tekstas“ – intereso atsiųstos sms žinutės tekstas.

„Segmentų kiekis“ – kiek vienetų sms žinučių sudaro gauta sms žinutė.

5 lentelė. Info apie skambučius

Laikotarpis	Gauti skambučiai, vnt.	Aptarnauti skambučiai, vnt.	Prarasti skambučiai, vnt.	Prarastų skambučių laukimo laikas, min.	Vidutinis prarasto skambučio laukimo laikas, s.	Prarastų skambučių procentas, %	Atlikti sujungimai su ESO, vnt.	Atliktų sujungimų su ESO procentas, %	Atlikti sujungimai su Ignitis, vnt.	Atliktų sujungimų su Ignitis procentas, %	Peradresuoti skambučiai, vnt.	Pokalbių trukmė, min.	Vidutinė pokalbio trukmė, s.	Vidutinis atsiliepimo greitis, s.	Atsilieptų skambučių % per nustatytą laiką	Maksimalus skambučio laukimo laikas, s.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
7:00-7:15																
7:15-7:30																
....																
21:30-21:45																
21:45-22:00																
Viso																

Reikšmės:

„Laikotarpis“ – statistikos fiksavimo laikotarpis. Duomenys tos pačios ataskaitos skirtinguose lapuose pateikiami: 15 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – 15 min.); 30 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – Pusvalandinis). Grafoje „Laikotarpis“ pateikiami statistika kas 15 minučių, padedant 7 h ir baigiant 22 h.; dienos (puslapio pavadinimas – Dieninis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Diena“ (formatas: metai-mėnuo-diena); savaitės (puslapio pavadinimas – Savaitinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Savaitė“ (nurodoma metų savaitė); mėnesio (puslapio pavadinimas – Mėnesinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Mėnesis“ (nurodoma mėnuo).

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis gautų skambučių skaičius.

„Aptarnauti skambučiai, vnt.“ – faktinis aptarnautų skambučių skaičius.

„Prarasti skambučiai, vnt.“ – faktinis prarastų skambučių skaičius.

„Prarastų skambučių laukimo laikas, min.“ – kiek laiko laukė prarasti skambučiai. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Vidutinis prarasto skambučio laukimo laikas, s.“ – prasto skambučio laukimo kol bus atsiliepta į skambutį laikas. Skaičiuojama: Vidutinis prarasto skambučio laukimo laikas, s. = ((Prarastų skambučių laukimo laikas, min. (5) / 60) / Prarasti skambučiai, vnt. (4)). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarastų skambučių procentas, %“ – laikotarpio nukritusių skambučių procentas. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atlikti sujungimai su ESO, vnt.“ – per laikotarpį atliktų jungimų skaičius su ESO darbuotojais.

„Atliktų sujungimų su ESO procentas, %“ – santykis „Atlikti sujungimai su ESO, vnt.“ (8) ir „Aptarnauti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas keturių skaičių po kablelio tikslumu.

„Atlikti sujungimai su Ignitis, vnt.“ – interesantų aptarnavimo schema (Priedas Nr. 3.) numatyta, galimybė dujų verslo interesantus nukreipti Kliento nurodytu numeriu kai Paslaugų teikėjo darbuotojai neatsiliepia į skambučius. Šioje grafoje fiksuojamas faktinis nukreipimų skaičius.

„Atliktų sujungimų su Ignitis procentas %“ – santykis „Atlikti sujungimai su Ignitis, vnt.“ (10) ir dujų verslo interesantų linijoje „Aptarnauti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas keturių skaičių po kablelio tikslumu.

„Peradresuoti skambučiai, vnt.“ – tarp linijų Paslaugų teikėjo darbuotojų perjungtų skambučių skaičius.

„Pokalbių trukmė, min.“ – prakalbėtos laikas. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Vidutinė pokalbio trukmė, s.“ – vidutinis laikas, per kurį baigiamas pokalbis. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Vidutinis atsiliepimo greitis, s.“ – laikas, per kurį atsiliepiama į intereso skambutį. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsilieptų skambučių % per nustatytą laiką“ – laikotarpio atsilieptų skambučių per nustatytą laiką procentas. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Maksimalus skambučio laukimo laikas, s.“ – ilgiausiai atsiliepimo laukusio skambučio laukimo laikas. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

PASTABA. Ataskaitos pjūviai: visų linijų (Total Ignitis); elektros konsultacijos; dujų konsultacijos; privačių interesantų elektros konsultacijos; privačių interesantų dujų konsultacijos; verslo interesantų elektros konsultacijos; verslo interesantų dujų konsultacijos; sutarčių sudarymo konsultacijos; liberalizavimo konsultacijos; užrašinių konsultacijos; komercinių paslaugų konsultacijos; elektros tarifų konsultacijos; dujų tarifų konsultacijos; EMA klausimų konsultacijos; elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo konsultacijos; komercinių paslaugų: saulės parkų, saulės elektrinė, dujinių katilų, šilumos siurblių, elektromobilių įkrovimo stotelių, nepriklausomo elektros tiekimo sutarčių, linijos.

6 lentelė. Ignitis-IVR

Laikotarpis	Gauti skambučiai, vnt.		Viso IVR, s		Vidutinis IVR laikas, s		1. Konsultacijos gyventojams		1.1 Sudaryti elektros sutartį		1.2 Elektros klausimai		1.3 Dujų klausimai		1.4 Liberalizavimo klausimai		1.5 Užrašinės užsakymas		1.5.1 Užrašinės užsakymo pakartotinis pranešimas		1.5.2 Užrašinės užsakymo Konsultacija po IVR pranešimo		1.6 Saulės parkai		1.7 Elektros tarifai		1.8 Dujų tarifai	
	1	2	3	4	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%
					5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
7:00-7:15																												
7:15-7:30																												
....																												
21:30-21:45																												
21:45-22:00																												
Viso																												

6 lentelės. Ignitis-IVR – tęsinys

Elektros tarifai: Dujų tarifai po Elektros tarifų IVR ištransliavimo		Dujų tarifai: Elektros tarifų po Dujų tarifų IVR ištransliavimo		Elektros Tarifų Konsultacija po IVR: Elektros tarifai		Dujų Tarifų Konsultacija po IVR: Dujų tarifai		1.9. Komercinės paslaugos		1.10. EMA klausimai		2. Konsultacijos verslo interesančiams		2.1. Elektros klausimai		2.2. Dujų klausimai		3. Elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo klausimai		Nepasirinkta		Nukritę skambučiai, vnt.	
Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%		
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	

Reikšmės:

„*Laikotarpis*“ – statistikos fiksavimo laikotarpis. Duomenys tos pačios ataskaitos skirtinguose lapuose pateikiami: 15 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – 15 min.); 30 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – Pusvalandinis). Grafoje „Laikotarpis“ pateikiami statistika kas 15 minučių, pardedant 7 h ir baigiant 22 h.; dienos (puslapio pavadinimas – Dieninis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Diena“ (formatas: metai-mėnuo-diena); savaitės (puslapio pavadinimas – Savaitinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Savaitė“ (nurodoma metų savaitė); mėnesio (puslapio pavadinimas – Mėnesinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Mėnesis“ (nurodoma mėnuo).

„*Gauti skambučiai, vnt.*“ – faktinis gautų skambučių skaičius.

„*Viso IVR, s.*“ – balsinių pranešimų transliavimo IVR laikas. Melodijos skambėjimo laikas neįskaičiuojamas. Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*Vidutinis IVR laikas, s.*“ – santykis „Viso IVR, s.“ (3) ir „Gauti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*1. Konsultacijos gyventojams*“ – skaičius interesantų kurie rinkosi privačių interesantų liniją IVR. Vienetų skaičius gaunamas sudėjus: 1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 1.7; 1.8; 1.9; 1.10 linijas. Procentas – santykis „1. Konsultacijos gyventojams“ (5) ir „Gauti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*1.1 Sudaryti elektros sutartį*“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.1. liniją. Procentas – santykis „1.1 Sudaryti elektros sutartį“ (7) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*1.2 Elektros klausimai*“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.2. liniją. Procentas – santykis „1.2 Elektros klausimai“ (9) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*1.3 Dujų klausimai*“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.3. liniją. Procentas – santykis „1.3 Dujų klausimai“ (11) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„*1.4 Liberalizavimo klausimai*“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.4. liniją. Procentas – santykis „1.4 Liberalizavimo klausimai“ (13) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.5 Užrašinės užsakymas“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.5. liniją. Procentas – santykis „1.5 Užrašinės užsakymas“ (15) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.5.1. Užrašinės užsakymo pakartotinis pranešimas“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.5. liniją ir daugiau nei vieną kartą klausiusių 1.5 linijos balsinį pranešimą. Procentas – santykis „1.5.1. Užrašinės užsakymo pakartotinis pranešimas“ (17) ir „1.5 Užrašinės užsakymas“ (15). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.5.2. Užrašinės užsakymo Konsultacija po IVR pranešimo“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.5. liniją, vieną kartą išklausiusių balsinį pranešimą po kurio pasirinko bendravimą su Paslaugų teikėjo darbuotoju. Procentas – santykis „1.5.2. Užrašinės užsakymo Konsultacija po IVR pranešimo“ (19) ir „1.5 Užrašinės užsakymas“ (15). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.6. Saulės parkai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.6. liniją. Procentas – santykis „1.6 Saulės parkai“ (21) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.7. Elektros tarifai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.7. liniją. Procentas – santykis „1.7 Elektros tarifai“ (23) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.8. Dujų tarifai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.8. liniją. Procentas – santykis „1.8 Dujų tarifai“ (25) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Elektros tarifai: Dujų tarifai po Elektros tarifų IVR ištransliavimo“ – interesantų skaičius IVR išklaususių 1.7. linijos balsinį pranešimą ir pasirinkusių perjungimą į 1.8 liniją. Procentas – santykis „Elektros tarifai: Dujų tarifai po Elektros tarifų IVR ištransliavimo“ (27) ir „1.7. Elektros tarifai“ (23).

„Dujų tarifai: Elektros tarifų po Dujų tarifų IVR ištransliavimo“ – interesantų skaičius IVR išklaususių 1.8. linijos balsinį pranešimą ir pasirinkusių perjungimą į 1.7 liniją. Procentas – santykis „Dujų tarifai: Elektros tarifai po Dujų tarifų IVR ištransliavimo“ (29) ir „1.8. Dujų tarifai“ (25).

„Elektros Tarifų Konsultacija po IVR: Elektros tarifai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.7. liniją, vieną kartą išklausiusių balsinį pranešimą po kurio pasirinko bendravimą su Paslaugų teikėjo darbuotoju. Procentas – santykis „Elektros Tarifų Konsultacija po IVR: Elektros tarifai“ (31) ir „1.7. Elektros tarifai“ (23). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Dujų Tarifų Konsultacija po IVR: Dujų tarifai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.8. liniją, vieną kartą išklausiusių balsinį pranešimą po kurio pasirinko bendravimą su Paslaugų teikėjo darbuotoju. Procentas – santykis „Dujų Tarifų Konsultacija po IVR: Dujų tarifai“ (33) ir „1.8. Dujų tarifai“ (25). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.9. Komercinės paslaugos“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.9. liniją. Procentas – santykis „1.9 Komercinės paslaugos“ (35) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„1.10. EMA klausimai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 1.10. liniją. Procentas – santykis „1.10 EMA klausimai“ (37) ir „1. Konsultacijos gyventojams“ (5). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„2. Konsultacijos verslo interesantams“ – skaičius interesantų kurie rinkosi verslo interesantų linijas IVR (pirminiame IVR pasirinkime spaudė atitinkamai, 2 arba 3). Vienetų skaičius gaunamas sudėjus: 2.1; 2.2 linijas. Procentas – santykis „2. Konsultacijos verslo interesantams“ (39) ir „Gauti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„2.1. Elektros klausimai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 2 liniją. Procentas – santykis „2.1. Elektros klausimai“ (41) ir „2. Konsultacijos verslo interesantams“ (39). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„2.2. Dujų klausimai“ – interesantų skaičius IVR pasirinkusių 3 liniją. Procentas – santykis „2.2. Dujų klausimai“ (43) ir „2. Konsultacijos verslo interesantams“ (39). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„3. Elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo klausimai“ – skaičius interesantų kurie rinkosi pirminiame IVR pasirinkime spaudė 4. Procentas – santykis „3. Elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo klausimai“ (45) ir „Gauti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Nepasirinkta“ – interesantai kurie iš klausė visus pirminius IVR pasirinkimus du kartus ir nepasirinko linijos (nepaspaudė telefone skaičiaus nuo 1 iki 4, arba paspaudė skaičių kurio nėra pirminiame IVR pasirinkime). Tokie interesantai du kartus ištransliavus pirmines IVR linijas statomi į 1.2 liniją „Elektros klausimai“. Procentas – santykis „Nepasirinkta“ (47) ir „Gauti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Nukritę skambučiai, vnt.“ – faktinis prarastų skambučių skaičius.

7 lentelė. Minučių atskyrimo ataskaita

Data	Pokalbių trukmė Ignitis linijose EMA klausimais, sek.	Ignitis linijose EMA klausimais vnt.
...		
Viso		

Reikšmės:

„Data“ – skambučio data. Formatas: metai-mėnuo-diena.

„Pokalbių trukmė Ignitis linijose EMA klausimais, sek.“ – kai interesantas bet kurioje išskyrus 1.10 linijoje teiraujasi kaip: e.ignitis.lt pridėti kitų tiekėjų (ne Ignitis) sutartį; atlikti mokėjimus kitiems (ne Ignitis) teikėjams; informuoja apie sutrikimus atliekant mokėjimus bet kokiems (įskaitant Ignitis) teikėjui, Paslaugos tiekėjo darbuotojų pokalbio laikas, kuriame kalbama nurodytais klausimais, atskiriamas iš bendros pokalbio trukmės ir pateikiamas šioje grafoje.

„Ignitis linijose EMA klausimais vnt.“ – kai interesantas bet kurioje išskyrus 1.10 linijoje teiraujasi kaip: e.ignitis.lt pridėti kitų tiekėjų (ne Ignitis) sutartį; atlikti mokėjimus kitiems (ne Ignitis) teikėjams; informuoja apie sutrikimus atliekant mokėjimus bet kokiems (įskaitant Ignitis) teikėjui, Paslaugos tiekėjo darbuotojai fiksuoja tokių skambučių skaičių.

8 lentelė. Dujų verslo ir elektros nepriklausomo tiekimo verslo interesantų jungimo ataskaita

Ataskaita susideda iš 4 dalių (vienas Exel dokumentas, 4 lapai):

1 lapas – Bendra informacija, joje yra dvi atskiros, Elektros Verslas - ex ET ir Dujų Verslas, ataskaitos.

Jungimo data	Jungimų skaičius, vnt.	Sėkmingi jungimai, vnt.	Sėkmės procentas	Nesėkmingi jungimai, vnt.	Nesėkmingi jungimai neatsiliepęs IGN darbuotojui, vnt.	Nesėkmingi jungimai interesanto neperėmus IGN darbuotojui, vnt.	Jungimo laikas, sek.	Vidutinis jungimo laikas, sek.	Jungimai iki 30 sek., vnt.	Jungimai nuo 30 iki 60 sek., vnt.	Jungimai nuo 60 iki 180 sek., vnt.	Jungimai nuo 180 iki 360 sek., vnt.	Jungimai virš 360 sek., vnt.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
...													
Viso													

Reikšmės:

„Jungimo data“ – diena kada atliktas jungimas. Formatas: metai-mėnuo-diena.

„Jungimų skaičius, vnt.“ – viso dienos jungimų skaičius.

„Sėkmingi jungimai, vnt.“ – interesantų sujungtų su Kliento darbuotojais skaičius. Sėkmingas jungimas yra tada kai Paslaugų tiekėjo darbuotojas paskambinęs Kliento darbuotojui pasako reikiamą informaciją apie interesantą ir Kliento darbuotojui sutikus sujungia interesantą.

„Sėkmės procentas“ – santykis „Sėkmingi jungimai, vnt.“ (3) ir „Jungimų skaičius, vnt.“ (2).

„Nesėkmingi jungimai, vnt.“ – suma „Nesėkmingi jungimai neatsiliepęs IGN darbuotojui, vnt.“ (6) ir „Nesėkmingi jungimai interesanto neperėmus IGN darbuotojui, vnt.“ (7).

„Nesėkmingi jungimai neatsiliepęs IGN darbuotojui, vnt.“ – jungimų skaičius kai neatsiliepia Kliento darbuotojas.

„Nesėkmingi jungimai interesanto neperėmus IGN darbuotojui, vnt.“ – jungimų skaičius kai atsiliepia Kliento darbuotojas, tačiau nurodo, jog Paslaugų tiekėjo darbuotojas turi aptarnauti interesantą ar pasako kokią informaciją suteikti interesantui.

„Jungimo laikas, sek.“ – bendras dienos jungimo laikas.

„Vidutinis jungimo laikas, sek.“ – santykis „Jungimo laikas, sek.“ (8) ir „Jungimų skaičius, vnt.“ (2).

„Jungimai iki 30 sek., vnt.“ – sėkmingų jungimų trukusių iki 30 sekundžių skaičius.

„Jungimai nuo 30 iki 60 sek., vnt.“ – sėkmingų jungimų trukusių, nuo 31 iki 60 sekundžių, skaičius.

„Jungimai nuo 60 iki 180 sek., vnt.“ – sėkmingų jungimų trukusių, nuo 61 iki 180 sekundžių, skaičius.

„Jungimai nuo 180 iki 360 sek., vnt.“ – sėkmingų jungimų trukusių, nuo 181 iki 360 sekundžių, skaičius.

„Jungimai virš 360 sek., vnt.“ – sėkmingų jungimų trukusių, ilgiau kaip 360 sekundžių, skaičius.

2 lapas – 0852782150 (Dujų verslo interesantų jungimo numeris)

3 lapas – 0870055088 (Potencialių elektros nepriklausomo tiekimo interesantų jungimo numeris)

4 lapas – 0852782130 (Esamų elektros nepriklausomo tiekimo interesantų jungimo numeris)

2-4 lapuose pateikiama informacija:

Jungimo data	Telefono numeris	Pokalbio prieš jungimą laikas, sek.	Jungimo laikas, sek.	Sėkmingas jungimas
--------------	------------------	-------------------------------------	----------------------	--------------------

Reikšmės:

„Jungimo data“ – diena kada atliktas jungimas. Formatas: metai-mėnuo-diena valanda-minutė-sekundė.

„Telefono numeris“ – intereso numeris.

„Pokalbio prieš jungimą laikas, sek.“ – pokalbio laikas su Paslaugų teikėjo darbuotoju, iki pastarajam pradėdant jungimą.

„Jungimo laikas, sek.“ – kiek laiko intereso jungtas su Kliento darbuotoju. Laikas skaičiuojamas nuo pirminio „Transfer“, ar jam prilygstančiam mygtuko paspaudimo pradėdant rinkti vieną ir aukščiau nurodytų numerių iki galutinio „Transfer“, ar jam prilygstančiam mygtuko paspaudimo, kai Kliento darbuotojas sutiko perimti intereso skambutį.

„Sėkmingas jungimas (Taip / Ne)“ – požymis ar intereso sujungtas su Kliento darbuotoju. Galimos reikšmės: Taip – sėkmingas jungimas; Neatsiliepė – Kliento darbuotojui neatsiliepęs į skambutį; Ne – jungimas kai atsiliepęs Kliento darbuotojas nurodo, jog Paslaugų teikėjo darbuotojas turi aptarnauti intereso antą ar pasako kokią informaciją suteikti intereso antui.

9 lentelė. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną

Linija	Data	Progozė, vnt.	Progozės atitikimas, %	Gauti skambučiai, vnt.	Aptarnauti skambučiai, vnt.	Atsilieptų skambučių % per nustatyta laiką (SLA)	Atsilieptų skambučių %, be viršytos progozės	Nukritę skambučiai, %	Nukritusių skambučių %, be viršytos progozės	Vidutinis atsiliepimo greitis, sek.	Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos progozės	Pokalbių trukmė, min.	Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur	Atsilieptų skambučių tikslas, %	Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %	Atsilieptų skambučių bauda, Eur	Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Nukritusių skambučių tikslas, %	Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %	Nukritusių skambučių bauda, Eur	Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.	Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur	Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Dienos sąskaita, perskaičius įkainius, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

Reikšmės:

„Linija“ – linijos pavadinimas: elektra, dujos arba komercinės paslaugos.

„Data“ – ataskaitinė diena. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Progozė, vnt.“ – Kliento patiekta dienos skambučių progozė.

„Progozės atitikimas, %“ – gautų ir progozuotų skambučių santykis. Skaičiuojama: Progozės atitikimas, % = (Gauti skambučiai, vnt. (5) / Progozė vnt. (3)) x 100%.

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis dienos gautų skambučių skaičius.

„Aptarnauti skambučiai, vnt.“ – faktinis dienos aptarnautų skambučių skaičius, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose, atskirai.

„Atsilieptų skambučių % per nustatyta laiką“ – ataskaitinės dienos atsilieptų skambučių per nustatyta laiką procentas elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Atsilieptų skambučių %, be viršytos progozės“ – dienos atsilieptų skambučių procentas (SLA), atmetus virš dienos progozės gautų skambučių skaičių.

„Nukritę skambučiai, %“ – ataskaitinės dienos nukritusių skambučių procentas elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Nukritusių skambučių %, be viršytos progozės“ – dienos nukritusių skambučių procentas, atmetus virš dienos progozės gautų skambučių skaičių.

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek.“ – ataskaitinės dienos faktinis, vidutinis atsiliepimo greitis, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos progozės“ – dienos vidutinis atsiliepimo greitis, atmetus virš dienos progozės gautų skambučių skaičių.

„Pokalbių trukmė, min.“ – ataskaitinės dienos pokalbių trukmė elektros, ir/ar dujų, ir /ar komercinių paslaugų linijose.

„Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur“ – ataskaitinės dienos sąskaita apskaičiuojama pokalbių, įvykusių per dieną, trukmę minutėmis dauginant iš įeinančio skambučio minutės įkainio.

„Atsilieptų skambučių tikslas, %“ – sutartyje numatytas atsilieptų skambučių tikslas.

„Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 Įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Atsilieptų skambučių procentas -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Atsilieptų skambučių bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už atsilieptų skambučių % per nustatyta laiką nevykdymą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (16)

„Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus atsilieptų skambučių baudą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Atsilieptų skambučių bauda, Eur (17)

„Nukritusių skambučių tikslas, %“ – sutartyje numatytas nukritusių skambučių tikslas.

„Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Prarastų / nukritusių skambučių procentas -> įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Nukritusių skambučių bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už prarastų / nukritusių skambučių tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo % (20)

„Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus nukritusių skambučių baudą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Nukritusių skambučių bauda, Eur (21)

„Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.“ – sutartyje numatytas vidutinio atsiliepimo į skambučius greičio tikslas.

„Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Vidutinis atsiliepimo greitis -> įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutini atsiliepimo greičio tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo % (24)

„Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus vidutinio atsiliepimo greičio baudą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur (25)

„Dienos sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur“ – dienos sąskaitos po įkainio perskaičiavimo nevykdant atsilieptų skambučių tikslo, ir/ar nukritusių skambučių tikslo, ir/ar vidutinio atsiliepimo greičio tikslo. Skaičiuojama: Dienos sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Atsilieptų skambučių bauda, Eur (17) + Nukritusių skambučių bauda, Eur (21) + Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur (25)

10 lentelė. Periodų ataskaita

Vėjo	21:45-22:00	..	7:00-7:15	1	Laikotarpis	
				2	Gauti skambučiai, vnt.	
				3	Prarasti skambučiai, vnt.	
				4	Vnt.	Prarasti skambučiai per 0-5 s
			5	%		
				6	Vnt.	Prarasti skambučiai per 5-20 s
			7	%		
				8	Vnt.	Prarasti skambučiai per 20-40 s
			9	%		
				10	Vnt.	Prarasti skambučiai per 40-60 s
			11	%		
				12	Vnt.	Prarasti skambučiai per 60-180 s
			13	%		
				14	Vnt.	Prarasti skambučiai per 180-300 s
			15	%		
				16	Vnt.	Prarasti skambučiai per 300-600 s
			17	%		
				18	Vnt.	Prarasti skambučiai nuo 600 s
			19	%		
				20	Atsiliepti skambučiai, vnt.	
				21	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 0-5 s
			22	%		
				23	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 5-20 s
			24	%		
				25	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 20-40 s
			26	%		
				27	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 40-60 s
			28	%		
				29	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 60-180 s
			30	%		
				31	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 180-300 s
			32	%		
				33	Vnt.	Atsiliepti skambučiai per 300-600 s
			34	%		
				35	Vnt.	Atsiliepti skambučiai nuo 600 s
			36	%		

Reikšmė:

„Laikotarpis“ – statistikos fiksavimo laikotarpis. Duomenys tos pačios ataskaitos skirtinguose lapuose pateikiami: 15 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – 15 min.); 30 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – Pusvalandinis). Grafoje „Laikotarpis“ pateikiami statistika kas 15 minučių, pardedant 7 h ir baigiant 22 h.; dienos (puslapio pavadinimas – Dieninis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Diena“ (formatas: metai-mėnuo-diena); savaitės (puslapio pavadinimas – Savaitinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Savaitė“ (nurodoma

metų savaitė); mėnesio (puslapio pavadinimas – Mėnesinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Mėnesis“ (nurodoma mėnuo).

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis gautų skambučių skaičius.

„Prarasti skambučiai, vnt.“ – faktinis prarastų skambučių skaičius.

„Prarasti skambučiai per 0-5 s“ – nuo 0 iki 5 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 0-5 s“ (4) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 5-20 s“ – nuo 6 iki 20 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 5-20 s“ (6) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 20-40 s“ – nuo 21 iki 40 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 20-40 s“ (8) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 40-60 s“ – nuo 41 iki 60 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 40-60 s“ (10) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 60-180 s“ – nuo 61 iki 180 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 60-180 s“ (12) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 180-300 s“ – nuo 181 iki 300 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 180-300 s“ (14) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai per 300-600 s“ – nuo 301 iki 600 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai per 300-600 s“ (16) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Prarasti skambučiai nuo 600 s“ – nuo 601 sekundės prarastų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Prarasti skambučiai nuo 600 s“ (18) ir „Prarasti skambučiai, vnt.“ (3). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai, vnt.“ – faktinis atsilieptų skambučių skaičius.

„Atsiliepti skambučiai per 0-5 s“ – nuo 0 iki 5 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 0-5 s“ (21) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 5-20 s“ – nuo 6 iki 20 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 5-20 s“ (23) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 20-40 s“ – nuo 21 iki 40 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 20-40 s“ (25) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 40-60 s“ – nuo 41 iki 60 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 40-60 s“ (27) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 60-180 s“ – nuo 61 iki 180 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 60-180 s“ (29) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 180-300 s“ – nuo 181 iki 300 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 180-300 s“ (31) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai per 300-600 s“ – nuo 301 iki 600 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai per 300-600 s“ (33) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Atsiliepti skambučiai nuo 600 s“ – nuo 601 sekundės atsilieptų skambučių skaičius. Procentas – santykis „Atsiliepti skambučiai nuo 601 s“ (35) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (20). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

PASTABA. Ataskaitos pjūviai: visų linijų (Total Ignitis); elektros konsultacijos; dujų konsultacijos; Privačių interesantų elektros konsultacijos; Privačių interesantų dujų konsultacijos; Verslo interesantų elektros konsultacijos; Verslo interesantų dujų konsultacijos; sutarčių sudarymo konsultacijos; liberalizavimo

konsultacijos; užrašinių konsultacijos; komercinių paslaugų konsultacijos; elektros tarifų konsultacijos; dujų tarifų konsultacijos; EMA klausimų konsultacijos; elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo konsultacijos; komercinių paslaugų: saulės parkų, saulės elektrinė, dujinių katilų, šilumos siurblių, elektromobilių įkrovimo stotelių, nepriklausomo elektros tiekimo sutarčių, linijos.

11 lentelė. Perskambinimai nutrūkus skambučiui

Teikiamos atskiros ataskaitos elektros, dujų, komercinių paslaugų linijoms.

Data	Laikas	Pokalbio trukmė, sek.	Interesanto numeris
...			
Viso	---		---

Reikšmės:

„Data“ – data kada perskambinta interesantui. Datos formatas: metai-mėnuo-diena.

„Laikas“ – laikas kada perskambinta interesantui. Laiko formatas: valanda-minutė-sekundė.

„Pokalbio trukmė, sek.“ – kiek laiko truko pokalbis.

„Interesanto numeris“ – numeris kuriuo perskambinama interesantui nutrūkus pokalbiui.

12 lentelė. Pokalbių trukmės ataskaita

Laikotarpis	Atsiliepti skambučiai, vnt.	Skambučiai iki 15 sek.		Skambučiai 15-30 sek.		Skambučiai 30-60 sek.		Skambučiai 60-90 sek.		Skambučiai 90-120 sek.		Skambučiai 120-180 sek.		Skambučiai 180-240 sek.		Skambučiai 240-300 sek.		Skambučiai 300-600 sek.		Skambučiai virš 600 sek.	
		Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%	Vnt.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
7:00-7:15																					
7:15-7:30																					
...																					
21:30-21:45																					
21:45-22:00																					
Viso																					

Reikšmė:

„Laikotarpis“ – statistikos fiksavimo laikotarpis. Duomenys tos pačios ataskaitos skirtinguose lapuose pateikiami: 15 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – 15 min.); 30 minučių intervalu (puslapio pavadinimas – Pusvalandinis). Grafoje „Laikotarpis“ pateikiami statistika kas 15 minučių, pardedant 7 h ir baigiant 22 h.; dienos (puslapio pavadinimas – Dieninis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Diena“ (formatas: metai-mėnuo-diena); savaitės (puslapio pavadinimas – Savaitinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Savaitė“ (nurodoma metų savaitė); mėnesio (puslapio pavadinimas – Mėnesinis). Grafa „Laikotarpis“ pervadinama į „Mėnesis“ (nurodoma mėnuo).

„Atsiliepti skambučiai, vnt.“ – faktinis atsilieptų skambučių skaičius.

„Skambučiai iki 15 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė iki 15 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai iki 15 sek.“ (3) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 15-30 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 16 iki 30 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 15-30 sek.“ (5) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 30-60 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 31 iki 60 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 30-60 sek.“ (7) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 60-90 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 61 iki 90 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 60-90 sek.“ (9) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 90-120 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 91 iki 120 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 90-120 sek.“ (11) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 120-180 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 121 iki 180 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 120-180 sek.“ (13) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 180-240 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 181 iki 240 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 180-240 sek.“ (15) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 240-300 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 241 iki 300 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 240-300 sek.“ (17) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai iki 300-600 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 301 iki 600 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai 300-600 sek.“ (19) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

„Skambučiai virš 600 sek.“ – pokalbių, kurių trukmė nuo 601 sekundžių, skaičius. Procentas – santykis „Skambučiai virš 600 sek.“ (21) ir „Atsiliepti skambučiai, vnt.“ (2). Rezultatas pateikiamas dviejų skaičių po kablelio tikslumu.

PASTABA. Ataskaitos pūviai: visų linijų (Total Ignitis); elektros konsultacijos; dujų konsultacijos; privačių interesantų elektros konsultacijos; privačių interesantų dujų konsultacijos; verslo interesantų elektros konsultacijos; verslo interesantų dujų konsultacijos; sutarčių sudarymo konsultacijos; liberalizavimo konsultacijos; užrašinių konsultacijos; komercinių paslaugų konsultacijos; elektros tarifų konsultacijos; dujų tarifų konsultacijos; EMA klausimų konsultacijos; elektros ar/ir dujų įvedimo bei galios didinimo konsultacijos; komercinių paslaugų: saulės parkų, saulės elektrinė, dujinių katilų, šilumos siurblių, elektromobilių įkrovimo stotelių, nepriklausomo elektros tiekimo sutarčių, linijos.

13 lentelė. Neatitiktų suvestinė

Data	Užklauso ID / Kreipinio ID	Užklauso / Kreipinio tema	Užklauso / Kreipinio sutema	Kas padaryta blogai	Kaip turėjo būti	Linija

Reikšmės:

„Data“ – užklauso ir/ar kreipinio registravimo data. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Užklauso ID / Kreipinio ID“ – neatitikties užklauso ar kreipinio ID.

„Užklauso / Kreipinio tema“ – neatitikties užklauso ar kreipinio tema.

„Užklauso / Kreipinio subtema“ – neatitikties užklauso ar kreipinio subtema.

„Kas padaryta blogai“ – priežastis dėl kurios užklausa ar kreipinys laikomi neatitiktimi.

„Kaip turėjo būti“ – kaip reikėjo pasielgti pagal procedūrą (-as).

„Linija“ – linijos pavadinimas: elektra, dujos, komercinės paslaugos.

14 lentelė. Skundų suvestinė

Data	Interesanto skundo pobūdis	Užklauso / Kreipinio ID	Kaip reikėjo aptarnauti interesantą

Reikšmės:

„Data“ – skundo gavimo data. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Interesanto skundo pobūdis“ – kuo skundžiasi interesantas.

„Užklauso / Kreipinio ID“ – skundo Užklauso / Kreipinio ID jei registruota užklausa ar pažymėtas kreipinys.

„Kaip reikėjo aptarnauti interesantą“ – kaip reikėjo pasielgti pagal procedūrą (-as).

15 lentelė. Baudų taikymo modelio už ataskaitinį laikotarpį

Linija	Prognozė, vnt.	Gauti skambučiai, vnt.	Prognozės atitikimas, %	Aptarnauti skambučiai, vnt.	Pokalbių trukmė, min.	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur	Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės	Atsilieptų skambučių tikslas, %	Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %	Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur	Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės	Nukritusių skambučių tikslas, %	Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %	Nukritusių skambučių mėnesinė bauda, Eur	Vidutinė atsiliepimo greitis sek., be viršytos prognozės	Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.	Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesinė bauda, Eur	Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,	Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,	Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

15 lentelė. Baudų taikymo modelio už ataskaitinį laikotarpį – tęsinys

26	Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu
27	Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,
28	Komercinių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu
29	Komercinių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,
30	Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu rodiklio nevykdymas
31	Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %
32	Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur
33	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %
34	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %
35	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %
36	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur
37	Elektros privačių interesantų ATT vykdymas, sek.
38	Elektros privačių interesantų ATT tikslas, sek.
39	Elektros verslo interesantų ATT vykdymas, sek.
40	Elektros verslo interesantų ATT tikslas, sek.
41	Dujų privačių interesantų ATT vykdymas, sek.
42	Dujų privačių interesantų ATT tikslas, sek.
43	Dujų verslo interesantų ATT vykdymas, sek.
44	Dujų verslo interesantų ATT tikslas, sek.
45	Komercinių paslaugų ATT vykdymas, sek.
46	Komercinių paslaugų ATT tikslas, sek.
47	ATT rodiklio nevykdymas
48	ATT įkainio perskaičiavimo %
49	ATT mėnesinė bauda, Eur
50	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur

Reikšmės:

„Linija“ – elektra, dujos, komercinės paslaugos.

„Prognozė, vnt.“ – Kliento patiekta ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) skambučių prognozė.

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) gautų skambučių skaičius.

„Prognozės atitikimas, %“ – gautų ir prognozuotų skambučių santykis. Skaičiuojama: Prognozės atitikimas, % = (Gauti skambučiai, vnt. (3) / Prognozė vnt. (2)) x 100%.

„Aptarnauti skambučiai, vnt.“ – faktinis ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) aptarnautų skambučių skaičius, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijoje, atskirai.

„Pokalbių trukmė, min.“ – ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) pokalbių trukmė elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose.

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur“ – ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) suma, įvertinus, ataskaitinio mėnesio kiekvienos dienos, atsilieptų skambučių, ir/ar nukritusių skambučių, ir/ar vidutinio atsiliepimo greičio tikslų vykdymą. Suma iš lentelė Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną, stulpelio „Dienos sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur“.

„Atsilieptų skambučių tikslas, %“ – Sutartyje numatytas atsilieptų skambučių tikslas.

„Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės“ – mėnesio atsilieptų skambučių procentas (SLA), atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Atsilieptų skambučių lygmuo, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už atsilieptų skambučių % per nustatytą laiką nevykdymą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių mėnesio bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (10)

„Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės“ – mėnesio nukritusių skambučių procentas, atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Nukritusių skambučių tikslas, %“ – Sutartyje numatytas nukritusių skambučių tikslas.

„Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Nukritusių skambučių, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Nukritusių skambučių mėnesio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už nukritusių skambučių tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo % (14)

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos prognozės“ – mėnesio vidutinis atsiliepimo greitis, atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.“ – Sutartyje numatytas vidutinio atsiliepimo į skambučius greičio tikslas.

„Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Vidutinis atsiliepimo greitis, sek. -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutini atsiliepimo greičio tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesio bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo % (18).

„Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu rodiklio nevykdymas“ – kiek klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklių (20; 22; 24; 26; 28) nevykdoma lyginant su tikslu (21; 23; 25; 27; 29).

„Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsiliptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliptimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose.

„Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už klausimo sprendimo pirmo kontakto metu nevykdymą. Skaičiuojama: Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Atsiliptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (30).

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės rezultatas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – Sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose.

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už įeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (35).

„Elektros privačių interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio elektros Privačių interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Elektros privačių interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį elektros Privačių interesantų numatytas ATT tikslas.

„Elektros verslo interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio elektros Verslo interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Elektros verslo interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį elektros Verslo interesantų numatytas ATT tikslas.

„Dujų privačių interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio dujų Privačių interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Dujų privačių interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį dujų Privačių interesantų numatytas ATT tikslas.

„Dujų verslo interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio dujų Verslo interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Dujų verslo interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį dujų Verslo interesantų numatytas ATT tikslas.

„Komerčių paslaugų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio dujų Verslo interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Komerinių paslaugų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį dujų Verslo interesantų numatytas ATT tikslas.

„ATT rodiklio nevykdymas“ – kiek ATT rodiklių (37; 39; 41; 43; 45) nevykdoma lyginant su tikslu (38; 40; 42; 44; 46).

„ATT įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 6. Ataskaitinio laikotarpio ATT baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros ir dujų linijose.

„ATT mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už ATT nevykdymą. Skaičiuojama: ATT mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x ATT įkainio perskaičiavimo % (48).

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur“ – ataskaitinio laikotarpio sąskaitos suma po pritaikytų atsakomybių. Skaičiuojama: Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) + Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur (11) + Nukritusių skambučių mėnesinė bauda, Eur (15) + Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesinė bauda, Eur (19) + Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur (32) + Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (36) + ATT mėnesinė bauda, Eur (49).

16 lentelė. Atsakomybė už įeinančių, internetinių – Chat pokalbių, elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybės nevykdymą

Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybė, %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur	Elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybė, %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Reikšmės:

„Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio išeinančio skambučių aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytą ataskaitų.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – Sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už išeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur (1) x Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (4).

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur (1) + Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (5)

„Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio internetinių – Chat pokalbių aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytą ataskaitų.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – Sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už internetinių – Chat pokalbių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Internetinių – Chat pokalbių mėnesio sąskaita, Eur (7) x Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (10).

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Internetinių – Chat pokalbių mėnesio sąskaita, Eur (7) + Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (11)

„Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio elektroninių laiškų aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytų ataskaitų.

„Elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – Sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur (13) x Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (16).

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur (13) + Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (17).

INFOMEDŽIO TEMOS

Tema	Detalizacija
Ignitis grupės įmonės	Ignitis grupės įmonių veikla
	Ignitis grupės įmonių tarpusavio sąsajos
	UAB Ignitis veikla
	Nepriklausomas elektros teikimas – teikėjo pasirinkimas
Nauji Vartotojai	Paraiškos teikimas per Ignitis savitarną
	Gamintojai/Gaminantys Vartotojai
	Atsinaujinantys elektros šaltiniai
	Atsiskaitymas už pagamintą ir elektrinėje suvartotą elektrą
Paslaugos	Saulės elektrinės
	Saulės parkai
	Dujiniai katilai
	Šilumos sprendimai
	Elektromobilių įkrovimo stotelės
	Nepriklausomo elektros tiekimo sutartys
	Kitos Ignitis paslaugos
Apskaitos prietaisai	Apskaitos prietaisų tipai
	Apskaitos prietaisų patikra
Elektros energijos pirkimo – pardavimo, paslaugų teikimo sutartys (visuomeninis ir nepriklausomas tiekimas)	Sutarčių tipai
	Sutartiniai įsipareigojimai
	Sutartyje nurodomos sąvokos
	Sutarties priedai - NRA ir objektų sąrašas
	Sutarties pasirašymas, perrašymas, nutraukimas
	Kas reglamentuoja ir kaip reglamentuoja sutarties sudarymą/nutraukimą
	Sutarties sudarymas/nutraukimas privatiems interesantams
	Sutarties sudarymas/nutraukimas verslo interesantams
	Dokumentai reikalingi sudaryti sutartį, privatiems ir verslo interesantams
	Sutarčių apjungimas vienu kliento kodu privatiems ir verslo interesantams
	Sutarties sudarymas/nutraukimas savitarnoje
Tarifai privatiems interesantams	Tarifo planai privalumai interesantui
	Tarifai priklausomai nuo elektros tinklų
	Kas sudaro kainą už elektros energiją
	Tarifai AE zonos gyventojams
	Dieninis ir naktinis bei savaitgalio tarifai
	Persiuntimo paslaugos tarifai privatiems
	Tarifo plano keitimo tvarka, apribojimai.
	Palankiausio tarifo plano skaičiuoklė
	Kitų paslaugų įkainiai privatiems interesantams
	Nepriklausomo elektros teikimo planai
	Dujų tarifai
	Tarifų plano keitimas per savitarną
Tarifai verslo interesantams	Tarifo planai
	Garantinė kaina, persiuntimo paslaugos kainos
	Kainos, gaunantiems įtampą iš žemosios ir vidutinės įtampos tinklų
	Kitos dedamosios: galios dedamoji, patikimumo kategorijos mokestis
	Galimos laiko zonos verslo interesantams
	Tarifo plano keitimo tvarka verslo interesantams
	Palankiausio tarifo plano skaičiuoklė
Atsiskaitymai už elektros energiją	Privačių interesantų atsiskaitymai
	Būdai atsiskaityti už suvartotą elektrą

	Terminai atsiskaitymui
	Tarifų planai atsiskaitantiems pagal faktą – visuomeninis teikimas
	Atsiskaitymas pasirinkus Nepriklausomą elektros teikėją
	Mokėjimas be užrašinės
	Mokėjimas per elektroninę bankininkystę.
	Apmokėtų rodmenų skaičiavimo principas, kodėl susidaro neatitikimai
	Mokėjimas per savitarną privalumai
	PVM sąskaitos faktūros – kada jos išrašomos
	Sąskaitų pateikimo terminai, gavimo būdai
	Sąskaitų sudarymo principai
	Rodmenų deklaravimas, laikotarpis
	Vidutinis suvartojimas
	Rodmenų deklaravimo klaidos
	Permokos/skolos susidarymo situacijos
	Sąskaitų apmokėjimo būdai, įkainiai.
	Elektroninė sąskaita
	Elektroninę sąskaitą su automatinio nuskaitymu - diena, limitas, permokos, skolos nesudengimas, priežastys, sprendimo būdai
	Būdai sudaryti, nutraukti e-sąskaitą
Bendrosios reikmės	Kas yra elektra bendrosioms reikmėms, už ką mokama
	Surinkimo ir administravimo modeliai
	Jei administruoja Ignitis, paskirstymo metodai
Verslo interesantų atsiskaitymas už elektrą	Pagrindiniai skirtumai tarp privačių ir verslo interesantų atsiskaitymų
	Verslo interesantų sąskaitų sudarymo principai ir sudedamos dalys
	Rodmenų deklaravimas verslui - terminai, deklaravimo klaidos, sprendimo būdai
	Sąskaitų gavimo būdai, išplėstinės skaičiuotės savitarroje
	Apmokėjimo terminai ir delspinigių skaičiavimas
	E. sąskaita verslo interesantams
	Suderinimo aktas
	Sąskaitų, apmokėjimų, padengimo, deklaravimo pažymų atsispindėjimas Viename lange, Savitarroje
Laikinas elektros neavartojimas	Apibrėžimas, kokiais atvejais žymimas, kokiam laikotarpiui gali būti žymimas
	Būdai pažymėti laikinąjį neavartojimą
	Atsiskaitymas pažymėjimus laikiną neavartojimą, šaknelės, sąskaitos, verslo sąskaitos
Skolos ir jų valdymas	Pranešimai ir įspėjimai
	Pranešimų tipai, požymiai kada siunčiama
	Skirtumai tarp pranešimų ir įspėjimų
	Pranešimų pateikimo būdai, atsispindėjimas Viename lange ir savitarroje
	Pretenzijos biudžetinėms įstaigoms
	Skolų administravimas
	Kaip susidaro skolos?
	Susidariusių skolų apmokėjimo būdai
	Pranešimas apie apmokėtą skolą - kodėl tai svarbu, kaip galima pranešti
	Skolų atsispindėjimas Viename lange ir savitarroje
	Pretenzijos biudžetinėms įstaigoms
	Skolų valdymas pasitelkiant trečiąsias šalis
	Skolų išieškojimo įmonės, administracinis mokestis, reglamentai
	Creditinfo Lietuva
	Perdavimas teismui, papildomos išlaidos, atsispindėjimas Viename lange
	Perdavimas antstoliui - žyminis mokestis, BVI, kitos išlaidos
	Beviltiškos skolos
	EE tiekimo nutraukimas neapmokėjus skolų - interesantų informavimas, kodėl kada tai atliekama, kaip atliekama
	Skolos atidėjimas
	Žodinis skolos atidėjimas
	Vekseliai

	Kas yra vekselis, skolos apmokėjimo grafikas
	Būtinės atitikti sąlygos norint pasirašyti vekselį privatiems ir verslo interesantams
	Terminalai, kuriems pasirašomi vekseliai
	Vekselio administravimas neapmokėjus laiku, pateikimas, raginimas
	Prašo atidėti vekselį, kokie veiksmai
	Vekselio neapmokėjimas ir sankcijos
	Vekselio perdavimas trečiosioms šalims, papildomi mokesčiai
	Būtinės atitikti sąlygos norint pasirašyti privatiems ir verslo
	Terminalai, kuriems pasirašomi vekseliai
Pažymos	Pažymų tipai, kam jos reikalingos, kuo jos skiriasi
	Pažymų pavyzdžiai
	Pažymų užsakymo procedūra, jų pateikimo būdai, pateikimo terminai privatiems ir verslo interesantams
	Pažymų atsispyndėjimas Viename lange ir savitarnoje
Savitarnos svetainė	Registracija privatiems interesantams
	Nepavyksta prisijungti
	Greitaveika ir neišspręsti sutrikimai kuriuos esame identifikavę
	Operator.ignitis.lt - ką galime koreguoti, ką galime matyti?
	Klausimai dėl kitų, ne elektros ir dujų teikėjų, pridėjimų ir mokėjimų problemų
	Savitarnos pardavimai - kada tai yra problemos sprendimas?
Dujų apskaitos prietaisai	Dujų apskaitos prietaisai, jų veikimo principai, tipai
	Kiti apskaitos elementai
	Skalės, rodmenų nuskaitymas ir kt.
	Metrologinė patikra, plombavimas, eksploatavimas, tikrinimas
	Dujų apskaitos prietaiso pakeitimo darbai, kai prietaisas sugedo dėl intereso kaltės, ne dėl intereso kaltės
Dujų sutartys - privatus interesantai	Sutarčių sudarymas
	Sutarčių nutraukimas
	Dokumentai, terminai, sutarčių šablonai
Dujų tarifai privatiems interesantams	Tarifų tvarkos tvirtinimas ir įsigaliojimas
	Taikomi tarifai
	Kainų grupės, jų perskaičiavimas
	Keitimo tvarka tarifų sudedamosios dalys
E-sąskaita, vidurkis	E-sąskaitos sudarymas/ nutraukimas
	Vidurkio skaičiavimo principas
	Kitos esminės sąlygos
Atsiskaitymas už dujas ir paslaugas privatiems interesantams, dokumentų išrašymas, pildymas	Atsiskaitymo už dujas ir paslaugas būdai
	Užrašinių išdavimas, keitimas, pildymas
	Bankai ir kiti įmokų surinkėjai, kurie teikia įmokų surinkimo paslaugas
	Sąskaitos, įmokos
	Permokos gražinimas
Dujų verslo interesantų aptarnavimas; buvusio „Energijos teikimo“ (nepriklausomos elektros tiekimas verslo interesantams) interesantų aptarnavimas	Sutartys
	Deklaravimo tvarka: kaip deklaruoti, pažiūrėti įvairią informaciją. Kokiais būdais ir koku laikotarpiu gali deklaruoti rodmenis
	Tarifų tvarkos tvirtinimas ir įsigaliojimas
	Taikomi tarifai
	Kainų grupės, jų perskaičiavimas
	Keitimo tvarka
	Prisijungimas prie savitaros svetainės Savitaras. Kaip elgtis, jei klientui nepavyksta prisijungti arba pamiršo slaptažodį į savitaros svetainę.
	Kaip gauna sąskaitas, kur gali jas pamatyti.
	Pagal ką išrašomos sąskaitos, jei nedeklaruoja rodmenų.
	Kaip elgiamės kreipiantis kitais klausimais (jungimas į verslo liniją)
	Skolos
	Buvusio „Energijos teikimo“ (nepriklausomos elektros tiekimas verslo interesantams) interesantų aptarnavimas

INTERESANTŲ PAIEŠKA IR IDENTIFIKAVIMO PROCEDŪRA

Visi telefonu, chat, elektroniniu paštu, besikreipiantys Interesantai prieš teikiant informaciją turi būti identifikuoti.

1) Identifikavimas įeinančio skambučio metu:

Privataus elektros ir dujų Interesanto paieška ir identifikavimas:

Skambinančio Interesanto telefono numeris VISADA vedamas Viename lange lauke „Telefono numeris“ (1) ir tikrinama (2) ar yra su Interesantu sudarytų sutarčių.

SVARBU: intereso neprašome pasakyti telefono numerio, o į paieškos lauką vedame telefone matoma Interesanto numerį.

Pagal telefono numerį radus sutartis privataus Interesanto PRIVALOMA paklausti asmens sudariusio sutartį vardo pavardės (3), objekto adreso (4) ir intereso kodo (5). Jei Interesantas nežino Interesanto kodo (5), klausiame asmens kodo trijų paskutinių skaičių (6) – ne viso asmens kodo, o tik trijų paskutinių asmens kodo skaičių.

Jei pagal telefono numerį (7) (8) nepavyksta (9) rasti sutarties klausiame skambinančio Interesanto Interesanto kodo (10). Suradus sutartį (11), klausiame asmens sudariusio sutartį vardo pavardės (12) ir objekto adreso (13).

SVARBU: jei Interesantas sako kitą nei Viename lange matomas vardą, pavardę (12), nepasakome Interesantui ką matome, o klausiame ar sutartis negali būti sudaryta kito asmens vardu. Jei intereso negali pasakyti visų identifikavimui reikalingų duomenų informacijos Interesantui teikti negalime – „Apgailestauju, tačiau pagal Jūsų pateiktą informaciją nepavyksta rasti sutarties. Turėtumėte pasitikslinti vardą pavardę / objekto adresą / Interesanto kodą / asmens kodą / paskutinę mokėta sumą (priklausomai kokių identifikavimui reikalingų duomenų Interesantas negali įvardinti) ir kreiptis pakartotinai arba atsakyti į kilusius klausimus ieškoti mūsų savitarnos svetainėje e.ignitis.lt. Ačiū, jog kreipėtės“.

Vienas langas

Vienas langas

Esama viešoji paslauga | Mūsų klientų patirtis | 2018 | Pasirinkti klientus: 2 užrašai | 75,86% atnauja

Įrašyti klientą | Dujos privat. | Įrašyti klientą

14 Kliento kodas: 11/01/04

15 Subjekto pavadinimas:

16 Objektas:

17 Objektas:

18 Objektas:

19 Objektas:

20 Objektas:

21 Objektas:

22 Objektas:

23 Objektas:

24 Objektas:

25 Objektas:

26 Objektas:

27 Objektas:

28 Objektas:

29 Objektas:

30 Objektas:

31 Objektas:

32 Objektas:

33 Objektas:

34 Objektas:

35 Objektas:

36 Objektas:

37 Objektas:

38 Objektas:

39 Objektas:

40 Objektas:

41 Objektas:

42 Objektas:

43 Objektas:

44 Objektas:

45 Objektas:

46 Objektas:

47 Objektas:

48 Objektas:

49 Objektas:

50 Objektas:

51 Objektas:

52 Objektas:

53 Objektas:

54 Objektas:

55 Objektas:

56 Objektas:

57 Objektas:

58 Objektas:

59 Objektas:

60 Objektas:

61 Objektas:

62 Objektas:

63 Objektas:

64 Objektas:

65 Objektas:

66 Objektas:

67 Objektas:

68 Objektas:

69 Objektas:

70 Objektas:

71 Objektas:

72 Objektas:

73 Objektas:

74 Objektas:

75 Objektas:

76 Objektas:

77 Objektas:

78 Objektas:

79 Objektas:

80 Objektas:

81 Objektas:

82 Objektas:

83 Objektas:

84 Objektas:

85 Objektas:

86 Objektas:

87 Objektas:

88 Objektas:

89 Objektas:

90 Objektas:

91 Objektas:

92 Objektas:

93 Objektas:

94 Objektas:

95 Objektas:

96 Objektas:

97 Objektas:

98 Objektas:

99 Objektas:

100 Objektas:

Tais atvejais, kai pagal telefono numerį nepavyksta rasti sutarties, ir Interesantas negali pasakyti Interesanto kodo (nežino jo pokalbio metu), Interesanto sutarties ieškome pagal asmens sudariusi sutartį pavardės fragmentą, t.y. pirmas keturias raides ir pagal objekto adreso fragmentą – taip pat pirmas keturias raides, t.y. Interesantas sako, jog jo manymu sutartis sudaryta su Eugenija Ramanauskiene adresu Geležinkelio g. 1-3, Radviliškis. Viename lange „Subjekto pavadinimas“ lauke rašome pavardės Ramanauskiene pirmas keturias raides „Rama“ (14), o į „Objekto adresas“ lauką įrašome Geležinkelio gatvės pirmas keturias raides – „Gele“ (15) ir ieškome sutarties (16).

SVARBU: jei Interesanto pavardėje ar adrese yra „č“, „ž“, „ą“ ir t.t. tai taip informacija ir turime vesti Viename lange. Jei nesuprantame ar nesame tikri ar teisingai girdime pavardę ar adresą detalizuojame: A – kai Alytus, B – kaip Biržais (detalizavimo lentelė pateikta žemiau - PAVADINIMAI DETALIZAVIMUI).

Pagal objekto adresą (17) randame sutartį kuri sudaryta ne su Eugenija Ramanauskiene, bet Antanu Ramanausku. Tokiu atveju Interesanto klausiamo ar sutartis nėra sudaryta kito šeimos nario vardu. Jei Interesantas sako, ne – informuojame, jog „matau, jog sutarties su ponija Eugenija nėra, kokio kito šeimos nario vardu gali būti sudaryta sutartis?“. **SVARBU** tai, jog Interesantas pats privalo pasakyti vardą pavardę, mes tik padedame pasakydami, jog kitu vardu pavarde nei Interesantas sako yra sutartis.

Interesantui pasakius asmens sudariusio sutartį vardą pavardę (18) klausiamo asmens kodo trijų paskutinių (19) skaičių. Jei jų Interesantas nežino, tuomet paskutinio mokėjimo preliminaros sumos – galima paklaida yra +/-5 Eur.

Įrašyti klientą | Dujos privat. | Įrašyti klientą

14 Kliento kodas: 11/01/04

15 Subjekto pavadinimas:

16 Objektas:

17 Objektas:

18 Objektas:

19 Objektas:

20 Objektas:

21 Objektas:

22 Objektas:

23 Objektas:

24 Objektas:

25 Objektas:

26 Objektas:

27 Objektas:

28 Objektas:

29 Objektas:

30 Objektas:

31 Objektas:

32 Objektas:

33 Objektas:

34 Objektas:

35 Objektas:

36 Objektas:

37 Objektas:

38 Objektas:

39 Objektas:

40 Objektas:

41 Objektas:

42 Objektas:

43 Objektas:

44 Objektas:

45 Objektas:

46 Objektas:

47 Objektas:

48 Objektas:

49 Objektas:

50 Objektas:

51 Objektas:

52 Objektas:

53 Objektas:

54 Objektas:

55 Objektas:

56 Objektas:

57 Objektas:

58 Objektas:

59 Objektas:

60 Objektas:

61 Objektas:

62 Objektas:

63 Objektas:

64 Objektas:

65 Objektas:

66 Objektas:

67 Objektas:

68 Objektas:

69 Objektas:

70 Objektas:

71 Objektas:

72 Objektas:

73 Objektas:

74 Objektas:

75 Objektas:

76 Objektas:

77 Objektas:

78 Objektas:

79 Objektas:

80 Objektas:

81 Objektas:

82 Objektas:

83 Objektas:

84 Objektas:

85 Objektas:

86 Objektas:

87 Objektas:

88 Objektas:

89 Objektas:

90 Objektas:

91 Objektas:

92 Objektas:

93 Objektas:

94 Objektas:

95 Objektas:

96 Objektas:

97 Objektas:

98 Objektas:

99 Objektas:

100 Objektas:

Dujų privataus Interesanto paieška analogiškai aprašyta, tik atliekant paiešką pasirenkame „Dujos privat.“ (20) lauką, o visi kiti veiksmai analogiški (21) (22) (23) (24) aukščiau aprašytiems.

Įrašyti klientą | Dujos privat. | Įrašyti klientą

14 Kliento kodas: 11/01/04

15 Subjekto pavadinimas:

16 Objektas:

17 Objektas:

18 Objektas:

19 Objektas:

20 Objektas:

21 Objektas:

22 Objektas:

23 Objektas:

24 Objektas:

25 Objektas:

26 Objektas:

27 Objektas:

28 Objektas:

29 Objektas:

30 Objektas:

31 Objektas:

32 Objektas:

33 Objektas:

34 Objektas:

35 Objektas:

36 Objektas:

37 Objektas:

38 Objektas:

39 Objektas:

40 Objektas:

41 Objektas:

42 Objektas:

43 Objektas:

44 Objektas:

45 Objektas:

46 Objektas:

47 Objektas:

48 Objektas:

49 Objektas:

50 Objektas:

51 Objektas:

52 Objektas:

53 Objektas:

54 Objektas:

55 Objektas:

56 Objektas:

57 Objektas:

58 Objektas:

59 Objektas:

60 Objektas:

61 Objektas:

62 Objektas:

63 Objektas:

64 Objektas:

65 Objektas:

66 Objektas:

67 Objektas:

68 Objektas:

69 Objektas:

70 Objektas:

71 Objektas:

72 Objektas:

73 Objektas:

74 Objektas:

75 Objektas:

76 Objektas:

77 Objektas:

78 Objektas:

79 Objektas:

80 Objektas:

81 Objektas:

82 Objektas:

83 Objektas:

84 Objektas:

85 Objektas:

86 Objektas:

87 Objektas:

88 Objektas:

89 Objektas:

90 Objektas:

91 Objektas:

92 Objektas:

93 Objektas:

94 Objektas:

95 Objektas:

96 Objektas:

97 Objektas:

98 Objektas:

99 Objektas:

100 Objektas:

SVARBU: privačių elektros ir dujų Interesantų kodas yra aštuonių skaitmenų. Tikrai pasitaikys tokių Interesantų kurie sakys: regiono numeris 1, Interesanto kodas 1292604 – ši Interesanto teikiama informacija yra teisinga ir pagal Interesanto sakoma informacija Viename lange „Kliento kodas“ lauke rašome sakomus skaičius ir ieškome sutarties.

Kitas galimas variantas, jog paskambinęs Interesantas sakys, mano Interesanto kodas – 1292604, t.y. pasakys tik septynis skaičius – ši informacija taip pat teisinga, tiesiog Interesantas nepasakė pirmojo regiono skaičiaus. Taip yra Vilniaus regiono Interesanto kodas prasideda 1, Kauno – 2, Klaipėdos – 3, Šiaulių – 4, Panevėžio – 5, Alytaus – 6, Utenos – 7. SVARBU – Kėdainių mieste ir rajone gyvenantys Interesantai priskiriami Panevėžio – 5 regionui.

Interesanto tipas	Situacija (klausimas kuriuo kreipiasi interesantas)	Informacija teikiama (savininkui/besikreipiančiam asmeniui, pateikusiam reikalingus duomenis/ besikreipiančiam asmeniui, pateikusiam reikalingus duomenis ir patvirtinusiui, kad yra sutarties savininkas)	Identifikavimas
Privatus interesantas	Bendrinis klausimas / konsultacija (ne konkrečios paslaugos užsakymas/suteikimas) – informacija kuri gali būti teikiama ir neidentifikavus interesanto, t.y. kai interesanto klausimas įsigijau objektą kaip sudaryti sutartį.	Savininkui/besikreipiančiam asmeniui nepriklausomai nuo to, ar buvo identifiкуotas	Informacija gali būti teikiama ir neidentifikavus interesanto
	Tikslinis klausimas – konsultacija dėl konkrečios sutarties, (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) Pvz, koks taikomas tarifas / tarifų planas; laikinai nevertosiu ee/dujų, ką daryti; ar atsiskaitoma pagal vidurkį (pagal e.sąskaitą); noriu deklaruoti rodmenis; apmokėjau skolą, atjungimo / pajungimo mokėstį atnaujinkite tiekimą; koks yra interesanto kodas ir kokia yra bendra mokėtina suma ir pan. SVARBU: užsakome pažymas; informacija apie skolą ir jos susidarymo priežastį teikiame tik savininkui (asmeniui kurio vardu sudaryta sutartis).	Savininkui/besikreipiančiam asmeniui, pateikusiam reikalingus identifikavimui duomenis	Klausiame: <ul style="list-style-type: none">• adreso (objekto),• asmens sudariusio sutartį vardo pavardės ir• interesanto kodo, jei nežino, klausiame asmens sudariusio sutartį asmens kodo trijų paskutinių skaičių (ne viso asmens kodo, bet tik trijų paskutinių skaitmenų). SVARBU: jei yra daugiau nei vienas objektas ir adresai panašūs, tikslinamės dėl kurio adreso interesantas kreipiasi. Jei interesantas negali nurodyti tikslaus adreso klausiame interesanto kodo. Jei interesantas negali nurodyti tikslaus adreso, interesanto kodo ar papildomai klausiame paskutinio mokėjimo sumos (apytikslės. SVARBU: galima paklaida 5 Eur).

Elektros verslo Interesanto atsiskaitančio visuomeniniu tarifu paieška ir identifikavimas:

Interesantui pokalbio pradžioje įvardinus, jog kreipiasi elektros (25) klausimu kaip verslo Interesantas VISADA klausiame įmonės kodo (26) ir ieškome sutarties (27). Radus sutartį tikriname kas yra Interesanto tiekėjas (28).

1802 numeriu aptarnaujami TIK TIE privatūs ir verslo interesantai kurių sutartyse lauke „Tiekėjas“ (28) yra Ignitis – IGN (28). Jei tiekėjas (28) ESO, informuojame Interesantą kreiptis nemokamu numeriu 1852.

Pagal įmonės kodą (26) radus (27) Interesanto sutartį VISADA teiraujamės įmonės pavadinimo (29) ir objekto adreso (30). Kai visa Interesanto pasakyta informacija sutampa su matoma Vienaime lange, interesantas yra tinkamai identifiкуotas ir sprendžiame jo klausimą.

Kai Interesanto tiekējas Ignitis – IGN (34), teiraujamās imonēs pavadinimo (35) ir objekto adreso.

Jei Interesantas neįvardina, jog kreipiasi kaip elektros verslo Interesantas, įvedus skambinančio telefono numerį (37) randame sutartį (38) klausiamo: pirkėjo kodo (39), jei jo nežino – įmonės kodo (40), įmonės pavadinimo (41) ir objekto adreso (42) – tai galioja tais atvejais kai Interesanto tiekėjas (43) Ignitis - IGN. Jei tiekėjas ESO – Interesantas informuojamas kreiptis nemokamu numeriu 1852.

Interesanto tipas	Identifikavimas
-------------------	-----------------

Dujų tiekimo sutartys

Įmonės kodas: 130856894
Įmonė: AUCINĖ BENDROVĖ "SUSKYSTINTOS DUJOS"

Sudarymo data	Numerus	Data nuo	Data iki
2001.05.09	848	2001.05.09	2010.12.31
2010.12.30	62/14-2011	2011.01.01	2012.12.31
2012.12.20	41/2013-7476	2013.01.01	2013.12.31
2013.12.31	41v/2014-7476	2014.01.01	2014.12.31
2014.12.30	41-2015-4/0001	2015.01.01	2015.12.31
2015.12.30	2016-6.2/003	2016.01.01	2016.12.31
2016.12.22	2017-2-0033	2017.01.01	

Pasirinkti Beigti

Interesanto tipas	Identifikavimas
Dujų verslo interesantas	<p>Verslo interesantų klausima:</p> <ul style="list-style-type: none"> įmonės kodo; įmonės pavadinimo (pilno); adreso kuriuo teikiamos dujos; sutarties numerio. <p>Jei verslo interesantas yra su buitinio gyventojų duomenimis, klausima:</p> <ul style="list-style-type: none"> vardo, pavardės; adreso kuriuo teikiamos dujos; asmens kodo – nes šis rekvizitas bus nurodytas Vienne lange „Subj. Kodas“ laukelyje sutarties numerio.

SVARBU: jei dujų verslo Interesantas sako, jog neturi – nežino sutarties numerio VISADA „padedame“ Interesantui pasakydami, jog sutarties numerį jis ras bet kurioje sąskaitoje, virš sąskaitoje esančios lentelės kairėje pusėje prie Interesanto rekvizitų (56).



PVM SĄSKAITA FAKTŪRA UŽ GAMTINES DUJAS

Sąskaitos Nr.: LDT 343052 | Skaitymo data: 2019.08.30 | Skaitimo mėnuo: 2019.09

AB "SUSKYSTINTOS DUJOS"

Registracijos adresas: **56** | Suskystintų dujų g. 1, LT-03202 Vlnas

Sutarties numeris: **2017-2-0033**
Įmonės kodas: 130856894
PVM mokėtojų kodas: LT108508917

Likutis 2019.08.31: 562,46 €
Dėi skaitmė per 2019.08: 1872,79 €
Kreditas per 2019.08: 0,00 €
Už 2019.08 laikotarpį priklausančių (delspinigiai): 0,00 €
Už 2019.08 laikotarpį priklausančių: 291,23 €

Mokėtina suma: -999,10 €

Už 2019.09 laikotarpį priklausančių

Prekė / paslauga	Matavimo vienetas	Kiekis	Vieneto kaina, €	Suma, €
Perdavimo sistemos operatoriaus paslaugos				36,87
Ilgalaikiai perdavimo pajėgumai	MWh/parą/metams	1,850	8,47	15,66
Vartojimo pajėgumai (Perdavimas)	MWh/parą/metams	4,330	5,26	22,78
Vartojimo pajėgumai (SGDT papildoma dedamoji)	MWh/parą/metams	4,330	46,61	201,82

Elektros verslo Interesanto Ignitis pasirinkusių kaip Nepriklausomą tiekėją paieška, identifikavimas ir aptarnavimas:

Interesantų pasirinkusių Ignitis, kaip Nepriklausomo tiekėjo (toliau – NT) Interesantų sutarčių (duomenų) Vienne lange nėra. Todėl turime išsiaiškinti ar besikreipiantis Interesantas skambina kaip Ignitis visuomeninio tarifo elektros verslo klientas ar kaip Ignitis NT klientas.

Kai interesantas sakys: nesutinku su išrašyta sąskaita? / kodėl paskaičiuoti delspinigiai?/gavau pranešimą dėl skolos?/nesutinku su mokėtina suma sąskaitoje? ir pan. turime išsiaiškinti kuri įmonė Interesantui išrašė / pateikė sąskaitą, klausime: prašau sakysite kokia įmonė nurodyta sąskaitoje? / kokios įmonės sąskaitoje nurodyta delspinigių suma? / kokia įmonė Jus informavo apie skolą? ir pan., šie klausimai svarbūs aiškinantis ar tai UAB Ignitis Interesantas.

Jei Vienne lange matome, jog kliento teikėjas ESO, tačiau jis sako, jog kreipiasi dėl UAB Ignitis sutarties / savitarnos / ar sąskaitos einame į ETA programą (<http://kosmo.corp.rst.lt/etawebv2/#logon> arba <http://10.200.233.245/etawebv2/#logon>) ir tikslinamės ar besikreipiantis UAB Ignitis kaip NT elektros klientas yra ESAMAS ar kaip POTENCIALUS (naujas) klientas.

ETA programoje pasirenkame skiltį „Sutartys“ tuomet atsidariusiame lange yra keturi kriterijai (laukai) pagal kuriuos galime atlikti Interesanto paiešką:

- Įmonės kodas – pagal šį kriterijų rekomenduojama pirmiausiai pradėti intereso paiešką;
- Intereso kodas – 4 ar 5 skaitmenų (iš eilės einantys skaičiai) EX UAB „Energijos teikimas“ (toliau – ET) suteiktas Intereso kodas. Nuo 2019-06-01 d, šį kliento kodą suteikia UAB Ignitis;
- Sutarties numeris – Interesantas jį ras sutartyje, sąskaitoje, skolos pranešime, sutarties prieduose ir pan. Sutarties numeris susidaro eiliškumo tvarka nuo 1 iki ... ir metai: pvz. 1-2019; 689-2018 ir tt. Sulig naujais kalendoriniais metais numeracija atsinaujina – visada prasideda nuo 1 ir pasikeičia metai.
- Įmonės pavadinimas – (laukas „Klientas“), įmonės pavadinimas rašomas toks koks yra nurodytas Registrų centre (su lietuvišbėmis, taškais, kabutėmis ir pan.).

I paieškos lauką įrašius vieną iš minėtų kintamųjų / duomenų reikia paspausti „Enter“.

Klientai Sutartys Objektai Suvertoti kiekiai Sąskaitos Kontaktai Duomenų perkrovimas Skolos Rėlingai Ataskaitos Administravimas						
			Klientas	Įnt. kodas	Įm. kodas	Sutarties nr.
Įm. kodas	Klientas	Sut. galioja nuo	Sut. galioja iki	Sutarties statusas		
182828619	A. A. Raudoniaus įmonė	2013.04.01		Vykdoma El. Paštu		
185165645	A. Abračio įmonė "Srovė"	2010.07.01	2010.12.31	Nutraukta		
185165645	A. Abračio įmonė "Srovė"	2011.01.01	2012.12.31	Pasibaigusi sutartis		
185165645	A. Abračio įmonė "Srovė"	2017.01.01	2017.12.31	Nepratęsė sutarties		
140549125	A. Abramovo prekybos įmo...	2014.04.01		Pasirašyta		
140420511	A. Armalo juvelyrinių gami...	2013.09.01		Pasirašyta		

Nustačius (identifikavus), jog kreipiasi esamas ar buvęs ET (esamas UAB Ignitis ne VT tarifo elektros verslo Interesantas) ar potencialus interesus, kuris domisi galimybe iš UAB Ignitis pirkti elektrą Nepriklausomo tiekėjo kainomis darbo metu atliekamas Intereso jungimas:

Esamas (buvęs) interesus	Naujas – potencialus interesus
Esamas interesus kreipiasi klausimais susijusiais su: sutarties keitimo sąlygomis, atsiskaitymais, skolomis, savitarna ir kt. Vykdomas skambučio peradresavimas (perjungimas), numeriu - +37052782130	Teiraujasi dėl elektros energijos paslaugos (-ų) įsigijimo, intereso nepavyko identifikuoti (rasti sistemoje) pagal pateiktus duomenis. Vykdomas skambučio peradresavimas (perjungimas), numeriu - +37070055088

SVARBU: Interesantui numerių mes nesakome.

Intereso jungimas / peradresavimas vykdomas TIK darbo metu:

Darbo laikas	Nedarbo laikas
I-IV 7:30 – 16:30 h V – 7:30 – 15:15 h Pietų pertrauka – 11:30 – 12:30 h (jos metu jungimas neatliekamas) Prieš šventinę dieną viena valanda trumpiau.	I-IV 16:30 – 7:30 h V 15:15 – 17:30 h Pietų pertrauka – 11:30 – 12:30 h (jos metu jungimas neatliekamas) Poilsio ir šventinėmis dienomis.

Komunikacija Interesantui atliekant jungimą:

Kai vykdomas skambučio perjungimas (peradresavimas)	Kai vykdomas skambučio perjungimas (peradresavimas) bet NEPAVYKSTA SUJUNGTI intereso
<i>Prašau palaukite, šiuo klausimu sujungsiu Jus su kolega, kuris suteiks informaciją.</i> Jei interesus iš karto nesutinka su jungimu, tuomet iš karto registruojame klausimą – Užregistruosiu Jūsų klausimą. Ne vėliau kaip per 2 darbo dienas susisieks kolega ir suteiks informaciją.	Grįžtame pas interesus, padėkojame už laukimą, informuojame, kad nepavyko sujungti su atsakingu darbuotoju. Klausimą užregistruosime ir ne vėliau kaip per 2 darbo dienas interesus bus pateiktas atsakymas. <i>Ačiū, kad palaukėte. Apgailestauju, tačiau nepavyko Jūsų sujungti su kolega, tad užregistruosiu Jūsų klausimą. Ne vėliau kaip per 2 darbo dienas susisieks kolega ir suteiks informaciją.</i>

SVARBU: Interesantui numerių mes nesakome.

Jungimą atliekame 30 sekundžių.

Pokalbio su Ignitis darbuotoju struktūra: „Sveiki, Kreipiasi įmonė „XXXX“, įmonės kodas 123456789, kreipiasi dėl..., sujungiu, sėkmės / Iki/...“

Nepavykus sujungti registruojamas kausimas temoje: VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS).

Sujungus, žymimas kreipinys temoje: VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS), **kreipinio III lygyje nurodant įmonės pavadinimą ir klausimą / problemą / situaciją dėl ko interesantas kreipėsi.**

Informacija kurią apie interesantą perduodame atsiliepusiam darbuotojui:

Esamas (buvęs) interesantas	Naujas – potencialus interesantas
Įmonės kodas; Įmonės pavadinimas; Klausimas / problema / situacija dėl kurios kreipiasi interesantas; Kitą aktualią informaciją, kurią pateikė interesantas pokalbio metu, pvz. – interesantas kreipiasi trečią kartą ir pan.	Įmonės pavadinimas; Klausimas / problema / situacija dėl kurios kreipiasi interesantas; Kitą aktualią informaciją, kurią pateikė interesantas pokalbio metu, pvz. – interesantas kreipiasi trečią kartą ir pan.

Užklausa temoje VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) registruojama iš karto:

- Darbo metu nepavykus intereso sujungti;
- Interesantui pačiam išreiškus norą atsakymą gauti vėliau nei šio pokalbio metu – jungimo atsisakius iš karto;
- Nedarbo metu;
- Kai interesantas kreipiasi dėl: pažymos, prisijungimo duomenų prie savitarnos programos ar kontaktinių duomenų atnaujinimo;

Kaip minėta, šių interesantų sutarties duomenų su Ignitis (elektrą klientui tiekiančio nepriklausomo tiekėjo kainomis) nebus, tad registruojant užklausą, intereso duomenis (kairę užklausos pusės) reikia supildyti ranka nurodant:

Esamas (buvęs) interesantas	Naujas – potencialus interesantas
Įmonės kodas; Įmonės pavadinimas; Adresas; Pranešėjo vardas; Kontaktinis telefono numeris(-iai) kuriais interesantui bus pateiktas atsakymas; Klausimas / problema / situacija dėl kurios kreipiasi interesantas; Kitą aktualią informaciją, kurią pateikė interesantas pokalbio metu, pvz. – interesantas kreipiasi trečią kartą ir pan. SVARBU: skyrių renkamės pagal objekto adresą.	Įmonės kodas; Įmonės pavadinimas; Pranešėjo vardas; Kontaktinis telefono numeris(-iai) kuriais interesantui bus pateiktas atsakymas; Klausimas / problema / situacija dėl kurios kreipiasi interesantas; Kitą aktualią informaciją, kurią pateikė interesantas pokalbio metu, pvz. – interesantas kreipiasi trečią kartą ir pan. SVARBU: naujo – potencialaus intereso atveju neprašoma adreso, tačiau be jo neįsiregistruoti klausimo, todėl „Objekto adresas“ lauke įrašome „Nėra“ ir skyrių parenkame „Centras“.

Laukai kuriuos privaloma užpildyti registruojant užklausą pažymėti raudonai:

SVARBI PAPILDOMA INFORMACIJA – dalis šių Interesantų yra sudarę su Klientu ne tik elektros sutartis Nepriklausomo tiekėjo kainomis, bet ir gamtinių dujų persiuntimo sutartis. Tad jei kreipsis toks Interesantas ir sakys, jog turi klausimų ir dėl elektros, ir dėl dujų, jei registruojama užklausa ji registruojama viena: arba elektros, arba dujų temoje aprašant abu klausimus / problemas ir kitoje paslaugoje pažymint kreipinį. Pvz. užregistravus klausimą temoje VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS), dujų dalyje, temoje pagal Interesanto klausimą – kreipimosi tipą, pažymimas kreipinys ir III lygyje keliais žodžiais aprašomas klausimas / problema / situacija dėl kurios interesantas kreipėsi, ir žinoma atvirkščiai (žr. dujų dalyje žemiau).

Temoje VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) registruojamos užklauskos automatu bus perduotos Ignitis vidinių žmonių komandai, o klausimai uždaromi su standartiniu aprašymu, kad klausimas perduotas atsakingam skyriui / įmonei, klausimo būseną iš „Laukimo“ keičiant į „Išvykdyta“.

Jei Interesantas kreipsis antrą, trečią ir visus kitus kartus ir sako, jog netenkina suteiktas atsakymas, į jo klausimą nebuvo atsakyta ar pan., visi klausimai registruojami toje pačioje temoje VERSLAS ELEKTRA. Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS) -> Buvusio ENERGIJOS TIEKIMO klausimai (IGN elektra VERSLAS), nurodant registruotų klausimų ID jei tokie randami, arba tiesiog nurodant faktą jei Interesantas tą įvardina.

Ignitis elektros verslo interesantui perkančiam elektrą NT kainomis, klausiant koku el. paštu galėtų kreiptis komunikuojame verslas@ignitis.lt

SVARBU: elektros ar dujų privatų, elektros visuomeninio tiekimo ir dujų verslo Interesanto paiešką Vienaime lange galima atlikti ir pagal kitus kriterijus, pvz. interesantas sako objekto numeris 45056790 – vedame jį Vienaime lange į „Objekto numeris“ paieškos lauką (57) ir ieškome (58) intereso sutarties.

Dujų privataus ir verslo intereso paieška taip pat galimas pagal objekto numerį, tik jo struktūra kiek kitokia, t.y. objekto numeryje yra „-“, t.y. į „Objekto numeris“ lauką (59) įrašoma kliento sakoma informacija ir atliekama paieška (60).

• Elektrai • Dujos privat. • Dujos komerc.

Kliento kodas: 59

Subjekto pavadinimas:

Objekto numeris: 1-1469067

Užsienio adresas:

Įmonės kodas:

Gimimo data:

Telefonas numeris: 8

Elektroninis paštas: 60

KAC skyrius:

Įvesti **Išvesti**

Sub. ID	Igaliojimo paskyros	Kliento kodas	Subjekto pavadinimas	Obj. adresas	Tiekėjas KAC pavadinimas	Obj. numeris	Registruoti	Tiekimo būdas	Schj. kodas	Telefonas	El. paštas
188127432	Priliję	1226220	Kęstutis Vaitiekus	Jaukštilių g. 73-22, 5101 Vilnius	IGN	Vilnius	1-1469067	1/200 – kito k. užsienio	*****931	801555533	vaitiekus@b.lt

Interesanto paieška galima ir pagal gimimo datą (metus-mėnesį ir dieną), ir pagal elektroninio pašto adresą SVARBU radus interesanto sutartį tinkamai jį identifikuoti pagal aukščiau aprašyta informaciją ir kliento tipą.

PAVADINIMAI DETALIZAVIMUI

Raidė	Miesto pavadinimas	Raidė	Miesto pavadinimas
A	Alytus, Anykščiai, Akmenė	L	Linkuva
B	Babtai, Biržai	M	Molėtai
C	Citrina	N	Nida
Č	Čekiškės	O	Obeliai
D	Druskininkai	P	Prienai
E	Elektrėnai	R	Raseiniai
Ė	Ėriškės	S	Simnas
F	Fabrikas	Š	Šiauliai
G	Gargždai, Garliava	T	Tauragė
H	Herbas	U	Utena
I	Ignalina	Ū	Ūkis
Y	Yla	V	Varėna
J	Jonava	Z	Zarasai
K	Kaunas	Ž	Žagarė

2) Identifikavimas chat:

Identifikavimui reikalinga informacija	Situacijos
<p>Interesantas pateikė visus sutarties savininko duomenis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vardą ir pavardę, • Objekto adresą, • Interesanto kodą, • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl bendrinės konsultacijos (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia kaip užsisakyti tarifų plano keitimą; kaip užsakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; kaip užsakyti pažymą apie suvartojimą; kaip sudaryti sutartį, kaip apmokėti ir pan.) – tapatybės identifikuoti nereikia. Interesantui informaciją teikiame, nepriklausomai nuo to, ar buvo identifikuotas. 2. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios konsultacijos, susijusios su konkrečia sutartimi, (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia koks yra užsakytas tarifų planas; ar atsiskaitoma pagal vidurkį; kokia objekto galia ir / ar atvado tipas; kokia yra bendra mokėtina suma – interesantui informaciją teikiame, jei interesantas pateikė notaro patvirtintą įgaliojimą arba visus sutarties savininko duomenis: <ul style="list-style-type: none"> • Vardą ir pavardę, • Objekto adresą,

	<ul style="list-style-type: none"> • Interesanto kodą, • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. <p>3. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios konsultacijos, susijusios su konkrečia sutartimi, (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia kokia yra bendra mokėtina suma ir iš ko ji susidaro, taip pat apie skolą ir jos susidarymą) – informacija teikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti informaciją atliekame šiuos veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interesantui, naudodami parengtą šabloną, parašome, kad negalime suteikti informacijos. Tam, kad galėtume ją suteikti, interesantas turi pateikti arba notaro patvirtintą įgaliojimą, arba kokią sutarties savininko informaciją jis turi pateikti: <ul style="list-style-type: none"> • Ar besikreipiantis asmuo yra sutarties savininkas? • Vardą ir pavardę; • Objekto adresą; • Interesanto kodą; • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą arba nurodo, kad jis yra savininkas ir pateikia išvardintus duomenis, informaciją interesantas suteikiame. <p>4. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios paslaugos, susijusios su konkrečia sutartimi, užsakymo/suteikimo (nori pasikeisti tarifų planą; užsisakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; užsakyti pažymą apie suvartojimą; sudaryti sutartį ir pan.) – interesantą informuojame, kad paslauga suteikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti paslaugą atliekame šiuos veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klientui, naudodami parengtą šabloną (Paslaugų teikėjui bus pateiktas suderinus paslaugos teikimo pradžią), parašome, kad negalime suteikti paslaugos. Tam, kad galėtume ją suteikti, interesantas turi pateikti arba notaro patvirtintą įgaliojimą, arba kokią sutarties savininko informaciją jis turi pateikti: <ul style="list-style-type: none"> • Ar besikreipiantis asmuo yra sutarties savininkas? • Vardą ir pavardę; • Objekto adresą; • Interesanto kodą; • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą, arba nurodo, kad jis yra savininkas ir pateikia išvardintus duomenis, paslaugą interesantui suteikiama.
--	---

3) Identifikavimas elektroniniu paštu:

Informacija IT sistemose	Informacijos teikimas/neteikimas
Rastas el. pašto adresas Kliento IT sistemose (interesantas rašo iš tokio paties el. pašto, kuris yra IT sistemoje)	<p>1. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas sutarties savininko/laiškas nepasirašytas, teikiama pilna informacija ir paslaugos.</p> <p>2. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas ne sutarties savininko, teikiama dalinė informacija (klausia koks yra užsakytas tarifų planas; ar atsiskaitoma pagal vidurkį; kokia objekto galia ir / ar atvado tipas, koks yra intereso kodas ir kokia yra bendra mokėtina suma.</p> <p>3. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas ne sutarties savininko, tačiau interesantas kreipiasi dėl paslaugos suteikimo (nori pasikeisti tarifų planą; užsisakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; užsakyti pažymą apie suvartojimą; sudaryti sutartį ir pan.) – paslauga suteikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti paslaugą atliekame šiuos veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interesantui parašome, kad negalime suteikti paslaugos. Tam, kad galėtume ją suteikti, turi kreiptis arba savininkas, arba pateikti notaro patvirtintą įgaliojimą. ▪ Uždarome UVIS užklausą.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą arba paslaugą klientui suteikiame. ▪ Gavus papildomą informaciją registruojama nauja užklausa, išsprendžiama ir uždaroma.
<p>Nerastas el. pašto adresas Kliento IT sistemose, bet yra pridėta tiekimo sutartis savitarnos svetainėje <u>e.ignitis.lt</u>, rolė „savininkas“ ir prisijungimo <u>e.ignitis.lt</u> el. paštas sutampa su el. pašto adresu, iš kurio gautas laiškas (el. pašto adresą patikrinamas e.ignitis operator)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas sutarties savininko/laiškas nepasirašytas, teikiama pilna informacija ir paslaugos. 2. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas ne sutarties savininko, teikiama dalinė informacija (klausia koks yra užsakyto tarifu planas; ar atsiskaitoma pagal vidurkį; kokia objekto galia ir / ar atvado tipas; ar įrengtas SMART skaitiklis, koks yra intereso kodas ir kokia yra bendra mokėtina suma. 3. Tais atvejais, kai gautas el. laiškas pasirašytas ne sutarties savininko, tačiau interesantas kreipiasi dėl paslaugos suteikimo (nori pasikeisti tarifu planą; užsisakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; užsakyti pažymą apie suvartojimą; sudaryti sutartį ir pan.) – paslauga suteikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti paslaugą atliekame šiuos veiksmus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interesantui parašome, kad negalime suteikti paslaugos. Tam, kad galėtume ją suteikti, turi kreiptis arba savininkas, arba pateikti notaro patvirtintą įgaliojimą. ▪ Uždarome UVIS užklausa. ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą paslaugą interesantui suteikiame. ▪ Gavus papildomą informaciją registruojama nauja užklausa, išsprendžiama ir uždaroma.
<p>Nerastas el. pašto adresą Kliento IT sistemose, bet yra pridėta tiekimo sutartis savitarnos svetainėje <u>e.ignitis.lt</u>, rolė yra „mokėtojas“ ir prisijungimo į <u>e.ignitis.lt</u> el. paštas sutampa su el. pašto adresu, iš kurio gautas laiškas (el. pašto adresą patikrinamas e.ignitis operator)</p>	<p>Kadangi rolė „mokėtojas“ leidžia deklaruoti rodmenis ir vykdyti mokėjimus, informacija interesantui teikiama tik apie deklaruotus ir apmokėtus rodmenis, taip pat mokėtinas sumas</p>
<p>Nerastas el. pašto adresą Kliento IT sistemose, savitarnos svetainėje į <u>e.ignitis.lt</u> nėra pridėtos tiekimo sutarties</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl bendrinės konsultacijos (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia kaip užsisakyti tarifu plano keitimą; kaip užsakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; kaip užsakyti pažymą apie suvartojimą; kaip sudaryti sutartį, kaip apmokėti ir pan.) – tapatybės identifikuoti nereikia. Interesantas informaciją teikiame nepriklausomai nuo to, ar buvo identifikuotas. 2. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios konsultacijos, susijusios su konkrečia sutartimi (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia koks yra užsakyto tarifu planas; ar atsiskaitoma pagal vidurkį; kokia objekto galia ir / ar atvado tipas; ar įrengtas SMART skaitiklis, koks yra intereso kodas ir kokia yra bendra mokėtina suma – tam, kad galėtume suteikti informaciją atliekame šiuos veiksmus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ interesantui, naudodami parengtą šabloną (bus pateiktas sutarus paslaugos teikimo pradžią), parašome, kad negalime suteikti informacijos. Tam, kad galėtume ją suteikti interesantas turi pateikti arba notaro patvirtintą įgaliojimą; arba, jeigu asmuo yra bendrasavininkas – Nekiilnojamo turto registro išrašą patvirtinantį jo nuosavybės teises; arba kokią sutarties savininko informaciją jis turi pateikti: <ul style="list-style-type: none"> • Vardą ir pavardę; • Objekto adresą; • Intereso kodą; • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. ▪ Uždarome UVIS užklausa. ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą arba nurodo pateikia išvardintus duomenis, informaciją interesantui suteikiame. ▪ Gavus papildomą informaciją registruojama nauja užklausa, išsprendžiama ir uždaroma.

	<p>3. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios konsultacijos, susijusios su konkrečia sutartimi (ne paslaugos užsakymo/suteikimo) (klausia kokia yra mokėtina suma (skola), iš ko susidarė skola ir jos susidarymo aplinkybės) – informacija teikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti informaciją atliekame šiuos veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interesantui naudodami parengtą šabloną (bus pateiktas sutarus paslaugos teikimo pradžią), parašome, kad negalime suteikti informacijos. Tam, kad galėtume ją suteikti interesantas turi pateikti arba notaro patvirtintą įgaliojimą, arba, jeigu asmuo yra bendrasavininkas - Nekilnojamo turto registro išrašą patvirtinantį jo nuosavybės teises; arba kokią sutarties savininko informaciją jis turi pateikti: <ul style="list-style-type: none"> • Ar besikreipiantis asmuo yra sutarties savininkas? • Vardą ir pavardę; • Objekto adresą; • Interesanto kodą; • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. Uždarome UVIS užklausą. ▪ Jeigu interesantas s kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą arba nurodo, kad jis yra savininkas ir pateikia išvardintus duomenis, informaciją klientui suteikiame. ▪ Gavus papildomą informaciją registruojama nauja užklausa, išsprendžiama ir uždaroma. <p>4. Tais atvejais, kai interesantas kreipiasi dėl konkrečios paslaugos, susijusios su konkrečia sutartimi, užsakymo/suteikimo (nori pasikeisti tarifų planą; užsisakyti vidurkio priedą, nes nori atsiskaityti pagal vidurkį; užsakyti pažymą apie suvartojimą; sudaryti sutartį ir pan.) – paslauga suteikiama tik sutarties savininkui. Tam, kad galėtume suteikti paslaugą atliekame šiuos veiksmus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interesantui, naudodami parengtą šabloną (bus pateiktas sutarus paslaugos teikimo pradžią), parašome, kad negalime suteikti paslaugos. Tam, kad galėtume ją suteikti interesantas turi pateikti arba notaro patvirtintą įgaliojimą, arba kokią sutarties savininko informaciją jis turi pateikti: <ul style="list-style-type: none"> • Ar besikreipiantis asmuo yra sutarties savininkas? • Vardą ir pavardę; • Objekto adresą; • Interesanto kodą; • Asmens kodo tris paskutinius skaičius arba gimimo datą. Uždarome UVIS užklausą. ▪ Jeigu interesantas kreipiasi pakartotinai ir pateikia notaro patvirtintą įgaliojimą arba nurodo, kad jis yra savininkas ir pateikia išvardintus duomenis, paslaugą klientui suteikiame. ▪ Gavus papildomą informaciją registruojama nauja užklausa, išsprendžiama ir uždaroma.
--	--

KONTAKTINIŲ DUOMENŲ ATNAUJINIMAS

Elektros ir dujų privatus interesantas:

Klausimas	Atsakymas
Kada atnaujiname kontaktinius duomenis?	<ul style="list-style-type: none"> • Jei duomenys atnaujinti anksčiau nei 2021-06-31 d • Jeigu yra nurodytas TIK fiksuotas telefono numeris, o interesantas skambina iš mobilaus, teiraujamės ar fiksuotas naudojamas. Atnaujinant duomenis teiraujamės mobilaus numerio ir el. pašto. • Jei skambina iš fiksuoto, ir kontaktuose nurodytas tik fiksuotas - atnaujinant duomenis teiraujamės mobilaus numerio ir el. pašto. • Jei skambina iš mobilaus, kontaktuose nurodytas kitas mobilus – teiraujamės ar kontaktuose esantis numeris galioja, bei numerį iš kurio skambinate galime nurodyti kaip papildomą. • Jeigu nėra el. pašto - atnaujiname VISADA. • Jei nėra nurodytų jokių kontaktinių duomenų - atnaujiname VISADA
Kokius duomenis atnaujiname?	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilus telefono numeris • El. pašto adresas • Fiksuoto ryšio numeris (tik tuo atveju, jei klientas nenurodo - neturi mobilaus telefono numerio). <p>Jei reikia atnaujinti interesanto kontaktus, tačiau matome, kad interesantas kreipiasi iš telefono numerio, kuris jau yra įvestas, pakeičiama tik data NUO (dujų atveju, elektros atveju paspaudžiame mygtuką „Saugoti“) ir interesanto neklausiame, ar galime atnaujinti kontaktus. Jei jau yra nurodytas el. paštas, pasiteiraujame, ar jis teisingas.</p> <p>Atnaujinant kontaktus VISADA interesantui nurodome kam tą darome, pvz. „Norėčiau atnaujinti Jūsų kontaktinius duomenis jei mums prireiktų ateityje su Jumis susiekti?“. Jei interesantas nesupranta dėl ko mes galime jam skambinti, nurodome: „Jei turėtume Jums klausimų dėl dujų/elektros klausimų“.</p>

Interesantą aptarnaujant telefonu Vienne lange, skiltyje „Kontaktinė informacija“ (1) VISADA tikrinama kontaktų atnaujinimo data (2) ir kokius interesanto kontaktinius duomenis turime (3).

Kai kontaktų atnaujinimo data senesnė nei 2021-06-31 diena, turime fiksuota numerį, o interesantas skambina iš mobilaus numerio, turime vieną mobilų numerį, tačiau interesantas skambina iš kito mobilaus numerio, neturime elektroninio pašto adresą atnaujiname interesanto kontaktus spausdami mygtuką „Redaguoti“ (4).

The screenshot shows a web form titled "Kontaktinė informacija:". Below the title is a field "Adresas:" followed by a masked address. Then there are fields for "Fiksuotas tel. Nr.:", "Mobilus tel. Nr.:" (with value "*****098"), "Mobilus tel. Nr. 2:" (with value "*****098"), "Faksas Nr.:", and "El. Paštas:" (with value "kristinaa.bl@*****.rasa158@*****"). At the bottom left, there is a field "Duomenys atnaujinti: 2018.08.22". At the bottom right, there is a green button labeled "Redaguoti".

Lange vedame interesanto kontaktus, pvz. naują mobilų numerį (5) (numerio formatas turi būti 8xxxxxxx arba +370xxxxxxx) senąjį tiesiog ištrindami. Jei interesantas pageidauja nurodyti daugiau nei vieną elektroninio pašto adresą (6) jei atskiriami kabliataškiu, t.y. nededamas joks tarpas ar kitas skyrybos ženklas, tiesiog tarp el. pašto adresų rašomas kabliataškis. Elektroninio pašto adresų skaičius nėra ribojamas – ribojamas tik eilutės simbolių skaičius, t.y. į eilutę telpa 100 simbolių. Kabliataškis taip pat priskiriamas prie simbolių. Suvedus kontaktinius duomenis tiesiog spaudžiama „Išsaugoti“ (7).

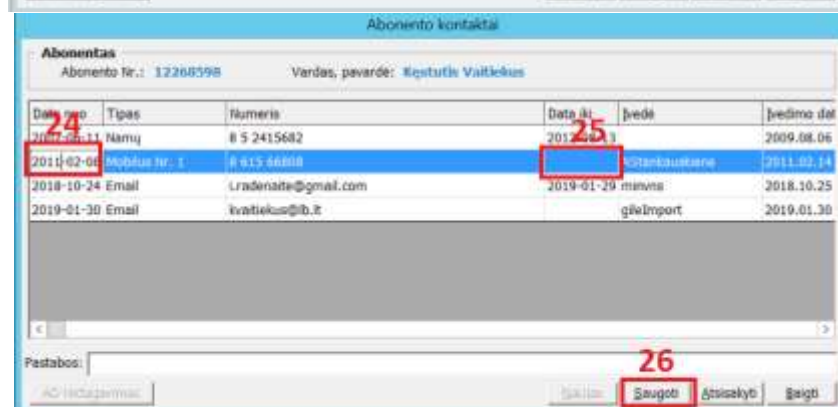
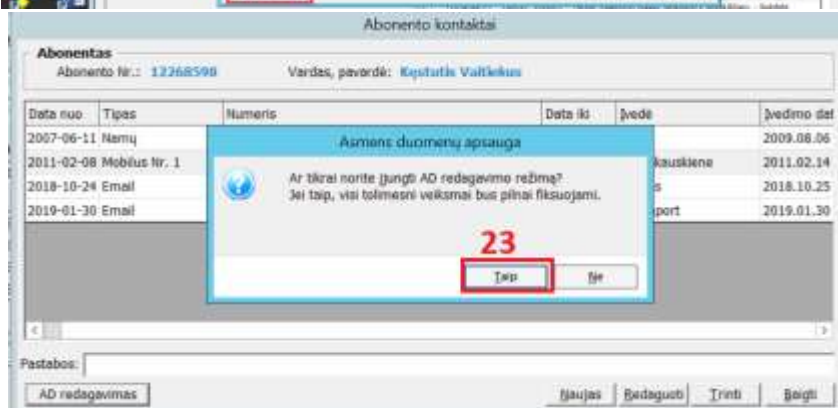
Jei kalbant su Interesantu paaiškėja, jog mūsų turimas korespondencijos adresas (adresas kuriuo Interesantas paštu gauna informaciją. Korespondencijos ir objekto adresai gali ir nesutapti, jei interesantas gyvena pvz. viename mieste, o korespondenciją paštu nori gauti kitu) netikslus ar interesantas jį nori keisti, toje pat „Kontaktinė informacija“ (8) skiltyje, į lauką adresas (9) pradedame rašyti adreso fragmentą – pirmas keturias gątvės pavadinimo ir keturias pirmas kaimo / miesto pavadinimo raides ir iš sąrašo pasirenkame intereso pasakytą adresą (10), įrašome namo numerį (11), jei yra buto numerį (12), įkeliamo (13) ir išsaugome duomenis (14).

Dujų privačių interesantų duomenys atnaujinami DAAPg programoje (15), intereso kortelėje (16) (17), kontaktų skiltyje (18) spaudžiamame duomenų peržiūros mygtuką (19) ir tikriname ar „Data nuo“ yra ankstesnė (20) nei 2021-06-31 d ir šie kontaktai nėra uždaryti, t.y. prie ar prie „Data iki“ (21) yra įvesta data. Jei prie „Data iki“ yra įvesta data tai reiškia, jog šis kontaktas uždarytas ir jo tikslinti nereikia.

Šio pavyzdžio atveju reikia intereso teirautis ir atnaujinti informaciją prie antros eilutės – mobilaus numerio ir elektroninio pašto adreso – ketvirtos eilutės.

Pradžioje pasižymime mobilaus numerio (antrą eilutę) ant jos atsistodami ir spaudžiame „AD redagavimas“ (22). Atsidariusioje lentelėje spaudžiame „Taip“ (23) ir koreguojame reikiamus duomenis. Jei Interesanto mobilus naudojamas tai mums reikia suvesti tik šios dienos datą (su pele atsistojama ir pakeičiama data) (24) ir išsaugomi duomenys (26).

Jei numeris nebenaudojamas tuomet prie „Data iki“ (25) įvedama šios dienos data ir išsaugomi duomenys (26).



Jei reikia įvesti naują – dar vieną telefono numerį ar elektroninio pašto adresą spaudžiama „Naujas“ (27), iš sąrašo pasirenkame tokie tipo (28) duomenį įvesime, įrašome jį (29) ir išsaugome (30).



Elektros verslo (visuomeninio tiekimo) Interesantas (klientas kurį randame Vienne lange):

Klausimas	Atsakymas
Kada atnaujiname kontaktinius duomenis?	Visada, jei kontaktai atnaujinti anksčiau nei 2021-06-31 d turime atnaujinti visus kontaktinius duomenis, įskaitant fiksuoto ryšio numerį.
Kokius duomenis atnaujiname?	<ul style="list-style-type: none"> Mobilus telefono numeris El. pašto adresas Fiksuoto ryšio numeris

	<ul style="list-style-type: none"> Fakso numeris – tik tuo atveju, jeigu buvo nurodytas iš anksčiau pasiteiraujame, ar nepasikeitė, jeigu fakso numerio nebuvo nurodyto – jo ir neklausiamo. <p>Pastaba: Tarp Telia ir valstybinių institucijų yra susitarimas, jog valstybinių institucijų fiksuoti telefonų numeriai prasidės skaičiais 870xxxxxx, t.y. nėra miesto kodo prieš numerį.</p> <p>Atnaujinant kontaktus VISADA interesantui nurodome kam tą darome, pvz. „Norėčiau atnaujinti Jūsų kontaktinius duomenis jei mums prireiktų ateityje su Jumis susiekti?“. Jei interesantas nesupranta dėl ko mes galime jam skambinti, nurodome: „Jei turėtume Jums klausimu dėl dujų/elektros klausimu“.</p>	
--	---	--

Pastaba: Tarp Telia ir valstybinių institucijų yra susitarimas, jog valstybinių institucijų fiksuoti telefonų numeriai prasidės skaičiais 870xxxxx, t.y. nėra miesto kodo prieš numerį.

Atnaujinant kontaktus VISADA interesantui nurodome kam tą darome, pvz. „Norėčiau atnaujinti Jūsų kontaktinius duomenis jei mums prireiktų ateityje su Jumis susiekti?“. Jei interesantas nesupranta dėl ko mes galime jam skambinti, nurodome: „Jei turėtume Jums klausimų dėl dujų/elektros klausimų“.

Elektros verslo interesantų duomenys Vienaime lange atnaujinami analogiškai kaip elektros privačių interesantų (žr. aukščiau).

Dujų verslo ir elektros kaip Nepriklausomo tiekėjo Interesantas:

Klausimas	Atsakymas
Kada atnaujiname kontaktinius duomenis?	Kontaktus naujinam tik tuo atveju jei patys interesantai prašo.
Kokius duomenis atnaujiname?	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilus telefono numeris • El. pašto adresas

Dujų verslo ir interesantų perkančių elektrą iš Ignitis kaip Nepriklausomo tiekėjo kontaktiniai duomenys atnaujinami registruojant UVIS užklausa.

Dujų verslo interesantų atvejų Vienne lange susirandame (31) (32) (33) intereso sutartį, įeiname į kreipinių žymėjimo ir užklausų registravimo (34) skiltį. Susirandame ir pasižymime VERSLAS DUJOS. Kontaktinės informacijos atnaujinimas (IGN dujos VERSLAS) -> Dėl rekvizitų patikslinimo (IGN dujos VERSLAS) temą ir subtemą (35), užklauso aprašymo lauke (36) nurodome kokius kontaktinius duomenis reikia pakeisti, įvesti ar atnaujinti, su interesantu pasitiksliname ar numerį iš kurio jis skambina galima nurodyti kaip kontaktinį jei prireiktų susisiekti, įrašome jį (37) ir išsaugome informaciją (38).

Dajanje

Klasifikacija	
Sukcesija parafiranja	
Objektivni naziv	
Opisno ime	32
Iskustvo izdaje	19003842
Izdavač	
Tiskovnik	
Elektronika jadrna	33
KAC sklop	

Vrati se Prejeto

[illegible]

Naujinant interesantų perkančių elektrą iš Ignitis kaip Nepriklausomo tiekėjo kontaktinius duomenis spaudžiamame Viename lange „Registruoti kreipinius ir užklausas“ (39). Pasirenkamas tiekėjas IGN. paslauga –

[illegible]

TIESIOGINĖ RINKODARA

Tiesioginės rinkodaros (toliau – TR) sutikimai renkami:

- tik privatiems elektros ir dujų Interesantams;
- kai kalbame su asmeniu kurio vardu sudaryta sutartis;
- kai Interesantas nereiškia nepasitenkinimo – pretenzijos įmonės veikla ar neveikimu, ar patys Paslaugos teikėjo darbuotojai pokalbio metu neišprovokuoja nepasitenkinimo / konflikto.

POKALBIS TELEFONU:

1. Kai išsprendžiami klausimai, dėl kurių interesantas kreipėsi, atnaujiname kontaktus. -> 2
2. Jei nėra aišku / interesantas nepasakė ar jis yra asmuo kurio vardu sudaryta sutartis, išsiaiškiname tai: „Ar gerai suprantu, jog Jūs esate [pasakome vardą matoma Viename lange]?“
 - Taip -> 4
 - Ne -> 3
3. Ar Jūs savo vardu turite elektros/dujų tiekimo sutartį (priklausomai nuo paslaugos (elektros ir/ar dujų klausimu kreipiasi interesantas)?
 - Ne -> prašau sakykite ar turite papildomų klausimų / ar aiškiai suteikiau informaciją / ar galiu dar kažkuo padėti ir pan.? Jei taip, atsakome į klausimus. Jei ne, padėkojame už skambutį, palinkime geros dienos/vakaro/savaitgalio/švenčių. -> 6 (III lygyje pažymime TR nesutikimo priežastį).
 - Taip -> prašau sakykite ar norėtumėte ir savo sutartyje atnaujinti kontaktinę informaciją, jog Jus laiku pasiektų informacija apie suformuotas sąskaitas, tarifus ir pan.?
 - Taip -> identifikuojame interesantą pagal identifikavimo taisykles, atnaujiname kontaktus. [Mokėjimus tikriname ir į kitą informaciją tikriname, bei interesantui atsakome, tuo atveju jei klientas pats teiraujasi. Jei matome neapmoktą likutį, visais atvejais interesantą informuojame]. Atnaujinus kontaktus klausiame -> 4
 - Ne -> prašau sakykite ar turite papildomų klausimų / ar aiškiai suteikiau informaciją / ar galiu dar kažkuo padėti ir pan.? Jei taip, atsakome į klausimus. Jei ne, padėkojame už skambutį, palinkime geros dienos/vakaro/savaitgalio/švenčių. -> 6 (III lygyje pažymime TR nesutikimo priežastį).
4. Prašau sakykite, ar pageidautumėte ateityje gauti informaciją iš Ignitis, apie jums aktualias paslaugas bei pasiūlymus kurie gali padėti taupyti elektros energiją, bei įvertinti jums suteiktas paslaugas?
 - Ne -> prašau sakykite ar turite papildomų klausimų / ar aiškiai suteikiau informaciją / ar galiu dar kažkuo padėti ir pan.? Jei taip, atsakome į klausimus. Jei ne, padėkojame už skambutį, palinkime geros dienos/vakaro/savaitgalio/švenčių. -> 6 (III lygyje pažymime TR nesutikimo priežastį).
 - Taip -> Labai malonu. Prašau patvirtinkite, kad sutinkate gauti UAB Ignitis informaciją apie naujas paslaugas, specialius pasiūlymus bei įvertinti suteiktų paslaugų kokybę?
 - TAIP/SUTINKU <užfiksuoju interesanto sutikimą -> Jūsų sutikimas patvirtintas. Informaciją Jums siųsime el. paštu, telefonu arba trumpąja SMS žinute. Duotą sutikimą galite bet kada atšaukti Jums patogiausiu būdu: savo paskyroje, savitarnos svetainėje e.ignitis.lt arba kreipdamiesi interesantų aptarnavimo telefonu. Detalesnę informaciją apie asmens duomenų apsaugą skelbiame savitarnoje e.ignitis.lt ir pateikiama Interesantų aptarnavimo skyriuose. ->5
 - Jei Interesantas atsako „Nežinau“, „Aha“, „Jo“ ir kita. Prašau savo sutikimą turite patvirtinti žodžiu TAIP arba SUTINKU, kitu atveju negaliu pasižymėti sutikimo kaip tinkamo. Pakartokite prašau, ar sutinkate?
 - 🗨 Ne -> 5
 - 🗨 Taip -> Jūsų sutikimas patvirtintas. Informaciją Jums siųsime el. paštu, telefonu arba trumpąja SMS žinute. Duotą sutikimą galite bet kada atšaukti Jums patogiausiu būdu: savo paskyroje, savitarnos svetainėje e.ignitis.lt arba kreipdamiesi interesantų aptarnavimo telefonu. Detalesnę informaciją apie asmens duomenų apsaugą skelbiame savitarnoje e.ignitis.lt ir pateikiama Interesantų aptarnavimo skyriuose. ->5
5. Prašau sakykite ar turite papildomų klausimų / ar aiškiai suteikiau informaciją / ar galiu dar kažkuo padėti ir pan.? Jei taip, atsakome į klausimus. Jei ne, padėkojame už skambutį, palinkime geros

dienos/vakaro/savaitgalio/švenčių-> 6 [**SVARBU**: jei interesantas su TR pranešimu **SUTIKO**, kreipinio ir III lygio žymėti NEREIKIA]

6. Interesantui **nesutikus** gauti Tiesioginės rinkodaros sutikimo **BŪTINA (visais atvejais)** pažymėti kreipinį ir III lygyje TR atsisakymo priežastį:

Tema	Subtema	III lygis
TIESIOGINĖS RINKODAROS NESUTIKIMAI (TIK KC, CHAT KREIPINIAMS) (IGN elektra)	TIESIOGINĖS RINKODAROS NESUTIKIMAI (TIK KC, CHAT KREIPINIAMS) (IGN elektra)	Nenori SPAM'o (kreipiasi savininkas)
		Kreipiasi nesusijęs asmuo ir atsisakė atnaujinti kontaktus
		Kreipiasi nesusijęs asmuo kuris neturi savo vardu sutarties
		Konfliktinis klientas / situacija
		TR nesutikimas iš anksčiau, nepraėjo 6 mėn.
		TR jau buvo paimtas
		Elektros privačių klientų linijoje kreipiasi verslas
		Nenurodė priežasties
TIESIOGINĖS RINKODAROS NESUTIKIMAI (TIK KC, CHAT KREIPINIAMS) (IGN dujos)	TIESIOGINĖS RINKODAROS NESUTIKIMAI (TIK KC, CHAT KREIPINIAMS) (IGN dujos)	Nenori SPAM'o (kreipiasi savininkas)
		Kreipiasi nesusijęs asmuo ir atsisakė atnaujinti kontaktus
		Kreipiasi nesusijęs asmuo kuris neturi savo vardu sutarties
		Konfliktinis klientas / situacija
		TR nesutikimas iš anksčiau, nepraėjo 6 mėn.
		TR jau buvo paimtas
		Dujų privačių klientų linijoje kreipiasi verslas
		Nenurodė priežasties

SVARBU: jei Interesantas nesutinka su TR sutikimu (tai pažymime Viename lange), pakartotinai ar Interesantas neprieštarautų gauti pranešimus apie naujas paslaugas, specialius pasiūlymus, bei įvertinti suteiktų paslaugų kokybę, klausiame po 6 mėnesių.

Jei Viename lange matome, jog interesantas TR sutikimą Ignitis davęs, papildomai / pakartotinai apie TR sutikimą neklausiame.

DUK :

Klausimas	Atsakymas
Jei interesantas klausia „Kodėl tai darote?“	Nuo gegužės 25 dienos įsigaliojo Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas, kurio tikslas užtikrinti vieningus asmens duomenų apsaugos standartus. Atsakingai taikome reglamento reikalavimus ir atnaujiname interesantų duomenis.
Jei interesantas klausia kas ten bus rašoma?	Turėdami Jūsų sutikimą visada galėsime Jums pranešti apie naujas paslaugas, specialius pasiūlymus, bei galėsite įvertinti suteiktų paslaugų kokybę.

VEIKSMAI Viename lange interesantui **SUTIKUS su TR – **ELEKTRA** ir **DUJOS**:**

Viename lange, „Sutikimų nustatymai ir informavimo būdas“ formoje prie „Ignitis Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas“ žymime varnelę (1), iš „Nepasirinkta“ arba „Nesutinka“ keičiame į „Sutinka“ (2), PRIVALOMA įrašyti numerį iš kurios skambina klientas (numerio formatas VISADA +370... (ar kitos šalies kodas)) (3), ir „Išsaugoti“ duomenis (4).

Išsaugojus duomenis bus rodomas sėkmės pranešimas (5), „kanalas“, data, laikas ir jei interesantas TR sutikimą davė telefonu, numeris iš kurios skambino interesantas ir kurį nurodė Paslaugų teikėjo darbuotojas (6).

SVARBU: „Ar galiu nurodyti Jūsų numerį dėl TR sutikimo?“ intereso klausiti nereikia. Tereikia teisingai įrašyti numerį, nes pagal jį bus atrenkami pokalbiai ir saugomi kaip įrodymas, jog interesantas telefonu sutiko su TR pranešimais.

Sutikimų nustatymai ir informavimo būdas

☐ ESO Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas Spausdinti TR sutikimą

Nesutinka
VienasLangas Atnaujinta: 2019-08-07 12:33 +37065000000
Savininko / skambinančio tel. numeris TR sutikimo dokumentas Prisegti failą

1 ☒ LET Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas

2 ☐ Nesutinka
☒ Sutinka

3 Savininko / skambinančio tel. numeris +37065291111

☐ Apklauso
 Sutinka
Bilingas Atnaujinta: 2018-10-01 00:00

Darbuotojo vardas, pavardė Kristina Bludytė 4 Išsaugoti

5 Išsaugota sėkmingai

☐ ESO Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas Spausdinti TR sutikimą

Nesutinka
VienasLangas Atnaujinta: 2019-08-07 12:33 +37065000000
Savininko / skambinančio tel. numeris TR sutikimo dokumentas Prisegti failą

☐ LET Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas
 Sutinka

6 VienasLangas Atnaujinta: 2019-08-07 12:10 +37065291111
Savininko / skambinančio tel. numeris

SVARBU: dujų atveju Interesantui teikiama DAAPg esančia informaciją. Atsakius į Interesanto klausimą ir atnaujinus DAAPg kontaktus ir Vienaime lange įeinama į intereso sutartį, jog „IGNITIS Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas“ skiltyje pažymėtume informaciją:

☒ Elektra ☒ Dujos privat. ☐ Dujos komerc.

Kliento kodas

Subjekto pavadinimas bled

Objekto numeris

Objekto adresas savano

Įmonės kodas

Gimimo data

Telefono numeris 8

Elektroninis paštas

KAC skyrius

Išsaugoti Išvalyti

Sut. ID	Ignitis paskyra	Kliento kodas	Subjekto pavadinimas	Obj. adresas	Tiekėjas
200035190	Prisijungti	20770777	Karolis Bludis	Savanorių pr. 294-35, Kauno m., 49454, Kauno m. sav.	IGN

VEIKSMAI Vienaime lange Interesantui NESUTIKUS su TR – ELEKTRA ir DUJOS:

Vienaime lange, „Sutikimų nustatymai ir informavimo būdas“ formoje prie „Ignitis Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas“ žymime varnelę (1), iš „Nepasirinkta“ ar „Sutinka“ keičiame į „Nesutinka“ (2), PRIVALOMA įrašyti numerį iš kurios skambina interesantas (numerio formatas VISADA +370... (ar kitos šalies kodas)) (3), ir „Išsaugoti“ duomenis (4).

Išsaugojus duomenis bus rodomas sėkmės pranešimas (5), „kanalas“, data, laikas ir jei klientas TR nesutikimą išsakė telefonu, numeris iš kurios skambino interesantas ir kurį nurodė Paslaugų teikėjo darbuotojas (6).

SVARBU: „Ar galiu nurodyti Jūsų numerį dėl TR nesutikimo?“ intereso klausimui nereikia. Tereikia teisingai įrašyti numerį, nes pagal jį bus atrenkami pokalbiai ir saugomi kaip įrodymas, jog interesantas telefonu sutiko su TR pranešimais.

SVARBU: dujų atveju Interesantui teikiama DAAPg esančia informacija. Atsakius į Intereso klausimą ir atnaujinus DAAPg kontaktus ir Viename lange įeinama į intereso sutartį, jog „IGNITIS Tiesioginės rinkodaros pranešimų gavimas“ skylyje pažymėtume informaciją:

Sut. ID	Ignitis paskyra	Kliento kodas	Subjekto pavadinimas	Obj. adresas	Tiekėjas
200035190	Priėjungė	20770777	Karolis Blėdis	Savanorių pr. 294-35, Kauno m., 49454, Kauno m. sav.	IGN

SVARBU:

- jei Interesantas savo vardu pavardę turi daugiau nei vieną elektros ar dujų sutartį, tiesioginės rinkodaros sutikimas / nesutikimas, pažymėjus vienoje sutartyje automatiškai pasižymi ir kitose – taip yra, nes intereso TR sutikimą / nesutikimą duoda įmonei, ne sutarčiai;
- jei Interesantas savo vardu pavardę ir elektros, ir dujų sutartį, tiesioginės rinkodaros sutikimą / nesutikimą pažymėjus elektros arba dujų sutartyje automatiškai pasižymi ir kitoje, elektros ar dujų sutartyje – taip yra, nes klientas TR sutikimą / nesutikimą duoda įmonei, ne sutarčiai. P.vz. pažymėjus TR sutikimą dujų sutartyje, elektros sutartyje šis požymis atsispindės po 15 minučių (taip veikia funkcionalumas).
- Jeigu Interesantas skambina per 118 Tiesioginės rinkodaros sutikimų nerenkame, nes:
 - Viename lange galime įrašyti numerius +370.. formatu.

- Per 118 skambinančių interesantų pokalbių nėra galimybės atrinkti ir priskirti reikiamai sutarčiai / interesantui.

KREIPINIŲ ŽYMĖJIMAS, UŽKLAUSŲ REGISTRAVIMAS, III LYGIO KREIPINIAI, PAKARTOTINŲ UŽKLAUSŲ - KREIPINIŲ VALDYMAS

Kreipinių žymėjimas:

Siekiant valdyti Interesantų patirtį, žinoti kokiais klausimais dažniausiai kreipiasi Interesantai, pokalbio su Interesantu metu žymimi kreipiniai. Kreipinys yra Interesanto užduotas (-i) klausimas (-ai), problema, situacija kuris lėmė jo kreipimąsi. Kreipinys žymimas kai pokalbio metu turimos informacijos užtenka atsakyti į Interesanto klausimą, t. y. neregistruojame Užklauso – klausimo.

Kai pokalbio metu neužtenka turimos informacijos ar kompetencijos, registruoja Užklausa – klausimus.

Užklauso registracijos metu pažymimas ir kreipinys, todėl papildomai žymėti kreipinio nereikia.

Pvz. skambina interesantas, Interesanto kodas 11292604 ir teiraujasi koku tarifu turi atsiskaityti už elektrą. Identifikuojame interesantą, atsakome į jo klausimą, atliekame pardavimus, atnaujiname kontaktinius duomenis, pasiteiraujame dėl galimybės interesantui siųsti Tiesioginės rinkodaros sutikimą, bei pažymimas kreipinys – interesanto sutartyje skiltyje „Registruoti kreipinius ir užklauso“, spaudžiame „Ignitis“ (1), susirandama reikiame temą (2) – šiuo atveju „TARIFAI, MOKĖJIMO BŪDAS, SĄSKAITOS IR ATSISKAITYMAI (IGN ELEKTRA)“, bei subtemą (3) – šiuo atveju „KLAUSIMAI DĖL TARIFŲ (IGN ELEKTRA)“, iš kreipinių pradžių (4) sąrašo pasirenkame III lygį, pagal taip kaip interesantas suformulavo klausimą paskambinęs (5), ir užregistruojame (6).

Užklauso ir kreipinių temos, paaiškinimai kada kokį rinktis bus pateikti Paslaugų teikėjui pasirašius Sutartį.

SVARBU: kreipinys (-iai) yra tik Interesanto Paslaugų teikėjo darbuotojui užduodami klausimai, Paslaugų teikėjo darbuotojo proaktyvus veiksmai ar interesantui teikiama informacija nėra kreipinys. Žymime tiek kreipinių skirtingose temose kiek interesantai užduoda klausimų, t.y. jų gali būti daugiau nei vienas.

Užklauso registravimas:

Taip atvejai kai neužtenka turimos informacijos ar kompetencijos atsakyti į interesanto klausimus, registruojamas interesanto klausimas (toliau – užklausa).

Bendraudant su Interesantai sąvoka užklausa NEMINIMA. Komunikuojama, jog užregistruosime Jūsų klausimą.

Registruojant užklauso, Interesanto sutartyje skiltyje „Registruoti kreipinius ir užklauso“, spaudžiame „Ignitis“ (1), susirandama reikiame temą (2) ir bei subtemą (3), teiraujamės kuo vardu pranešėjas, įrašome jį (4), klausime ar telefono numeris iš kurios skambina interesantai galime nurodyti kaip kontaktinį ir juo interesantui atsakyti į klausimą, įrašome jį (5), aprašome interesanto klausimą pagal gramatines taisykles, aiškiai formuluojant interesanto klausimą – problemą (6), jei klausimas – situacija labai skubūs ir interesantui netinka 2 darbo dienų sprendimo terminas pažymime skubų (7) prioritetą, pažymėdami varnelę, iš kreipinių pradžių (8) sąrašo pasirenkame III lygį, pagal taip kaip interesantas suformulavo klausimą paskambinęs (9), ir užregistruojame (10).

SVARBU: registruojant užklauso neprašome, jog Interesantas žodžiu pasakytų kontaktinį numerį jei sako, jog atsakymą pageidauja gauti tuo pačiu numeriu iš kurios skambina, t.y. pasiteiravus „Ar numerį iš kurio skambinate galiu nurodyti kaip kontaktinį, kad galėtume juo paskambinę suteikti atsakymą?“ išgirdus atsakymą „TAIP“ įrašome telefone matoma numerį. Jei atsakymas „NE“ – tuomet prašome, jog interesantas pasakytų telefono numerį.

Registruoti kreipinius ir užklausas

+ IGNITIS **1**

+ ENERGIJOS SKIRSTYMO OPERATORIUS

2 - **6 KONTAKTŲ ŠALTINIAI (IGN ELEKTRA)**

3 ☒ **PRISIRAGINAMAS TIEKIMO PABŪDŽIO (IGN ELEKTRA)**

4 **Vilnius**

5 **Paraišytojas, kontaktinis asmuo**
Klausa Daryto

6 **Telefonas namams**
095-271980

7 **El. paštas**
klausa.k@igp.lt

8 **PRISIRAGINAMAS TIEKIMO PABŪDŽIO (IGN ELEKTRA)**

9 **Atsakymas**

10 **Užregistruoti**

Standartinis susisiekimo terminas yra 2 darbo dienos. Jei pažymimas „skubus“ prioritetas, informuojame, jog atsakymo Interesantas sulauks artimiausią darbo dieną.

III lygio kreipiniai:

Siekiama įvertinti Interesantų srauto grįžtamumą bei priežastis, kad būtų galima vertinti, kurie aspektai kelia daugiausiai klausimų ir problemų bei atitinkamai reaguoti, gerinant interesantų patirtį, pokalbio su interesantu metu žymime III lygį.

Kaip atpažinti kokiose temose reikia žymėti III lygį? Tose temose kurių pavadinimas parašytas DIDŽIOSIOMIS RAIDĖMIS turi III lygį.

Registruojant / žymint kreipinius – standartizuotų komentarų pradžios žymimos pasirenkant skiltį „Kreipinio pradžia“ (4) iš sąrašo (5) pasirenkant III lygį pagal intereso užduota klausimą. Jei sąrašė nėra standartizuoto III lygio, tuomet komentarą įrašome ranka – tai yra išimtis ir ja naudojames tik išskirtiniais atvejais.

Tais atvejais, kai galimos (ar tinkamos) kelios standartizuotų komentarų pradžios – pasirenkame /pažymime pirminį intereso klausimą, kuris ir paskatino kreiptis į aptarnavimo kanalus.

Pasirinkti atitinkamą standartizuotą komentaro pradžią BŪTINA (jei yra numatyta toje temoje), net ir tais atvejais, kai registruojama užklausa kuri turi standartizuotą aprašymą.

+ Riešų registravimas el. paštu (IGN ELEKTRA)

+ Saulės jėgainės (IGN ELEKTRA)

+ Saulės parkai (IGN ELEKTRA)

+ Skundai (IGN ELEKTRA)

+ Sumokėjau/sumokėsi skolą (IGN ELEKTRA)

+ SUTARTYS (IGN ELEKTRA)

+ Šilumos skaitikliai (IGN ELEKTRA)

2 - **TARIFAI, MOKĖJIMO BŪDAS, SĄSKAITOS IR ATSIŠKAITYMAI (IGN ELEKTRA)**

☐ **IMKŲ PERKĖJIMAS (IGN ELEKTRA)**

☐ **KLAUSIMAI DEL ATSIŠKAITYMU (IGN ELEKTRA)**

☐ **KLAUSIMAI DEL MOKĖJIMŲ BŪDŲ (IGN ELEKTRA)**

☐ **KLAUSIMAI DEL SKOLŲ (IGN ELEKTRA)**

3 ☒ **KLAUSIMAI DEL TARIFU (IGN ELEKTRA)**

☐ **PAŽYMA APIE ATSIŠKAITYMUS (IGN ELEKTRA)**

☐ **RODMEŲ DEKLARAVIMAS (IGN ELEKTRA)**

☐ **Žodinis susitarimas dėl skolos atidėjimo (IGN ELEKTRA)**

+ TIESIOGINĖS RINKODAROS NESUTIKIMAI (TIK KČ, CHAT KREIPINIAMS) (IGN ELEKTRA)

+ TIK KČS. NEREGISTRUOTI. Parašyk pildymo klausimui ir ignitis.lt (IGN ELEKTRA)

+ TIK KČS. NEREGISTRUOTI. ESD klientai klaidingai parašė (IGN ELEKTRA)

4 **Kreipinio pradžia:**

5 **Pradžia**

6 **Užregistruoti**

Pakartotinių užklausų - kreipinių valdymas:

Užklausa ar kreipinys yra laikomi pakartotiniais, jeigu į bet kurį aptarnavimo kanalą kreipiasi Interesantas - piktas (emocija) arba teigiantis, kad jau kreipėsi tuo pačiu klausimu anksčiau ir nesulaukė atsakymo arba gautas atsakymas netenkina.

Tokiu atveju visada atsiprašome Interesanto už sukeltus nepatogumus ir prieš suteikiant informaciją, privalomai patikrinama Interesanto kreipinių ir registruotų užklausų (jei tokių yra) istoriją.

Viename lange einame į „UVIS“ (1), nurodome Interesanto kodą (2) arba telefono numerį (3) kurį Interesantas buvo nurodęs kaip kontaktinį ir ieškome (4) intereso registruoto klausimo. Tikriname klausimo būseną (5):

- būseną „įvykdyta“, intereantas teigia, jog negavo atsakymo – pagal užklausos komentarą suteikiame intereantui informaciją ir atsipašome, jog kolegos nesusisiekė. Jei intereantui neužtenka mūsų teikiamos informacijos pagal pateiktą komentarą, tuomet registruojame naują klausimą, aprašymo lauke nurodydami užklausos ID (7) pagal kurią intereantui nebuvo suteikta informaciją.
- būseną „laukimo“ ar „sureaguota“ – tikriname ar nuo intereso kreipimosi dienos (6) praėjo 2 darbo dienos:
 - ✓ nepraėjo 2 darbo dienos – intereantą informuojame, jog palauktų, kolegos per numatytą terminą susisieks ir suteiks atsakymą. Naujos užklausos NEREGISTRUOJAME.
 - ✓ praėjęs 2 darbo dienų terminas – atsiprašome intereso dėl sukeltų nepatogumų. Prie registruoto klausimo spaudžiame prioriteto (8) mygtuką (pieštuko ženklą). Keičiame prioritetą į „Aukštą“ (9), išsaugome informaciją (10). Tuomet spaudžiame užklausos redagavimo mygtuką (11), ir papildome informaciją užklausos pradžioje DIDŽIOSIOMIS RAIDĖMIS (12), išsaugome naujai įrašytą informaciją. SVARBU: naujas klausimas neregistruojamas, papildomas senasis ir pažymimas BŪTINAI kreipinys toje temoje kurioje registruotas klausimas į kurį intereantas negavo atsakymo.

Vienas langas

Administravimas ▶
Esamų vartotojų paieška
Naujų vartotojų paieška **1**
UVIS

ID: Data: (iki)
 Kliento tipas:
 Tinklas:
 Paskybas:
 Skyriaus:
 Kodas:
 Subkategorija:
 Vertikalis:
 Kliento kodas: **2**
 Telefonas:
 Precedencijos:
 Adresas:
 Būklis užklausoje: ☐
 Išsakyti kreipinys: ☐ **4** Išsakyti Naujas **6**

ID	Vartotojas	Būsena	Kliento kodas	Skyriaus	Precedencijos	Gavimo data	Išsakyti data	Adresas	Tinklas	El. paštas	Precedencijos Taisyklės Nr.	Sąlygos	Prioritetas	Precedencijos redaguoti
U401000	Kristina Bledys	Laukimo	1120204	Vilnius	Kristina Bledys	2010-10-28 07:04		Pasidomėjimo g. 20-11, 12121 Vilnius		int@msa.lt@gmail.com	885291906	VienasLangas	Naujas	
Tema: 7 Išsakyti Naujas 6 Tarkiu LT skaitmeninis (NON ELEKTRA) TAIKYTODI TVIRTINODI KONTAKTINIAI DUOMENI (NON ELEKTRA)														
VIP Klientas: Ne Registravosi: Kristina Bledys: 030 Aprašymas: Tiesos 11 Komentarai:														
ID	Vartotojas	Būsena	Kliento kodas	Skyriaus	Precedencijos	Gavimo data	Išsakyti data	Adresas	Tinklas	El. paštas	Precedencijos Taisyklės Nr.	Sąlygos	Prioritetas	Precedencijos redaguoti
U4010038	Kristina Bledys	Laukimo	1120204	Vilnius	Kristina Bledys	2010-10-28 28:29		Pasidomėjimo g. 20-11, 12121 Vilnius		int@msa.lt@gmail.com	885291906	VienasLangas	Naujas	
Tema: 8 Išsakyti Naujas 6 Tarkiu LT skaitmeninis (NON ELEKTRA) SĄJUKTODI IR ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA) KLAUSIMAI DĖL ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA)														
VIP Klientas: Ne Registravosi: Kristina Bledys: 030 Aprašymas: Klientas teigia 11 Komentarai:														
ID	Vartotojas	Būsena	Kliento kodas	Skyriaus	Precedencijos	Gavimo data	Išsakyti data	Adresas	Tinklas	El. paštas	Precedencijos Taisyklės Nr.	Sąlygos	Prioritetas	Precedencijos redaguoti
U4010050	Kristina Bledys	Laukimo	1120204	Vilnius	Kristina Bledys	2010-10-28 30:28		Pasidomėjimo g. 20-11, 12121 Vilnius		int@msa.lt@gmail.com	885291906	VienasLangas	Naujas	
Tema: 9 Išsakyti Naujas 6 Tarkiu LT skaitmeninis (NON ELEKTRA) SĄJUKTODI IR ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA) KLAUSIMAI DĖL ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA)														
VIP Klientas: Ne Registravosi: Kristina Bledys: 030 Aprašymas: 12 Išsakyti Naujas 6 Komentarai:														
ID	Vartotojas	Būsena	Kliento kodas	Skyriaus	Precedencijos	Gavimo data	Išsakyti data	Adresas	Tinklas	El. paštas	Precedencijos Taisyklės Nr.	Sąlygos	Prioritetas	Precedencijos redaguoti
U4010050	Kristina Bledys	Laukimo	1120204	Vilnius	Kristina Bledys	2010-10-28 30:28		Pasidomėjimo g. 20-11, 12121 Vilnius		int@msa.lt@gmail.com	885291906	VienasLangas	Naujas	
Tema: 10 Išsakyti Naujas 6 Tarkiu LT skaitmeninis (NON ELEKTRA) SĄJUKTODI IR ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA) KLAUSIMAI DĖL ATSAKUTYMI (NON ELEKTRA)														
VIP Klientas: Ne Registravosi: Kristina Bledys: 030 Aprašymas: 11 Išsakyti Naujas 6 Komentarai:														

SVARBU: jei nutiko taip, kad klausimo nereikėjo registruoti ir klaidą pastebėjote kol klausimo būseną „laukimo“ (14), užklausoje (dešiniame kampe) spaudžiame „X“ (15), ir atšaukiame (16) bereikalingai registruota klausimą.

The screenshot shows the 'Priešlankis' (Frontend) interface. At the top, there is a navigation bar with buttons like 'Priešlankis' and 'Naujos'. Below this is a table of service requests. The table has columns for 'Statusas', 'Priešlankis', 'Priešlankio redagavimo laikas', 'Informavimo būdas', 'Užreg. darbuotojas', 'Pakartotinis kreipinys / užklausa', 'Būsenos keitimo laikas', and 'Prisikurtas darbuotojas'. A red box highlights the 'Priešlankis' button in the navigation bar. Another red box highlights the '15' status icon in the table. A third red box highlights the 'OK' button in a 'Message from webpage' dialog box.

SKAMBUČIŲ ATRANKA PASLAUGŲ TEIKĖJO SISTEMOJE IR PERKĖLIMAS KLIENTO Į SFTP SAUGYKLĄ

Vieno lango (toliau – VL) sistemoje nuolatos kaupiama informacija apie telefonu įvykusius pokalbius. Karta per parą suformuojama užklausų byla, kuri naudojama kontaktų cento skambučių įrašų atrinkimui ir perkėlimui į FTP saugyklą saugojimui naudojant SFTP protokolą. Šie įrašai gali būti perklausomi ir analizuojami.

Terminų ir sutrumpinimų rodyklė:

1 lentelė. Terminų ir sutrumpinimų rodyklė

Terminas/trumpinys	Paiškinimas
FR	Funkciniai reikalavimai
GUID	Globalus unikalus identifikatorius
KC	Kontaktų centras
KC IS	Kontaktų centro informacinė sistema
VL	Vienas langas informacinė sistema
VL DB	Vienas langas informacinės sistemos duomenų bazė
TR	Tiesioginės rinkodaros sutikimas
TIC	Technologijų ir inovacijų centras
FW	Kompiuterių tinklo ugniasienė
SFTP	SSH bylų perdavimo protokolas (SSH File Transfer Protocol)

Uždaviniai:

Sukurtos CSV užklausų bylos turi būti išsaugotos ir kaupiamos, o apdorotų užklausų būsenos atžymimos ir kaupiamos atskiroje LOG byloje (-ose). Apie užklausos klaidas automatiškai informuojami atsakingi asmenys el. paštu.

Funkciniai sistemos reikalavimai

Visuomeninio tiekimo (toliau – VT) skambučiai:

- Kartą paroje, fiksuotu laiku, VL suformuoja VT įrašų užklausų paketą kontaktų centro sistemai;
- VL automatizuotai sukuria CSV užklausų bylą, kuri talpinama SFTP duomenų saugyklos aplanke;
- Aplanke užklausų bylos kaupiamos;
- Kartą paroje, fiksuotu laiku, po VL užklausos suformavimo, KC sistema atlieka paiešką skambučių įrašų bazėje ir atitinkančias užklausą garso bylas perkelia į SFTP saugyklos aplanką;
- KC sistema atliktus veiksmus fiksuoja log bylose ir kaupia log bylų aplanke.
- Kartą paroje, fiksuotu laiku, po KC IS logų įkėlimo, VL atlieka įkeltų skambučių įrašų apdorojimą bei klaidų patikrą

Detalus sprendimo aprašymas pateikiamas Poreikio architektūrinis sprendimas dalyje.

Nepriklausomo tiekimo (toliau – NT) skambučiai:

- Kartą paroje, fiksuotu laiku, VL suformuoja NT įrašų užklausų paketą kontaktų centro sistemai;
- VL automatizuotai sukuria CSV užklausų bylą, kuri talpinama SFTP duomenų saugyklos aplanke;
- Aplanke užklausų bylos kaupiamos;
- Kartą paroje, fiksuotu laiku, po VL užklausos suformavimo, KC sistema atlieka paiešką skambučių įrašų bazėje ir atitinkančias užklausą garso bylas perkelia į SFTP saugyklos aplanką;
- KC sistema atliktus veiksmus fiksuoja log bylose ir kaupia log bylų aplanke.
- Kartą paroje, fiksuotu laiku, po KC IS logų įkėlimo, VL atlieka įkeltų skambučių įrašų apdorojimą bei klaidų patikrą

Detalus sprendimo aprašymas pateikiamas Poreikio architektūrinis sprendimas dalyje.

Nefunkciniai reikalavimai sistemai

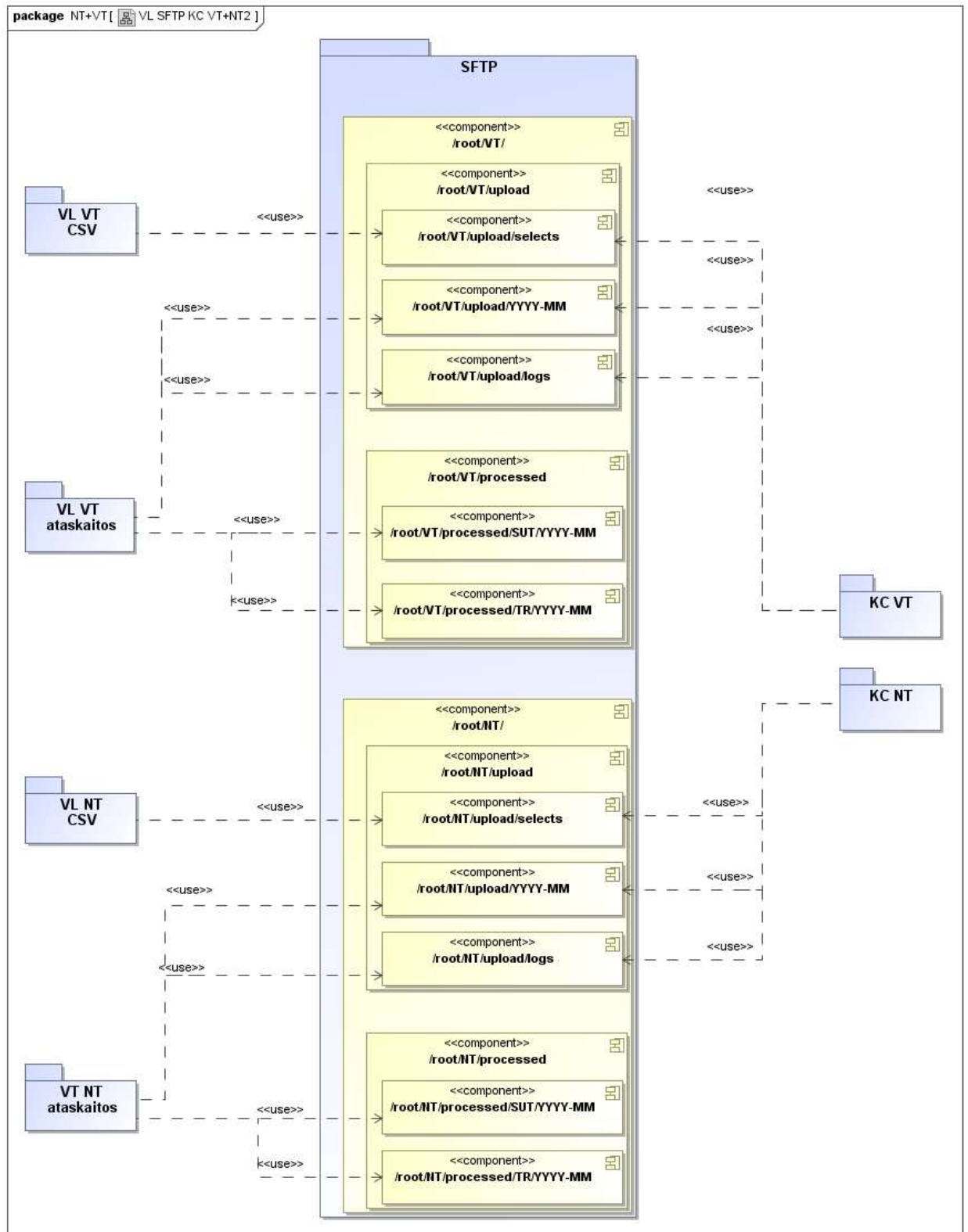
Pokyčių realizacijai atskiri nefunkciniai reikalavimai nėra keliami, tačiau po pokyčio sistema turi tenkinti iki šiol jai keltus nefunkcinius reikalavimus. Šios užduoties metu iki šiol galioję nefunkciniai reikalavimai nėra keičiami ir turi būti tenkinami ir po pokyčio. Pokytis turi būti realizuotas taip, kad tenkintų tokius papildomus nefunkcinius reikalavimus.

2 lentelė. Nefunkciniai reikalavimai

Nr.	Tipas	Nefunkcinis reikalavimas
NFR0001	Bendri architektūriniai reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas nekeliant šiuo metu naudojamų platformų, aplikacijų bei DBVS versijų.
NFR0002	Bendri architektūriniai reikalavimai	Esamoje VL DB sukuriamą papildoma lentelė žurnalizavimo duomenims saugoti
NFR0101	Naudotojų autentifikacijos ir autorizacijos reikalavimai	Naudotojų kūrimui, valdymui bei autentifikavimui turi būti panaudotas VL, SFTP, VPN, FW vartotojų bei autentifikavimo modulis.
NFR0102	Naudotojų autentifikacijos ir autorizacijos reikalavimai	SFTP prieigai sukuriamas vartotojo vardas ir slaptažodis
NFR0201	Saugumo bei žurnalizavimo reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas remiantis esamais VL, SFTP sistemos saugumo ir žurnalizavimo reikalavimais, bei sukuriamas papildomas žurnalizavimo mechanizmas. Daugiau 6.1.3 skyriuje.
NFR0202	Saugumo bei žurnalizavimo reikalavimai	Skambučių garso įrašų žurnalizavimas atliekamas VL DBVS
NFR0301	Greitaveikos reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti VL, SFTP sistemų esami greitaveikos reikalavimai.
NFR0401	Prieinamumo ir patikimumo reikalavimai (SLA)	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamos VL, SFTP sistemų prieinamumo ir patikimumo reikalavimai (SLA).
NFR0501	Naudotojo sąsajos reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamos VL, SFTP sistemų naudotojo sąsajos reikalavimai.
NFR0502	Naudotojo sąsajos reikalavimai	Įvykių ataskaitų atvaizdavimui grafinė aplinką nėra kuriama.
NFR0601	Kokybės užtikrinimo ir diegimo reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamų VL, SFTP sistemų naudotojo sąsajos reikalavimai.
NFR0602	Kokybės užtikrinimo ir diegimo reikalavimai	<p>Pokytis turi būti vystomas naudojant vystymo (DEV), testavimo (TEST) ir gamybinę (PROD) aplinkas.</p> <p>DEV aplinka:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programuotojai atlieka programavimo darbus ir testavimą. <p>TEST aplinka:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programuotojai/administratoriai diegia DEV aplinkoje sukurtą ir ištestuotą naują funkcionalumą. Testuotojai testuoja funkcionalumą pagal TAM. Užsakovas testuoja funkcionalumą pagal DAD. <p>PROD aplinka:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administratoriai iš diegimo paketo pagal diegimo instrukcijas diegia TEST aplinkoje ištestuotą naują funkcionalumą. Užsakovas dirba su atnaujinta sistema.
NFR0701	Reikalavimai infrastruktūrai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamų VL, SFTP sistemų reikalavimai infrastruktūrai.
NFR0801	Backupavimo ir atstatymo reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamų VL, SFTP sistemų reikalavimai backupams ir atstatymui.
NFR0901	Duomenų archyvavimo reikalavimai	Pokytis turi būti realizuotas taip, kad būtų užtikrinti esamų VL, SFTP sistemų reikalavimai duomenų archyvavimui.

Poreikio architektūrinis sprendimas

Principinė sprendimo schema pavaizduota diagramoje:



Sprendimo aprašymas

VT skambučių įrašai

1. VL IS suformuoja vienos paros užklausų paketą CSV byloje, kurią patalpina SFTP serverio aplanke:

/root/VT/upload/selects

Pvz.:

```
/root/VT/upload/selects/2020-06-18.csv
```

2. KC IS nuskaito CSV bylą ir įvykdo paiešką įrašų bazėje, atrinktus įrašus patalpina atitinkame SFTP serverio einamojo mėnesio aplanke YYYY-MM (sukuria aplanką jei jis neegzistuoja):

```
/root/VT/upload/YYYY-MM/
```

Pvz.:

```
/root/VT/upload/2020-06/2020_06_18;09;31;12_37061111111.mp3  
/root/VT/upload/2020-06/2020_06_18;09;36;27_37061111111.mp3  
/root/VT/upload/2020-06/2020_06_18;17;53;15_37062222222.mp3
```

3. KC IS atliktus veiksmus fiksuoja LOG byloje, kurią talpina aplanke:

```
/root/VT/upload/logs
```

Pvz.:

```
/root/VT/upload/logs/log-2020-06-18.csv
```

4. VL IS paleidžiamas tikrinimo procesas, kuris pagal */root/SUT/upload/logs/* aplanko CSV bylą apdoroja balso įrašus:

4.1. atrenka balso įrašus be klaidų, patikrina ar įkelto įrašo bylos dydis yra didesnis nei 0 baitų ir pagal skambučio tipą perkelia garso įrašą į atitinkamą į aplanką:

```
/root/VT/processed/TR/YYYY-MM  
/root/VT/processed/SUT_ok/YYYY-MM  
/root/VT/processed/SUT_error/YYYY-MM
```

4.2. suformuoja ataskaitą iš atrinktų įrašų ir išsiunčia ją atsakingiems asmenims el. paštu;

4.3. išsaugo tikrinimo rezultatus VL DB;

4.4. perkelia apdorotą log bylą į aplanką:

```
/root/VT/processed/logs
```

prie bylos pavadinimo pridėdant apdorojimo laiką, pvz.:

```
/root/VT/processed/logs/log-2020-06-18_2020-06-17;04;45;32.csv
```

NT skambučių įrašai

5. VL IS suformuoja vienos paros užklausų paketą CSV byloje, kurią patalpina SFTP serverio aplanke:

```
/root/NT/upload/selects
```

Pvz.:

```
/root/NT/upload/selects/2020-06-18.csv
```

6. KC IS nuskaito CSV bylą ir įvykdo paiešką įrašų bazėje, atrinktus įrašus patalpina atitinkame SFTP serverio einamojo mėnesio aplanke YYYY-MM (sukuria aplanką jei jis neegzistuoja):

```
/root/NT/upload/YYYY-MM/
```

Pvz.:

```
/root/NT/upload/2020-06/2020_06_18;09;31;12_37061111111.mp3  
/root/NT/upload/2020-06/2020_06_18;09;36;27_37061111111.mp3  
/root/NT/upload/2020-06/2020_06_18;17;53;15_37062222222.mp3
```

7. KC IS atliktus veiksmus fiksuoja LOG byloje, kurią talpina aplanke:

```
/root/NT/upload/logs
```

Pvz.:

```
/root/NT/upload/logs/log-2020-06-18.csv
```

8. VL IS paleidžiamas tikrinimo procesas, kuris pagal */root/SUT/upload/logs/* aplanko CSV bylą apdoroja balso įrašus:

8.1. atrenka balso įrašus be klaidų, patikrina ar įkelto įrašo bylos dydis yra didesnis nei 0 baitų ir pagal skambučio tipą perkelia garso įrašą į atitinkamą į aplanką:

```
/root/NT/processed/TR/YYYY-MM  
/root/NT/processed/SUT_ok/YYYY-MM  
/root/NT/processed/SUT_error/YYYY-MM
```

- 8.2. suformuoja ataskaitą iš atrinktų įrašų ir išsiunčia ją atsakingiems asmenims el. paštu;
- 8.3. išsaugo tikrinimo rezultatus VL DB;
- 8.4. perkelia apdorotą log bylą į aplanką:

```
/root/NT/processed/logs
```

prie bylos pavadinimo pridedant apdorojimo laiką, pvz.:

```
/root/NT/processed/logs/log-2020-06-18_2020-06-17;04;45;32.csv
```

SFTP duomenų saugyklos aplankų struktūra:

```
root  
├── VT  
│   ├── upload  
│   │   ├── 2020-05  
│   │   ├── 2020-06  
│   │   ├── ...  
│   │   ├── selects  
│   │   └── logs  
│   └── processed  
│       ├── TR  
│       │   ├── 2020-05  
│       │   ├── 2020-06  
│       │   ├── ...  
│       ├── SUT_ok  
│       │   ├── 2020-05  
│       │   ├── 2020-06  
│       │   ├── ...  
│       ├── SUT_error  
│       │   ├── 2020-05  
│       │   ├── 2020-06  
│       │   ├── ...  
│       └── logs  
└── NT  
    ├── upload  
    │   ├── 2020-05  
    │   ├── 2020-06  
    │   ├── ...  
    │   ├── selects  
    │   └── logs  
    └── processed  
        ├── TR  
        │   ├── 2020-05  
        │   ├── 2020-06  
        │   ├── ...  
        ├── SUT_ok  
        │   ├── 2020-05  
        │   ├── 2020-06  
        │   ├── ...  
        ├── SUT_error  
        │   ├── 2020-05  
        │   ├── 2020-06  
        │   ├── ...  
        └── logs
```

Aplanko kelias	Paskirtis
/root/VT/	VT skambučių įrašams skirtas aplankas
/root/VT/upload	Duomenų apsiųtimui tarp VL ir KC IS skirtas aplankas
/root/VT/upload/YYYY-MM	Saugomi konkrečios datos pagal užklausą rasti balso įrašai
/root/VT/upload/selects	Talpinamos užklausos skirtos paieškai KC IS skambučių įrašų bazėje (csv byla)
/root/VT/upload/logs	Talpinamos log bylos su įvykių statusais apie KC IS balso įrašų paieškos rezultatus ir jų perkėlimą į /root/upload/YYYY-MM aplanką
/root/VT/processed	Apdorotų įrašų saugojimui skirtas aplankas
/root/VT/processed/TR	Talpinami ir kaupiami TR sutikimų skambučių įrašai
/root/VT/processed/TR/YYYY-MM	Saugomi konkrečios datos pagal užklausą rasti TR sutikimų skambučių balso įrašai
/root/VT/processed/SUT_ok	Talpinami ir kaupiami sėkmingo sutarties sudarymo skambučių įrašai
/root/VT/processed/SUT_ok/YYYY-MM	Saugomi konkrečios datos pagal užklausą rasti sėkmingo sutarties sudarymo skambučių balso įrašai
/root/VT/processed/SUT_error/	Talpinami ir kaupiami nesėkmingo sutarties sudarymo skambučių įrašai
/root/VT/processed/SUT_error/YYYY-MM	Saugomi konkrečios datos pagal užklausą rasti nesėkmingo sutarties sudarymo skambučių balso įrašai
/root/VT/processed/logs	Talpinamos ir kaupiamos apdorotos skambučių atrankos log bylos

Užklausų struktūra

Užklausos KC IS sistemai formuojamos CSV byloje. Visos dienos užklausų rinkinio bylos pavadinime įrašoma data (YYYY-MM-DD formatu) YYYY-MM-DD.csv. Byla sukuriamą kiekvienos dienos naktį (01:00 val., ±10 min.) su praėjusios paros užklausomis.

CSV rinkmenos struktūra stulpeliais:

- skambinančio telefono numeris su šalies kodu atitinkantis tarptautinį standartą;
- skambučio data/laikas ISO 8601 su laiko zona: YYYY-MM-DDTHH:mm:SS+HH:mm;
- konsultanto vardas ir pavardė iš VL. **Pastaba:** Lietuviškos raidės nenaudojamos;
- įrašo identifikatorius (guid): XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX

Įrašai rinkmenoje rikiuojami pagal skambučių datą ir laiką.

CSV bylos duomenų rinkinio pavyzdys:

"+3706111111", "2019-06-18T09:38:04+03:00", "Vardenis af53-f9eb1217c075"	Pavardenis", "a497cd1a-2060-4962-
"+3706222222", "2019-06-18T11:17:54+03:00", "Vardene b739-11081e012b5d"	Pavardene", "a96034e7-6659-4e3b-

Atsekamumas

KC IS žurnalizavimas:

KC įrašų paieškos procesas pasileidžia kiekvienos dienos naktį (01:00 val.), IS nuskaito CSV bylą ir įvykdo paiešką įrašų bazėje – įrašo ieškoma ±20 minučių intervale nuo CSV byloje įrašyto laiko.

Apie įvykdytų užklausų KC IS sistemoje statusą formuojama LOG byla. Byloje atvaizduojami: CSV duomenų rinkinio užklausų informacija, statusai, rasti balso įrašai ir klaidos. Bylos pavadinimas formuojamas panaudojant „log-“, prefiksą pradžioje ir įvykdymo datą (YYYY-MM-DD formatu).

LOG rinkmenos struktūra:

pirmos 4 reikšmės nemodifikuojamos (imamos iš csv užklausos):

- skambinančio telefono numeris su šalies kodu atitinkantis tarptautinį standartą;
- skambučio data/laikas ISO 8601 su laiko zona: YYYY-MM-DDTHH:mm:SS+HH:mm;
- konsultanto vardas ir pavardė iš VL. **Pastaba:** Lietuviškos raidės nenaudojamos;
- įrašo identifikatorius (guid): XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX;

papildomai pridedama informacija:

- rastų balso įrašų bylų pavadinimai, atskiriami dvitaškiu („:“);

- įrašo atrankos rezultatas: „success“ arba „error“, kartu su error pateikiamas klaidos pranešimas.

Įrašai rinkmenoje rikiuojami pagal užklauso CSV byloje pateiktą skambučių datą ir laiką.
LOG bylos pavyzdys:

```
" +37061111111", "2020-06-18T09:38:04+03:00", "Vardenis Pavardenis", "a497cd1a-2060-4962-af53-f9eb1217c075", "2020_06_18;09;31;27_37061111111.mp3:2020_06_18;09;36;27_37061111111.mp3", "success"
"+37062222222", "2020-06-18T11:17:54+03:00", "Vardene Pavardene", "a96034e7-6659-4e3b-b739-11081e012b5d", "error: klaidos aprašymas"
```

VL IS žurnalizavimas:

Visa svarbi skambučių įrašų atrankos informacija saugoma VL duomenų bazėje, žurnalo struktūros pavyzdys:



VL_skambučių_žurnalas.xlsx

Klaidų tikrinimas ir informavimas

Įrašų apdorojimui ir klaidoms tikrinti VL IS yra sukuriamas automatizuotas procesas startuojantis kartą per parą 04:00 val.

Proceso užduotis – perskaityti KC IS sukurtas LOG bylas ir atrinkti klaidas turinčius balso įrašus.

Įrašais su klaidomis laikomi įrašai, kurie atitinka bent vieną kriterijų:

- būseną nėra „success“;
- įrašo byla neegzistuoja;
- įrašo bylos dydis yra 0 baitų.

Atlikus tikrinimą formuojamas pranešimas su ataskaita ir siunčiamas atsakingiems asmenims el. paštu.

VT ataskaitos pavyzdys:

Laiško tema:

[įmonė] VT 2020-06-18 dienos įrašų ataskaita

Laiško turinys:

[įmonė] VT įrašai:

Perduota įrašų:	2
Gauta įrašų:	1
Klaidos:	1

Įrašai su klaidomis:

+37062222222, 2020-16-18 11:17:54, Vardene Pavardene, , error: klaidos aprašymas

NT ataskaitos pavyzdys:

Laiško tema:

[įmonė] NT 2020-06-18 dienos įrašų ataskaita

Laiško turinys:

[įmonė] NT įrašai:

Perduota įrašų:	2
Gauta įrašų:	1
Klaidos:	1

Įrašai su klaidomis:

+37062222222, 2020-16-18 11:17:54, Vardene Pavardene, , error: klaidos aprašymas

Atsakingas asmuo 3 kartus per savaitę (pirmadienį už penktadienį-sekmadienį, trečiadienį už pirmadienį-antradienį, penktadienį už trečiadienį-ketvirtadienį) patikrina įrašų ataskaitas.

Informacija apie klaidas perduodama atsakingiems KC asmenims. KC privalo per 5 darbo dienas surasti trūkstamus pokalbius ir sukelti juos į FTP pagal 6.1.1 aprašytą procesą (t.y. sukelti trūkstančių įrašų bylas į atitinkamo mėnesio aplanką bei suformuoti įkėlimo logą).

Balso įrašai

KC priimti skambučiai saugomi MP3 arba WAV formato bylose. Pavadinimai formuojami panaudojant datos, telefono numerio, išplėstinės informacijos duomenis: `YYYY_MM_DD;HH;MM;SS_XXXXXXXXXX_skill_ext.mp3`

MP3 bylos pavadinimo pavyzdys:

`2020_06_18;09;31;27_370611111111.mp3`