



Javni promet

Domov

O nas

Kontakt

Poslovna področja

Rešitve in produkti

Storitve

Novice

Poslovna področja

Nujna medicinska pomoč

Gasilci

Policija

Civilna zaščita

Varnostne službe

Taksi službe

Javni promet

Banke in brokerji

Klicna centra Avtobusne postaje Ljubljana in Slovenskih železnic za informacije

Klicna centra sta si po sestavi in načinu delovanja zelo podobna. V obeh primerih gre za primarno dejavnost posredovanja informacij o voznih redih javnega prevoza (avtobusne in železniške povezave doma in v tujini).



V obeh primerih gre torej za dohodni klicni center, katerega naloga je preko enotne objavljene javne telefonske številke s prednajo postaviti klicatelja v čakalno vrsto klicev, ki so potem enakomerno porazdeljeni med razpoložljive operaterje v klicnem centru.

Profesionalni komunikacijski strežnik v navezavi s programsko opremo [Klicnega centra](#) skrbi za ustrezno distribucijo klicev med operaterje v klicnem centru, čeprav le ti prihajajo preko enotne objavljene telefonske številke. [CTIServer](#) omogoča popolno administracijo klicnega centra ter nadgradnjo sistema z interaktivnim odzivnikom, ki pozdravi klicatelje in jih po oceni klicev v čakalni vrsti informira o zasedenosti operaterjev klicnega centra. Operaterji preko programa [CTIClient](#) spremljajo stanje klicnega centra ter poslušajo pogovore za nazaj, ki so posneti preko snemalnega sistema [LRProfessional](#).

Seveda je v obeh primerih [klicni center](#) dosegljiv med določenim delovnim časom. Zato smo v sodelovanju z institucijama razvili interaktivni odzivnik, ki deluje izven delovnega časa. Predvsem na Avtobusni postaji Ljubljana je to razdelan odzivnik, ki pokriva informacije o notranjih avtobusnih relacijah in je neposredno povezan z bazo podatkov voznih redov Avtobusne postaje Ljubljana. Po odzivniku je omogočena enostavna navigacija preko tipk telefonske številčnice od 0 do 9 in * ter #. Interaktivni odzivnik deluje na principu vnaprej posnetih sporočil z elementi, ki so vezani na ažurno bazo podatkov o prevozih, zato je na voljo ves čas, ko je klicni center izven delovnega časa in ne izdaja informacij "v živo".

Klicni center za posredovanje pritožb in pohval na Slovenskih železnicah

Komunikacija s klicnim centrom sedaj poteka preko profesionalnega komunikacijskega strežnika Siemens Hipath. 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 (če le ta ni prikrita s strani klicatelja), ki se avtomatsko zabeleži v program za vodenje obravnav, ki ga je ravno za ta oddelek razvilo naše podjetje, in tako poenostavi delo ter da operaterki možnost, da se popolnoma posveti vsebini telefonskega pogovora. Pogovori se za potrebe večje kvalitete obravnave tudi snemajo preko snemalnega sistema [LRPersonal](#).

Klicatelja / stranko ob klicu na brezplačno številko za pritožbe in pohvale najprej pozdravi odzivnik [Klicnega centra](#). Če so vsi operaterji zasedeni ali nedosegljivi, se aktivira sistem glasovne pošte, kjer lahko klicatelj / stranka odda svoje glasovno sporočilo. Posnetki pogovorov in glasovne pošte so shranjeni v digitalni obliki.

Vsi podatki iz sistema glasovne pošte, posnetki pogovorov in ostali podatki, so operaterju dosegljivi preko enostavnega uporabniškega vmesnika programa za spremljanje obravnav, kamor tudi zabeleži vsebino posameznega primera. Program omogoča visok nivo strukturiranosti podatkov in nadaljnje statistike obravnav, kar pripomore k večji kvaliteti reševanja težav in izboljšavi storitev Slovenskih železnic, kar posledično pomeni povečanje zadovoljstva strank / uporabnikov storitev Slovenskih železnic.

Posodobljen in informatiziran klicni center je začel delovati v začetku marca 2009. Sistem omogoča celovito vodenje obravnav preko posebej razvitega uporabniškega vmesnika ter se ponaša s tehnologijami, ki omogočajo centralno vodenje podatkov v zvezi z obravnavami v digitalni obliki. S tem pa naša naloga še ni zaključena, 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.

Kontaktirajte nas:

Computel d.o.o.
Tehnološki park 19
1000 Ljubljana
Tel.: +386(1)620 33 40
Faks: +386(1)620 33 49
E-mail: info@computel.si
Splet: www.computel.si

