

## **ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» НА 2014 ГОД**

В соответствии с Политикой ТОО «Астанаэнергосбыт» в области качества, а так же в целях постоянного улучшения удовлетворенности потребителей в оказываемых услугах и совершенствования системы менеджмента качества Компании ставит перед собой следующие цели:

1. Провести миграцию IT-Инфраструктуры в виртуальную среду в 1 квартале 2014 года.
2. Осуществить внедрение системы Service-desk в 3 квартале 2014 года.
3. Применить современные технологии по внедрению централизованной системы контроля доступа в офисах компании в 1 квартале 2014 года.
4. Создание новой информационной системы биллинга, которая обеспечит необходимую производительность, высокий уровень готовности, надежности и защищенности от несанкционированного доступа. Техническим заданием по созданию новой информационной системы предусмотрено использование новых технологий, включая доступ через Internet, веб-ресурсами электронного правительства E-GOV.
5. Дополнительно подготовить и аттестовать двух аудиторов из числа работников Товарищества для проведения внутренних проверок системы менеджмента качества.
6. Провести обучение линейного персонала отдела технического обеспечения УТО в ТОО «Акмолинский учебный комбинат» с целью повышения квалификации и проведения работ по принятию учета электроэнергии ОДН и юридических лиц в количестве 12 человек.
7. Улучшить качество исполнения писем, жалоб и претензий потребителей с помощью модернизации электронного документооборота в части заполнения карточек исполнения.
8. Разработать и согласовать с Департаментом Агентства РК по регулированию естественных монополий по городу Астане увеличение тарифов в 2014 году на тепловую и электрическую энергии на 7 %.
9. Провести семинары с целью практических знаний и навыков для применения в практической работе операторов Call Center и инженеров Управления реализации.