



INFORMAČNÉ A ASISTENČNÉ SLUŽBY SLOVAK TELECOMU, A.S.

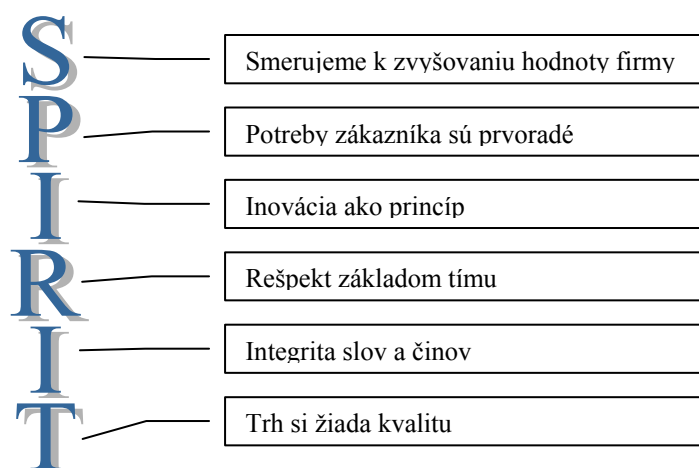
Margita Majerčáková*

Medzi očakávania zo strany prevádzkovateľov služieb patrí získanie nových zákazníkov, udržanie doterajších zákazníkov, zvýšenie ich spokojnosti a dosiahnutie konkurenčných výhod.

Spoločnosť Slovak Telecom, a.s. prevádzkuje pre poskytovanie informačných a asistenčných služieb D&AS Centrum (Directory and Assistance Services) Jeho hlavným portfóliom je poskytovanie informácií o telefónnych číslach na Slovensku a v zahraničí [1].

D&AS Centrum vzniklo z dôvodu účinnejšieho poskytovania informácií zákazníkom. Zákazník očakáva správne podanie informácie, príjemný spôsob obsluhy, nepretržitý prístup k službám 24 hodín denne 7 krát v týždni. Nové technologické trendy umožňujú poskytnutie informácie v čo najkratšom čase.

V D&AS Centre nejde iba o poskytnutie informácií ale o poskytnutie informácií čo najkvalitnejšie a najefektívnejšie nielen cez telefón ale aj cez fax a mail. Kvalita centra je zabezpečovaná aj kvalitne pripravenými a skúsenými agentmi s ich komunikačnými schopnosťami.



D&AS Centrum je pomerne nový a pre mnohých neznámy pojem, u nás nahrádzaný skratkou DAS.

Pri kvalitnej starostlivosti o zákazníka je dôležitý prvý – priamy kontakt so zákazníkom, ktorý závisí od komunikácie agentov, ich komunikačných a vyhľadávacích

* Dr. Ing. Margita Majerčáková, Katedra spojov, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Žilinská univerzita v Žiline, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Slovenská republika,
tel.: +421415133126, fax: +421415655615
e-mail: Margita.Majercakova@fpedas.utc.sk

schopnosti. Skvalitnenie prvého - priameho kontaktu agenta so zákazníkom sa dosahuje formou individuálneho coachingu, školení, spätnou väzbou a mystery volaniami [2].

Základné pravidlá správania, ktoré platia pre celú spoločnosť Slovak Telecom a.s. sa musia dodržiavať aj v DAS Centrách a sú definované vo firemných hodnotách – SPIRIT [1].

V minulosti služby DAS Centra nahrádzali informačné služby, ktoré sme poznali pod názvom „informačka“. Boli to bezplatné čísla 120 a 0149. Dňa 13. 12. 2003 bola odštartovaná nová etapa Informačných služieb na číslach 1181 a 12149 s novým systémom v DAS Centrách v Bytči a v Košiciach. Tieto služby sú spoplatňované samostatnou tarifikou.

Volania na informačné služby 1181 trvajú pre takmer 40% zákazníkov do 30 sekúnd. Do operátorských a asistenčných služieb patrí aj volanie cez operátora, vnútroštátne a medzinárodné volanie cez operátora, konferenčné hovory, budenie telefónom, presný čas, Slovakia Direct.

Virtuálne DAS Centrá v Bytči a v Košiciach pracujú na rovnakej báze, s rovnakým plánovaním, platia pre ne rovnaké kritériá pokiaľ ide o kvalitu i kvantitu. Hovory sú nasmerované k prvému voľnému agentovi či už je v Bytči alebo v Košiciach.

Služby DAS

- Služba 1181

Táto služba poskytuje telefónne čísla na území SR. Je rozšírená o ponuku spojenia na vyhľadanie čísla, odoslanie vyhľadaneho čísla prostredníctvom faxu alebo e-mailu, o spätné vyhľadanie pomocou telefónneho čísla a o informácie o telefónnych číslach zákazníkov Eurotelu. Informácie poskytované na čísle 1181 sa aktualizujú každý deň, aby sa zabezpečila ich správnosť a presnosť [3].

- Služba 12149

Táto služba poskytuje informácie o telefónnych číslach v zahraničí. Pri tejto službe je možnosť prepojenia na vyhľadanie čísla (podmienkou prepojenia je, že účastník musí volať z pevnej linky), možnosť zaslať informácie faxom alebo e – mailom, nie je tu možnosť spätného vyhľadávania.

- Služba 12111

Od 1. novembra 2004 existuje nové číslo pre nové informácie, ktoré sú poskytované prostredníctvom operátorov DAS Centier. Informácie sú čerpané z rôznych webových stránok na základe zmluvného vzťahu s ich majiteľmi. Služba na čísle 12111 sa nazýva Info Asistent, na tomto čísle sú poskytované informácie z rôznych oblastí:

- filmy
- televízne programy
- cestovné poriadky
- cestovné poriadky mestskej hromadnej dopravy
- reality
- pracovné príležitosti
- výherné čísla
- ubytovanie
- kultúrne podujatia
- turistika

- Služba 12127 -služba zabezpečuje podávanie telegramov

- Služba ANA – automatické oznamovanie čísla (Na službe 1181 a 12149), to znamená, že hláska automatického systému prezentuje zákazníkovi požadované telefónne číslo. Systém oznamuje telefónne číslo dvakrát. Nakoniec je v rámci automatického oznámenia čísla zákazníkovi ponúknutá možnosť zostať na linke na získanie ďalších informácií a byť prepojený k najbližšiemu voľnému operátorovi.

Informačné systémy a technológie v DAS Centre

DAS Centrum nie je len telefonický kontakt so zákazníkom, ale integruje aj všetky dostupné komunikačné kanály. Technológia DAS Centra vyberie prvého voľného agenta a zabezpečí podanie potrebnej informácie.

Systémy využívané v DAS Centre

- ID (Intelligent Department) - je kompatibilné, vysoko funkčné DAS Centrum, vybudované na báze technológie CTI. Znamená integráciu rôznych komponentov, akými sú: automatický hlasový systém IVR, integrácia počítačovej a telefónnej siete CTI a automatická distribúcia hovorov ACD.
- ACD (Automatic Call Distribution) - Automatické triedenie hovorov. Zabezpečuje automatické rozdeľovanie hovorov prichádzajúcich do DAS Centra, ktoré umožňuje rovnomerné zaťaženie agentov volaniami. ACD rozdeľuje prichádzajúce hovory podľa dĺžky čakania, obsadenosti či vyťaženia agentov.
- IVR (Interactive Voice Response) - Automatické hlasové systémy. Zabezpečujú hromadné spracovávanie prichádzajúcich hovorov. Poskytujú a zbierajú informácie a vykonávajú rôzne funkcie v závislosti od zložitosti súvisiacich informačných systémov. V plnej miere využívajú DTMF pre spoluprácu s volajúcim.
- DTMF (Dual Tone Multi Frequency) je základnou podmienkou fungovania hlasových systémov, kde jednotlivé položky menu predstavujú voľby čísel na klávesnici telefónneho aparátu. Každé číslo je reprezentované dvojicou tónov a zvolením príslušného čísla dokáže volajúci ovládať hlasový systém.
- CTI (Computer Telephony Integration) - Integrácia telekomunikačných zariadení a informačných technológií. Systém zabezpečujúci prepojenie na informačný systém, napr. vďaka ktorému je volajúci zákazník identifikovaný a jeho dáta sa zobrazia na monitore agenta.

Aplikácie používané v DAS Centre

Varetis (VStation) - aplikácia, ktorá je základným pracovným nástrojom operátorov umožňujúca agentom vyhľadávať v dostupných databázach obsahujúcich údaje o telefónnych číslach na základe zadaných vyhľadávacích kritérií a následne vyhladané číslo zákazníkovi poskytnúť prostredníctvom niektorej z poskytovaných služieb:

- ANA – automatické oznámenie telefónneho čísla
- Call Completion – automatické prepojenie na vyhladané číslo
- Poslanie informácie faxom alebo mailom
- VOČ – verbálne oznámenie čísla
- CLI (Call line identifier) – skratka pre označenie koncového telefónneho čísla. Slúži pre štatistiku.
- CTI (počítačovo-telefonická integrácia) – zastrešuje funkčnosť Call Completion, ANA, prepájanie sa do prestávky a z prestávky atď. V prípade nefunkčnosti ani jedna zo spomenutých operácií nefunguje
- Osobná hláska (personal greeting) – uvítacia automatická hláska agenta obsahujúca pozdrav a meno agenta, ktorá sa automaticky prehrá po spojení hovoru na agenta (nefunguje v prípade nefunkčnosti CTI)
- QST – pomocná databáza obsahujúca všetky doplnkové informácie potrebné predovšetkým pre medzinárodných agentov
- Reconnection – opätovné spojenie účastníka s agentom bez opustenia systému informačnej služby (účastník ostal na linke po vypočutí ANA, alebo po neúspešnom prepojení)

Dostupné databázy:

- NDIS (databáza Slovak Telecom a.s.)
- Eurotel Databáza (databáza post paidových zákazníkov spoločnosti Eurotel Bratislava a.s.)
- QST (pomocná informačná databáza)
- Dostupné databázy medzinárodných telekomunikačných operátorov
- Lucent CentreVu Supervisor - aplikácia, slúžiaca na sledovanie prevádzkových ukazovateľov:
 - v reálnom čase
 - historické štatistické údaje - pomocou nich sa sleduje aktuálny stav všetkých agentov (hovor, prestávka...), ich počet, využiteľnosť, počet hovorov, dĺžka hovorov atď. a to buď v reálnom čase alebo sa dajú informácie vyhľadať aj spätne.
- Siebel - informačný systém, ktorý obsahuje základné informácie o zákazníkoch ST a.s. (fakturačné údaje, produkty, spôsob zverejnenia, objednávky, požiadavky...). Na DAS je využívaný hlavne pre kontrolu telefónnych čísiel v prípade ak sa agent sťažuje, že je neplatné resp. nefunkčné alebo pri reklamáciách zákazníkov na chybné zverejnenie niektorého z údajov (samotné číslo, názov, adresa) na informačnej službe resp. v tlačnom telefónnom zozname. Taktiež je využívaný pre zadávanie požiadaviek týkajúcich sa vykonania zmien pri niektorom zo zverejnených údajov v informačnej databáze NDIS.
- MIS (manažérske informačné systémy) - Je možné pracovať so štatistickými údajmi, ktoré sú zaznamenávané prostredníctvom VStation počas práce každého operátora. Detailne sledujú operácie, ktoré boli uskutočnené. Potom je spätne možné v prípade potreby tieto informácie získať. Z časového hľadiska MIS reporty rozlišujeme:
 - Short term (krátkodobé) – obsahujú údaje za posledných 8 + aktuálny deň, pričom údaje sú dostupné aj pre jednotlivé časové intervaly pre každý deň
 - Long term (dlhodobé) – obsahujú údaje za posledných 13 + aktuálny mesiac, pričom sú dostupné súhrnné údaje pre jednotlivé dni

Typy MIS Reportov:

- IOT reporty – slúžia na sledovanie vstupov medzinárodných agentov do zahraničných databáz a tiež vstupy zahraničných agentov do našej databázy.
- MSG reporty – udávajú počet odoslaných faxov a e-mailov a to na konkrétnu štvrt'hodinu. Informáciu na ktoré Faxové čísla a e-mailové adresy boli vyhľadané informácie zasielané.
- OSA reporty – sú tam všetci agenti DAS centra a pri nich sa dá zistiť každá činnosť, ktorú vykonali pri vyhľadávaní ako aj výsledok prečo bolo vyhľadanie neúspešné
- CTI reporty
- LUS reporty – obsahuje výpis čísel a e-mailových adries (tých ktoré boli poskytnuté, čísla volajúcich zákazníkov..)

Kvantitatívne charakteristiky DAS Centra

Základné kvantitatívne charakteristiky DAS Centra

- Inbound Calls – prichádzajúce hovory
- Outbound Calls – odchádzajúce hovory
- ACD Calls – spracované hovory
- Abandon Calls – spadnuté hovory
- ACD Time – dĺžka hovorov
- ACW Time – čas po hovore
- AVG ACD Time – priemerný manipulačný čas
- Inbound Calls – počet hovorov, ktoré vstúpili do systému danej služby
- ACD Calls – počet hovorov, ktoré boli spojené s operátorom za stanovený časový interval
- Abandon Calls – sú hovory spadnuté, kedy volajúci zloží skôr ako je spojený s agentom.
- ACW Time – agent vykonáva prácu súvisiacu s predchádzajúcim uskutočneným hovorom

Faktory pôsobiace na základné charakteristiky DAS Centra

Faktory, ktoré pôsobia na kvantitatívne charakteristiky môžeme rozdeliť :

- interné faktory – úroveň technického vybavenia, odborné kvality zamestnancov ich výkonnosť, flexibilitu a pod.
- externé faktory – reklamy v médiách, televízne a rozhlasové súťaže, vplyv dovolení, prázdnin a sviatkov, poruchy na linkách, obdobie počas mesiaca.

Kvalitatívne ukazovatele v DAS Centre

Kvalita je základom fungovania každej organizácie. Predstavuje nástroj získavania a udržiavania si zákazníkov a budovanie ich dôvery. Prispieva k zvyšovaniu imidžu spoločnosti, lojality zákazníkov a výnosov.

Postavenie záujmov zákazníkov na prvé miesto, ako aj zabezpečenie ich spokojnosti je najlepšia cesta, ako ich získať a zároveň zabezpečiť, aby naďalej zostal „naším“ zákazníkom. Hoci je spokojnosť zákazníkov niečo nehmateľné a ťažko merateľné, napriek tomu musí byť kvantifikovaná a sledovaná.

Kvalitatívne ukazovatele DAS Centra

- ukazovateľ: Service Level (dostupnosť) – percentuálne vyjadruje ako sú obsluhovaní účastníci, závisí od počtu účastníkov, ktorí čakajú v čakacom rade viac než stanovený počet sekúnd a od počtu padnutých hovorov.
- ukazovateľ: Abandon Rate - počet hovorov, ktoré boli ukončené skôr ako boli spojené s agentom
- ukazovateľ: WQ-waiting queue (čakací rad) - počet účastníkov, ktorí čakajú v systéme na voľného agenta
- ukazovateľ: ACW (After Call Work alebo Wrap up time) - agent vykonáva prácu súvisiacu s predchádzajúcim uskutočneným hovorom
- ukazovateľ: ATT (Average Talk Time) priemerná doba hovoru agenta so zákazníkom
- ukazovateľ: AHT (Average Handle Time) - priemerná doba čakania zákazníka na spojenie s agentom
- ukazovateľ: Oldest Call Waiting – najdlhšie čakajúci hovor
- ukazovateľ: Calls per position - počet hovorov na jedného agenta za časový interval 30 minút

Pri aplikovaní kvalitatívnych ukazovateľov na prevádzke je možné posudzovať kvalitu z dvoch hľadísk:

- kvalita je dosiahnutá dobrým pocitom zákazníka. Na sledovanie kvality z tejto stránky používame kvalitatívne parametre, hovoriace o tom, ako dlho zákazník čaká na spojenie s agentom, ako rýchlo je vybavená jeho požiadavka, atď.
- kvalita hovoru. Kvalitatívnu stránku hovorov zabezpečujú agenti. Ich vyjadrovacia schopnosť, verbálny prejav a ústretový prístup k zákazníkovi značne vplývajú na kvalitu hovorov a sú rozhodujúce pri rozhodovaní sa zákazníka, či zavolá do DAS Centra aj v budúcnosti.

Literatúra:

[1] Interné materiály DAS centra

[2] SmeTu 2/2005, interný časopis ST a.s.

[3] Služby DAS centra, bakalárska práca, ŽU v Žiline, FPEDaS, Katedra spojov, 2005