

PROVOZNÍ ŘÁD

ZÁSADY PRO PRÁCI ASISTENTA VIRTUÁLNÍHO POMOCNÍKA

č.3

Všeobecné ustanovení

Účel

Účelem tohoto provozního řádu je stanovit postup, povinnosti a zodpovědnosti pro spolupracovníka, který vykonává práci pro Virtuálního pomocníka Česká republika.

Působnost

Tento pracovní řád platí pro všechny zaměstnance a spolupracovníky Virtuálního pomocníka Česká republika.

Datum účinnosti

Vydané dne: 1. 12. 2012

K datu účinnosti (aktualizace), jsou ustanovení tohoto provozního řádu závazné pro všechny zainteresované spolupracovníky.

Zodpovědnosti

Zodpovědný za vypracování, aktualizaci a schválení dokumentu:

- Jiřina Hermanová, ředitelka Virtuální pomocník Česká republika

Poskytovatelem služby „Virtuální pomocník Česká republika“ je Trends & Events s.r.o se sídlem v Praze 6, Tobručká 713, 160 00, IČO 28952481 a DIČ CZ28952481.

Rozdělování požadavků

1. Všichni asistenti Virtuálního pomocníka Česká republika, dále jen VP, musí min. 2x denně kontrolovat svoji schránku el. pošty, zejména v těchto stanovených časech – 9.00 až 10.00 a 16.00 až 17.00 hod. Do 12 hodin budou přidělovány požadavky k dalšímu zpracování, odpoledne k vyhodnocování, resp. k jejich úpravě a dopracování v případě potřeby.
2. Vedoucí pracovník VP bude rozdělovat požadavky asistentům VP k jejich vyřízení s přihlédnutím na charakter požadavku a jeho termín s ohledem na čas, ve kterém jsou jednotliví asistenti k dispozici „on-line“. Zároveň asistentům poskytne informaci, o jaký požadavek jde, tj. či o zadání v rámci Osobního VP anebo Úkolového VP. Také poskytne asistentům jasné zadání od klienta a číslo úkolu.

3. Asistent, který se bude danému požadavku věnovat, potvrdí zpět prostřednictvím el. pošty jeho přijetí formou odpovědi na adresu, ze které zadání přišlo. **Pokud tak neučiní do 30 min. od obdržení zprávy el. poštou , požadavek bude přidělen ke zpracování jinému asistentovi VP.**
4. Vyřízení požadavku v rámci **Úkolového VP může trvat max. 30 min.** Požadavky v rámci **Osobního VP mají určený přesný termín**, do kterého musí být vyřízené, přičemž jejich zpracování může trvat méně ale i déle než 30 min.

Zpracování požadavků

1. Zpracované výstupy v rámci Úkolového VP sa **odevzdávají do 16.00**, pokud není určeno jinak. Zašlou se vždy na:
 - a. adresu el. pošty pracovníka, který byl zadavatelem úkolu anebo na zadani@virtualnipomocnik.cz, pokud nebylo určeno jinak,
 - b. adresu el. pošty zákazníka, pokud je to tak vyžadované (v případě tarifu Osobní VP je tento krok požadovaný automaticky).
2. Požadavky v rámci Osobního VP sa odesílají po dvou hodinách od počátku zpracování na výše uvedenou adresu el. pošty na kontrolu pochopení a správnosti zvoleného postupu realizace. Po odsouhlasení, resp. ujasnění správnosti postupu pokračuje asistent VP v dalším zpracování úkolu. Následná kontrola správnosti postupu je opět po dvou hodinách. Spolu s požadovaným výstupem se vždy zašle i údaj o tom, jak dlouho se věnoval asistent VP vypracování zadání.
3. V případě **opoždění s** doručením vypracovaného zadání zákazníkovi **o více než 5 min.** je **nezbytné, aby se asistent VP zákazníkovi omluvil** za opoždění a zároveň ho informoval, kdy mu bude výstup dodán. Asistent VP je také povinnen co nejdříve oznámit zadavateli úkolu, že daný úkol není schopný realizovat s uvedením jasného a adekvátního důvodu. Opoždění nesmí překročit 30 min. oproti původnímu termínu a, samozřejmě, nesmí se opakovat. V případě, že dojde k opoždění více než 2x za sebou anebo vícekrát v rámci měsíce bez uvedení logického důvodu, asistentovi VP nebude vyplacena stanovená sazba.
4. Asistent VP dostane po zkušební době svoji vlastní adresu VP (jmeno@virtualnipomocnik.cz , jejímž účelem bude ověřování a zjišťování informací pro zákazníky. Od tohoto momentu bude asistent oficiálním členem týmu Virtuálního pomocníka a má možnost šířit dobré jméno dále potenciálním zákazníkům, dodavatelům služeb a výrobců, kteří se chtějí anebo mohou chtít dozvědět o VP více informací. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby asistent VP dodržoval několik pravidel při komunikaci se zákazníkem (písemná, telefonická anebo osobní).

5. V případě vypracování zadání, které je zasílané zákazníkovi prostřednictvím el. pošty,
- jde zejména o následující:
- vždy uvádět ID zákazníka a ID úkolu,
 - oslovovat zákazníka správným pádem, např. „Vážený pane Nováku“ atd.,
 - pokud bude zákazník požadovat kontakt, je třeba uvést konkrétní údaje v této formě: (je zakázáno zasílat odkaz např. na web stránku apod.)
 - jméno oprávněné osoby/firmy
 - adresa
 - telefon (pevná linka)
 - mobil
 - adresa el. pošty
 - www
 - jasná odpověď na zadání úlohy (odpověď je třeba napsat tak, aby ji zákazník pochopil jednoznačně),
 - poděkování,
 - srdečné rozloučení a pozdrav,
 - jméno s využitím loga ve smyslu design manuálu, viz šablona zprávy, kterou asistent při přidělení adresy el. pošty obdržel. Tuto šablonu musí asistent VP používat vždy při komunikaci prostřednictvím účtu přiděleného v rámci VP.
 - komunikace musí být realizována formálně, gramaticky i stylisticky správně, v přátelském duchu (bez jakýchkoliv náznaků familierností anebo dvojsmyslných výrazů).

Odměňování asistentů VP

- V současnosti je preferovaný způsob spolupráce na základě živnostenského listu. Důvodem je jednodušší zpracování účetní agendy Virtuálního pomocníka. Vzhledem k tomu, že je snahou spolupracovat i s těmi zájemci, kteří živnostenský list nemají, uzavírá se v takovém případě Dohoda o provedení práce, na jejímž základě je možné vyplatit dohodnutou sumu.
- Asistent VP, který má vlastní živn. list, vystaví 1x za kalendářní měsíc fakturu na částku za vykonanou práci, tj. počet zpracovaných úkolů anebo odpracovaných hodin.
- Pokud asistent VP není vlastníkem živn. listu, odměňování probíhá ve smyslu příslušných zákonů na základě Dohody o provedení práce/Smlouvy o spolupráci s důrazem na podmínky platné pro uzavírání dohod s jedním, resp. několika zaměstnavateli
- Výška odměny je stanovena následovně:
 - za 1 realizovaný úkol v rámci Úkolového VP je odměna 50 CZK,
 - za 1 odpracovanou hodinu v rámci Osobního VP je odměna 100 CZK

- c. za 1 odpracovanou hodinu v případě vyřizování záležitostí “ v terénu”– (tarif Hbité nohy)– je odměna 150 CZK
 - d. za 1 odpracovaný úkol v cizím jazyce je příplatek 25 Kč k základní sazbě v rámci Úkolového VP
 - e. za 1 odpracovanou hodinu v cizím jazyce je příplatek 50 Kč k základní sazbě v rámci Osobního VP
5. Pokud dojde ke zjištění, že asistent VP se v rámci plnění zadaných úkolů prostřednictvím VP dohodl přímo se zákazníkem na splnění úkolů a odměně, bude to považováno za hrubé porušení vzájemně dohodnutých pravidel, Dohody o provedení práce/pracovní činnosti. Takové jednání bude důvodem k okamžitému ukončení spolupráce, resp. ukončení dohodnuté smlouvy o spolupráci. S asistentem VP, který se dopustil výše uvedeného počínání, nebude už nikdy žádná další smlouva o spolupráci s VP uzavřena.

Komunikace se zákazníkem – všeobecné podmínky komunikace

1. Po přijetí platby za objednaný tarif bude zákazník kontaktován zodpovědnou osobou, anebo automaticky systémem, ohledně zadání úkolu s informací o připsání platby na účet a počátku využívání vybrané služby. Zároveň bude požádán, aby zaslal svoje první zadání prostřednictvím web stránek www.virtuálnipomocnik.cz anebo zasláním zprávy na zadani@virtuálnipomocnik.cz.
2. Po přijetí zadání, v případě nejasností, je zákazník osloven prostřednictvím el. pošty, aby upřesnil svoje zadání s ohledem na vybraný tarif.
3. Po odsouhlasení zadání a vybraného balíčku (tarif) bude úkol zaslán asistentovi VP na jeho zpracování ve smyslu výše uvedených pravidel, viz. “ Zpracování požadavků.
4. Po realizaci úkolů a vyčerpání předplaceného balíčku může být zákazník kontaktován za účelem hodnocení spokojenosti, většinou do 2 pracovních dnů.
5. Pokud bude realizován telefonický kontakt se zákazníkem, je třeba dodržovat následující pravidla
 - a. představení, např. „Dobrý den, moje jméno je ... a telefonuji ze společnosti Virtuální pomocník Česká republika.“,
 - b. telefonovat s kompetentní osobou, např. „Mohl bych, prosím , hovořit s panem/paní ..., děkuji.“,
 - c. další pokračování bude závislé na situaci (kontaktovaný může být dodavatel anebo zákazník), např. „Rád bych využil/ nabídl služby...“,
 - d. ukončení a rozloučení, např. „Děkuji za Váš čas a spolupráci, přeji pěkný den a na shledanou“.

Hodnocení

Hodnocení bude realizované min. 1x za období, po které se vykonává práce asistenta VP. Účelem hodnocení je poskytnout/ získat vzájemnou zpětnou vazbu a prostor pro další rozvoj asistenta i VP. Hodnocení bude realizované písemnou formou a ústním pohovorem tak, že bude písemně vyjádřena úroveň zpracování úkolů (splněné nad / pod / ve smyslu očekávání) a krátké sdělení důvodu takového hodnocení. Výstupem z hodnocení bude, v případě zájmu asistenta, doporučení do dalšího zaměstnání na oficiálním dokumentu, resp. hodnocení na soc. sítích jako LinkedIn, Facebook alebo Google+ apod. podle požadavku.

Hodnocené oblasti asistenta

1. kvalita plnění úkolů, resp. pochopení zadání versus dodaný výstup,
2. rychlost – splnění do termínu, po termínu, před termínem,
3. rozsah – stručnost nebo rozsáhlost zpracování,
4. úprava – grafická a formální úprava výstupu,
5. stylistika,
6. způsob využití zdrojů – či a do jaké míry byly přiřazené zdroje využívány,
7. celkové hodnocení – názor hodnotitele + celkový průměr hodnocení jednotlivých oblastí.

Hodnocené oblasti VP

1. obtížnost zadání (srozumitelnost),
2. obtížnost zadání (splnitelnost úkolů do stanoveného termínu),
3. způsob komunikace s představiteli VP (vyhovující/nehovující),
4. rychlost zpětné vazby od představitelů VP (vyhovující/nehovující),
5. výška odměn,
6. způsob práce pro VP, názor na možnost práce z domu v čase, který si asistent vybere sám (vyhovující/nehovující),
7. celkový přístup VP (názor asistenta VP) + celkový průměr hodnocení jednotlivých oblastí.

Prohlášení asistenta VP

Tímto prohlašuji a svým podpisem stvrzuji, že jsem si dokument „Provozní řád – č. 3,“ důkladně přečetl/a, obsahu jsem porozuměl/a a souhlasím s jeho dodržováním po dobu práce pro VP.

V, dne

.....¹

virtuální
pomocník



¹ pod čáru je třeba vypsát čitelně jméno a příjmení podpisujícího a nad čarou podepsat