

Posodobljen klicni center Slovenskih železnic

Na Slovenskih železnicah se trudimo zagotavljati kakovostne in do potnikov prijazne prevozne storitve. Ključni kazalec pri tem je zadovoljstvo uporabnikov, ki ga preverjamo z letnimi anketami in spremljanjem pritožb, pohval, pripomb, predlogov in pojasnil. Vsak negativen odziv uporabnikov pomeni pobudo k ukrepanju in izboljšavam. Potniki na ta način sodelujejo pri ustvarjanju kakovostnejše storitve in nas opozarjajo na slabosti ter hvalijo na tistih področjih, kjer smo se približali njihovim pričakovanjem.

Potniki lahko svoje pripombe, predloge, pritožbe, pohvale ali pa zahtevek po pojasnilu oddajo na predpisanem obrazcu v knjigi pritožb in pohval na vsaki železniški postaji ali pa pisno po elektronski pošti na naslov pritozbe.pohvale@slo-zeleznice.si oziroma na naslov Slovenske železnice, d. o. o., PE Potniški promet, oddelek za raziskavo in razvoj – reklamacije, Kurilniška 3, 1000 Ljubljana. Prav tako smo dosegljivi po telefonu na brezplačni telefonski številki 080 19 10.

Potniki soustvarjajo kakovostne storitve.

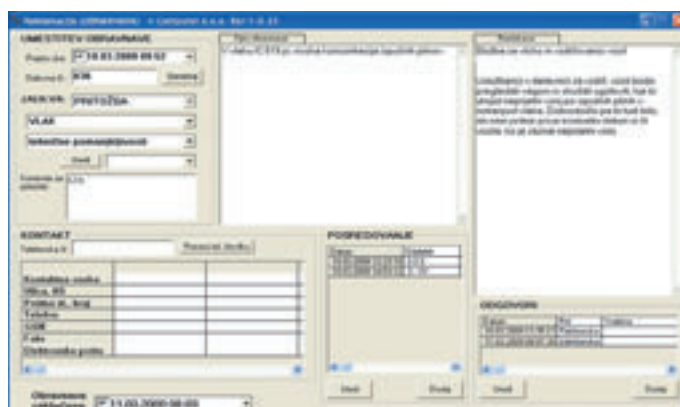
Sodobni klicni center in program za vodenje obravnave (pritožb, pohval, pripomb in pojasnil) smo razvili skupaj s podjetjem Computel, ki je specializirano na področju telekomunikacij in informatizacije poslovanja. Komunikacija s klicnim centrom sedaj poteka prek profesionalnega komunikacijskega strežnika. V tej fazi sta v oddelku za pritožbe in pohvale sodobno opremljeni dve delovni mesti, kjer operaterki pri svojem delu uporabljata profesionalne telefonske aparate in opcijsko tudi naglavne slušalke. To jima omogoča enostavnejše prevzemanje klicev. Ob vsakem klicu operaterka pridobi tudi podatek o klicateljevi telefonski številki (seveda če je klicatelj ni prikriji), ki se avtomatsko zapiše v program za vodenje obravnave in tako poenostavi delo ter da operaterki možnost, da se popolnoma posveti vsebini telefonskega pogovora. Pogovori se za potrebe večje kakovosti obravnave tudi snemajo. Klicatelja / stranko ob klicu na brezplačno številko za pritožbe in pohvale najprej pozdravi odzivnik. Če so vsi operaterji zasedeni ali nedosegljivi, se aktivira sistem glasovne pošte, kjer lahko klicatelj / stranka odda svoje govorno sporočilo. Posnetki pogovorov in glasovne pošte so shranjeni v digitalni obliki.

Vsi podatki iz sistema glasovne pošte, posnetki pogovorov in drugi podatki so operaterju dosegljivi prek enostavnega uporabniškega vmesnika, programa za spremljanje obravnave, kamor tudi zapiše vsebino posameznega primera.

Program omogoča visok nivo strukturiranosti podatkov in nadaljnje statistike obravnave, kar prispeva k večji kakovosti reševanja težav in izboljšavi storitev Slovenskih železnic.



To pa seveda pomeni povečanje zadovoljstva strank / uporabnikov storitev Slovenskih železnic. Obravnave se sprejemajo prek več medijev, od telefona, elektronske pošte, navadne pošte itd. Program za vodenje obravnave omogoča centralizirano vodenje teh obravnave ter upravljanje podatkov, kot so posredovanje zadev odgovornim, obveščanje strank in podobno. To zelo poenostavi izdelavo obdobjnih poročil in dodatnih analiz za potrebe poslovnega odločanja in ukrepanja.



Uporabniški vmesnik programa za spremljanje klicev.

Posodobljeni in informatizirani klicni center je začel delovati v začetku marca. Sistem omogoča celovito vodenje obravnave prek posebej razvitega uporabniškega vmesnika ter se ponaša s tehnologijami, ki omogočajo centralno vodenje podatkov v zvezi z obravnava v digitalni obliki. S tem pa naša naloga še ni končana, saj bomo sistem v prihodnje še dopolnjevali in razvijali skladno s potrebami oddelka za raziskave in razvoj storitev ter sodobnimi tehnološkimi trendi na področju CRM.