

6. Ajánlás a Telecentrum működésével kapcsolatos irányelvekre

1. Az irányelv kidolgozásának célja

Az irányelv kidolgozásával a Magyar Energia Hivatal hozzá kíván járulni a monopolhelyzetben lévő, magyarországi áramszolgáltatók ügyfélcentrikus vállalati magatartásának kialakításához és annak hosszútávú megtartásához.

A cél azoknak az alapoknak a megteremtése, amelyek lehetővé teszik a közüzemi szektor résztvevői körében az egységes minőségi színvonalú ügyfélszolgálat biztosítását.

Mindezek érdekében - az Áramszolgáltató társaságok képviselőivel egyeztetve - a MEH olyan mutató- és szempontrendszer kidolgozását tűzte ki célul amely lehetővé teszi a szolgáltatók egységes értékelését is.

A meghatározásra került egységes mutatók a társaságok számára irányadóak. Az elvárt értékek betartásával a fogyasztói elégedettség növekedhet, a szolgáltatás megítélésekor pedig döntő jelentőségűek.

2. Fogalmak

Az alábbiakban - az egységes értelmezés érdekében - meghatározásra kerülnek a Call Center technológiában használatos fogalmak és rövidítések.

ACD (Automatic Call Distribution): gondoskodik a beérkező hívások megfelelő várakozó sorba történő beállításáról, a hívó és a hívott fél azonosításáról, a hívásokkal kapcsolatos adatok átadásáról (hívás hossza, sorban állás időtartama, stb.). Az ACD rendszerint egyszerűbb hívássorolásokat végez, ezáltal képes a hívásokat a legkülönbözőbb paraméterezés mellett irányítani (kezelők képessége, a hívás fontossága, a kezelők terheltsége, stb.). Ez a rendszer már képes nagyon részletes, minden pontra kiterjedő statisztikák készítésére, mely nagymértékben támogatja a Call Center hatékony működését.

IVR (Interactive Voice Response): a kezelő nélküli, telefonos on-line szolgáltató. Alapesetben egy fa struktúrában felépített menürendszerrel van szó, mely képes a különböző szolgáltatásokról információkat adni az ügyfélnek. Ennek következő lépése, mikor az IVR egységen keresztül on-line kapcsolatok épülnek ki a szolgáltató különböző adatbázisaival, és az ott elérhető adatokat közvetíti az ügyfél felé. Ezek lehetnek számlainformációra vonatkozó adatok, a beaktivált szolgáltatások felsorolása, stb. Az IVR segítségével azonosíthatjuk ügyfeinket egy általánosan bevezetett fogyasztói azonosító segítségével.

CTI (Computer Telephony Integration): a számítógép és a telefonközpont összekapcsolását jelentő rövidítés. A hívásokkal összhangban hozzáférést biztosít a különböző adatállományokhoz, különböző alkalmazásokat indít a kezelő felé, kapcsolatot tart az ACD-vel és az IVR-rel. Egy ügyfél-azonosító megadását követően (IVR-ben) a CTI szerver dolgozza fel, hívja meg az ügyfélhez tartozó adatot, megadja az adott munkaállomás IP címét, és továbbítja a kezelő felé a hívással szinkronban. Ebben az esetben a Call Center kezelőjének képernyőjén a hívással szinkronban megjelenhet az ügyfél adatlapja (screen pop-up).

Hangrögzítés: védelmet ad az ügyfélnek és a szolgáltatóknak egyaránt. Az ügyféllel folytatott beszélgetések digitális formában tömörítő eljárások alkalmazásával kerülnek rögzítésre. Hangrögzítőt célszerű minden kapcsoló mellé telepíteni. A rögzítés történhet általánosan, mindenre kiterjedve, illetve előre meghatározott feltételek teljesítése esetén, mint pld. megrendelések, számlapanaszok, módosítások, stb. A hangrögzítést fel lehet használni a kezelők munkájával kapcsolatos minőségellenőrzésre is.

E-mail: az ügyfélkapcsolatok egy új formája, mely az Internet terjedésével rohamosan növekszik (minden évben duplázódik). Ma már az ügyfelek elvárják, hogy egy E-Mail maximum 1 munkanap alatt megválaszolásra kerüljön..

Fax-Back: segítségével az ügyfél által megadott telefonszámra a legkülönbözőbb dokumentumok küldhetők el (árlista, termékek leírása, nyomtatványok stb.).

WEB és Web-Call: egy a jövőbe mutató megoldás. Ezzel a szolgáltatással az ügyfélnek lehetősége van internetezés közben kapcsolatot teremteni a szolgáltató cég telefonos ügyfélszolgálatával, azaz a Call Centerrel. Ezt a hívást is a megfelelő kezelőhöz kell irányítani, és rögzíteni a statisztikában. Lehetőség van az ügyfél Internet oldalait irányítani a kezelő által, azaz az ügyfél olyan WEB-oldalt lát a képernyőjén, melyre a kezelő irányította (WEB collaboration).

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

Text-chat: egy Web alapú on-line kommunikációs lehetőség. Ez esetben az ügyfél és az operátor a Web lapon keresztül írott formában on-line módon kommunikál egymással. Természetesen a Web collaboration funkció ebben az esetben is elérhető.

CRM (Customer Relationship Management): Az ügyfelekkel való kapcsolattartás új módja, az ügyfelek kiszolgálásának szervezése, ügyfélkapcsolat-menedzsment. A CRM a megoldások szintjén egységes ügyfélszolgálati és ügyfél-információs rendszer, amelyben minden, ügyfelekkel kapcsolatos adat és információ egy helyen érhető el. A CRM olyan átfogó üzleti szemléletmód, illetve olyan megoldások összessége, amely a vállalatok-intézmények minden egyes ügyfelének magas színvonalú kiszolgálását eredményezi. A CRM az ügyfeleket állítja a középpontba, átfogva ezáltal mindazt a területet, amely valamilyen formában az ügyfelekkel való kapcsolattartást reprezentálja. Ez a kapcsolattartás globálisan értelmezendő, magában kell hogy foglalja az értékesítés, a marketing és a szolgáltatások területeit.

3. A Call Center kritériumai

Az egységes értelmezés és az objektív értékelés érdekében szükséges az azoknak a kritériumoknak a meghatározása, amelyek egyértelműsítik azt, hogy mikortól nevezhetünk egy szolgáltatást Call Centernek.

Technológiai szemszögből

Minimum követelmény:

- Olyan ACD alkalmazása, amely lehetővé teszi a hívások ügyintézők képességének és szaktudásának megfelelő irányítását. Ennek eredménye, hogy az ügyfelek mindig az adott témában legjobban képzett ügyintézőkkel kerülnek kapcsolatba.
- A fentieknek megfelelő riportrendszer kialakítása és alkalmazása a teljesítményméréssel összehangolva
- Hangrögzítés
- Ügykövető rendszer

Jövőkép:

- IVR
- CTI kapcsolat: a telefon- és informatikai hálózat kapcsolata
- Internet kapcsolat kialakítása (honlapon keresztüli kommunikáció)
- Multicsatornás lehetőségek biztosítása (telefon, fax, e-mail, internet, stb.)
- CRM

Szervezeti szemszögből

- Forgalomnak megfelelő emberi erőforrás-gazdálkodás (a forgalmi méretezés alapján a megfelelő számú ügyintéző biztosítása)
- A front office és back office funkciók kialakítása és összehangolt működésének megvalósítása lehetőleg egy szervezeti egység (Call Center) alatt
- Minőségellenőrzés biztosítása
- Az ügyintézők munkakörrel szembeni kompetencia-elvárásoknak megfelelő kiválasztása és megfelelő szakmai és kommunikációs képzése

Működési rend szemszögből

- Hibabejelentés fogadása esetén 7 X 24 óra
- Ügyfélszolgálati idő: minimum 5 X 9 óra, a fogyasztói szokásoknak és a helyi igényeknek megfelelően.

4. A Call Centerben nyújtható szolgáltatások

A Call Centernek alkalmassá kell válnia valamennyi, a személyes ügyfélszolgálati irodán is működő szolgáltatás nyújtására, és azokon túlmutató funkciók ellátására is. (Kivételt képezhet a pénztári befizetés.)

A Call Center megvalósítás és üzemelés akkor éri el a célját, ha az teljes körű szolgáltatást nyújt ügyfeleinek. A teljes körűség azt jelenti, hogy az ügyek intézéséhez az ügyfélnek elegendő telefonálnia és nem kell ügyfélszolgálati irodán személyesen megjelennie.

A Call Centerre terhelhető szolgáltatások, témák szerint csoportosítva a következők:

4.1 Ügyfélszolgálattal kapcsolatos bejövő hívások

- Hibabejelentés
 - lakossági,
 - közvilágítási hibabejelentések fogadása
- Tájékoztatás, tanácsadás, információadás,
 - általános tájékoztatás adás
 - tájékoztatás az aktuális akciókról
 - kampányokkal kapcsolatos információ adása
 - fogyasztói műszaki tanácsadás tájékoztatás
 - panaszok, fogyasztói észrevételek kezelése
- Számlázási bejelentések, panaszok
 - számlaegyenleg, számlareklamáció
 - soron kívüli számlázás, időközi számlafogyasztói csekk pótlás
 - számlamásolat készítés és küldés
- Műszaki bejelentések, szerződéssel kapcsolatos ügyek, panaszok
 - szerződéskötés, módosítás, felmondás
 - teljesítményigények kezelése
 - garantált szolgáltatások igénybejelentése
 - kikapcsolás leállítása
 - visszakapcsolással kapcsolatos ügyintézők
- Adatmódosítások
 - ügyféladatok felvétele, módosítása
 - fizetési mód változtatás
 - profilmódosítás
- Mérőóra-állás bejelentés

4.2 Kimenő hívások

- Kintlevőség-kezelés
- Értékesítés, kampánytámogatás
- Ügyfél-kapcsolattartás

4.3 Nem ügyfelek által generált hívások

- TMK mérőcsere
- Hibalisták kezelése
- Hátralék kezelés
- Szabálytalan vételezés ügyek

5. A Call Center általános működése

Kék és zöld szám

Az ügyfelek szempontjából a legkedvezőbb megoldás az egy telefonszám alkalmazása a könnyebb megjegyezhetőség és a kényelmes ügyintézés miatt. Hosszútávon a teljes ügyfélszolgálatot társaságonként egy zöld számmal célszerű ellátni. Zöld számot kell azonban biztosítani a mérőóra-állások fogadására, az ügyfélszolgálattal és a hibabejelentésekkel kapcsolatos hívások fogadására a kék szám bevezetése a minimálisan elvárt követelmény. Ettől eltérni csak a már meglévő rendszerek esetén lehet.

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

- Nyitva tartás rendje eltérést mutathat annak megfelelően, hogy a Call Center fogadja-e a terület hibabejelentését. Amennyiben igen, akkor 7X24 óra az "ügyfélfogadási idő". Amennyiben nem, akkor az 5X9óra a javasolt.
- Csúcsidő a munkaerő-beosztásnál folyamatosan figyelembe kell venni a csúcsidőszakot és biztosítani az elvárt követelmények teljesítéséhez a szükséges emberi erőforrást
- Forgalomnak megfelelő emberi erőforrás biztosítása
- A hívásszámok drasztikus emelkedését jelentheti egy marketing akció, egy üzemzavar, időjárás változás, tarifaváltás utáni időszak, tömeges felszólítások kiküldése, stb.
A Call Centernek fel kell készülnie a váratlan, előre tervezhető/nem tervezhető olyan eseményekre amelyek a hívásszámok megemelkedését, az átlagtól való eltérését jelentik annak érdekében, hogy ezekben az esetekben is magas színvonalon, az elvárásoknak megfelelően kezelhessék az ügyfelek igényeit.
- A Call Center teljes működési idejében hangrögzítés szükséges, a hanganyag megőrzési ideje aktívan fél év, a továbbiakban 5 évre archiválva, a Ptk. szerint.
- A Call centerk bejövő hívásainak maximális előválasztási ideje 60 másodperc lehet. Ekkor kezelőhöz kell kapcsolnia (A tárcsás készülékek nem tudnak előválasztani.)
- A beválasztó kódok közül első legyen a hibafelvétel, a menü választószámait a havi villanyszámlán is fel kell tüntetni.

6. A Call Center minőség és teljesítménymérésének adatai

A teljesítmény értékelési módszerek és mutatók kidolgozásának célja a magas megelégedettségi szintet biztosító minőségi munka elérése, illetve a munkavégzés minőségének fokozása. A méréshez meghatározott és a továbbiakban használt mutatók lehetővé teszik a Call Centerk egységes értékelését.

A mutatók kidolgozásakor figyelembe vett szempontok a következők voltak:

- szükségeszerű, hogy a teljesítmény szempontjából kritikus mutatók kerüljenek meghatározásra
- a teljesítménymutatók segítsék a hosszú távú célokban megfogalmazott értékek és normák kialakulását
- a mutatóknak mérhetőeknek kell lenniük
- biztosítani kell, hogy a mért adatok relevánsak és megbízhatóak legyenek
- az adatok mérése automatikus kell legyen, ahol a lehetséges minimalizálva ezzel a manuális munkaráfordítás idejét

Az alábbiakban összefoglalásra kerülnek azok a területek, amelyek mérése és értékelése objektíven segíti egy Call Center által nyújtott szolgáltatás minőségi megítélését.

Ügyfél elégedettség, szolgáltatási színvonal

- Ügyfél elégedettségi vizsgálat (postai kérdőívek, telefonos megkérdezés)
- Egy ügyfélre jutó éves hívásszám
- Szolgáltatási színvonal
- Átlagos válaszadási idő
- Elveszett hívások aránya
- Átlagos hívás-időtartam
- Kötelező bejelentkezési idő
- Hívásfogadási időszak
- Első hívásra megoldott problémák aránya
- Ugyanabban az ügyben másodszor telefonálók aránya
- Ügyfélre jutó számlapanaszok aránya
- Új szolgáltatás megrendelés aránya

Munkafolyamatok értékelése

- Beszélgetésbe való behallgatás, minőségellenőrzés
- Feletteshez vagy más osztályhoz továbbított ügyek aránya
- Hívás utáni tovább-feldolgozás átlagos ideje
- Ügyintézők által kezelt hívások átlagos száma
- Írásban beérkező ügyek aránya

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

- Összes benyújtott ügyfélpanaszok száma
- Problémamegoldás átlagos ideje
- Határidő előtt megoldott problémák aránya
- Határidőn túl teljesített igények aránya

Pénzügyi teljesítmény

- Működési költség a költségvetésen belül marad
- Egy hívásra számított összes költség
- Többlet beruházási igény
- Egy előadóra jutó összes költség

Szervezet

- Időn túli folyamatban lévő ügyek aránya
- Időn túl lezárt ügyek aránya
- Szolgálati út megszakítása
- Szervezeti struktúra módosítás
- Hiányzások mértéke / hét / ügyintéző
- Létszámváltozások (fluktuáció)
- Egy ügyintéző jutó ügyfelek száma

Emberi erőforrás

- Dolgozói elégedettség
- Dolgozói javaslatok beépülése a folyamatokba
- Továbbképzési órák száma / előadó

Infrastruktúra

- Vonalhibák száma és ideje
- Kapacitás kihasználtság mértéke
- Hálózati leállás gyakorisága és időtartama
- Energia szolgáltatás biztonsága

Az alábbiakban meghatározásra és értelmezésre kerülnek azok a minőségi mutatók, amelyek a Call Centerek minőségi működésének értékeléséhez elsődlegesen irányadóak.

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

	Teljesítmény mutató	Teljesítménymutató leírása	Mérés módszere	Jellemzők	
				Best Practice	Elvárás
1	Call Center szolgáltatási színvonal (hívások ?% fogadott ? másodperc alatt)	Meghatározott időtartamon belül fogadott hívások aránya	Az ACD-be beprogramozható és az folyamatosan nyomon követi	85% 15 mp	80% 20 mp
2	átlagos várakozási idő	Az ügyfél hívásának a választástól a fogadásáig eltelt átlagos idő.	Ezt az értéket az ACD folyamatosan méri.	5-10 mp	15mp
3	elvesztett hívások aránya	Az Ügyfélkapcsolati Központba beérkező, de az ügyintézőkig el nem jutó hívások aránya az összes híváshoz képest.	Ezt az értéket az ACD folyamatosan méri.	3-5%	<10%
4	átlagos beszélgetési idő	Az ügyintézők betelefonáló ügyfelekkel folytatott beszélgetésének átlagos hossza.	Ezt az értéket az ACD folyamatosan méri.	3-4 perc	< 4,5perc
5	foglaltsági arány	Nyilvános hálózatról kezdeményezett, foglaltság miatt sikertelen hívások aránya az összes bejövő híváskezdeményezéshez képest.	Távközlési szolgáltató bejövő adatai alapján	2%	5%
5	kötelező csengetési idő	Az ügyintézőhöz érkező hívás észlelése és fogadása között max. eltelt idő	Ezt az értéket az ACD folyamatosan méri.	3-5 mp	3mp
6	első hívásra megoldott problémák aránya	Azon hívások aránya az összes hívásszámhoz viszonyítva, melyek nem igényelnek újabb hívást, vagy visszahívást.	Méréséhez nélkülözhetetlen az ügykövető rendszer.	84%	80%

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

	Teljesítmény mutató	Teljesítménymutató leírása	Mérés módszere	Jellemzők	
				Best Practice	Elvárás
7	beszélgetésbe való behallgatás, minőségellenőrzés	Az ügyintézők munkájának egyidejű ellenőrzése az ügyfelekkel folytatott beszélgetésekbe történő behallgatással..	Egyszerűen megoldható, az ACD lehetővé teszi. Nagyon fontos jellemzője a szolgáltatás minőségének		
8	feletteshez továbbított ügyek aránya (az ügy kezelése a Call center ügyintéző feladata, de azt a fogyasztó nem fogadja el.)	Azon hívások aránya az összes hívásszámhoz viszonyítva, melyek esetén feletessel kell kapcsolatba lépni.	Az ügykövető rendszer adatainak felhasználásával.	<10%	<15%
9	hívás utáni tovább-feldolgozás átlagos ideje (mp)	Az ügyfélrel folytatott telefonbeszélgetés után adminisztrációs munkával töltött átlagos idő.	Méri az ACD.	30-60	40
10	előadók által kezelt hívások átlagos száma	Az egy előadóra jutó napi átlagos hívásszám	Az ACD folyamatosan követi az értéket mind előadókra, mind a teljes szervezetre	80	80
12	határidő előtt megoldott problémák aránya	Meghatározott vagy vállalt teljesítési határidőn belül megoldott problémák aránya	Mérésben az ügykövető rendszer statisztikai adatai segítenek.	95%	80-90%
14	létszám változások (fluktuáció)			15%	<20%

AJÁNLÁS A TELECENTRUM MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS IRÁNYELVEKRE

7. A Call Center minősítéséhez használható adatok

Az előző fejezetben felsorolt mutatók közül kiválasztásra kerültek azok, amelyek mérése a közüzemi szolgáltatók körében a jövőben irányadó és a belőlük származó adatok a MEH számára ellenőrző értékű. Ezek a mutatók az egyes években elérendő értékekkel együtt a következők:

Teljesítmény mutató	2002	2003
TM1. Call Center szolgáltatási színvonal	80 / 20	80 / 20
TM2. Átlagos várakozási idő	15 mp	15 mp
TM3. Elvesztett hívások aránya	10 %	10 %
TM4. Átlagos beszélgetési idő	< 4,5 perc	< 4 perc
TM5. Foglaltsági arány	5 %	2 %

TM - Teljesítménymutató sorszáma

8. Riportálási rendszer

A fenti adatok kimutatásához és elemzéséhez szükségesek a statisztikai riportok elkészítése. A riportálás idejét a következő táblázat mutatja:

Teljesítmény mutató	Kimutatás	Riportálás
Beérkező hívások száma	Napi	Havi
Beérkezett hívások megoszlása	Napi	Negyedév
Beérkező hívások-eldobott hívások aránya	Napi	Negyedév
Szolgáltatási színvonal (napi összesített)	Napi	Negyedév
Átlagos válaszadási idő napi átlagos	Napi	Negyedév
Elvesztett hívások aránya napi	Napi	Negyedév
Átlagos beszélgetési idő havi	Havi	Negyedév
Feletteshez továbbított ügyek aránya havi	Havi	Negyedév
Továbbított ügyek aránya (további ügyintézésre)	Havi	Negyedév

Riportokon felül

- Rendelkezni kell a telefonszolgáltató foglaltsági adataival (havi)
- Éves auditálás (a fenti, kimutatott és MEH-nek megküldött mérőszámok és az aktuális eredmények ellenőrzése közvetlenül a rendszerben tárolt információkból)

Az auditáláshoz biztosítani kell a szolgáltatónak az adatok kigyűjtésére jogosult személy jelenlétét (minőségellenőr, hívásköordinátor, rendszergazda).