



Uppbygging þjónustuborðs

- Anna Huld Óskarsdóttir
- 10. apríl 2013



Það þarf bara að svara viðskiptavininum.....



- Símkkerfi
- Verkbeiðnakerfi
- Skjölun þekkingar, þekkingarbrunnur
- Starfsmaður á þjónustuborði
- Ferlar / þjálfun
- Mælingar og mat á frammistöðu
- Markmið



Símkerfi



- Ávarp á símsvara
 - Valmöguleikar – hversu margir?
 - Tilkynningar / auglýsingar á bið
 - Hafðu samband
 - Gjaldtökunúmer?
- Símmaver – ACD dreifing símtala
 - Nauðsynlegt til að jafna álag
- Upplýsingar í rauntíma
 - Upplýsingar sýnilegar öllum
 - Hverjir þurfa að fylgjast með?



Símkerfi framhald



- Skýrslur
 - Fjöldi símtala í boði
 - Fjöldi símtala svarað
 - Svartími, hversu lengi beðið eftir svari
 - Meðallengd símtala
 - Álag / fjöldi símtala per starfsmann
 - Dreifing símtala
- Upplýsingar úr skýrslum notaðar m.a. til að meta mannaflapörf
- Þjónustustig - þjónustuloforð



Verkbeiðnir - verkbeiðnakerfi



- Þarf að vera skilvirkt
- Rekjanleiki
- Útskuldun
- Aðgengilegt viðskiptavinum, til skráningar, eftirfylgni
- Yfirsýn, hvað er í pípunum
- Ábyrgðarmaður, skráning úrlausna og hægt að endurvekja beiðnir



Þekkingarbrunnur



- Alla jafna þurfa starfsmenn á þjónustuborðum að hafa yfirsýn yfir gríðarlegt magn upplýsinga
- Ekki óalgengt að tölvupóstur sé (of)-notaður til að koma upplýsingum til starfsmanna þjónustuborðs
- Upplýsingar úreldast, glatast og stundum er fólk að vinna með mismunandi upplýsingar um sama efni
- Þarf að ritstýra, rýna og uppfæra reglulega
- Ýmis kerfi til og þarf alls ekki að vera flókið



Starfsmaður á þjónustuborði



- Þarf að búa yfir afburða hæfni í mannlegum samskiptum með yfirburða þekkingu á vörum og þjónustu fyrirtækisins
- Þarf að vera fær um að tjá sig skriflega og í síma með skýrum og skilmerkilegum hætti
- Vinnur undir áreiti / álagi sem hann hefur litla sem enga stjórn á
- Á að leysa sem flest mál í fyrstu snertingu
- Á alltaf að skila ánægðum viðskiptavinum
- Sækist oft eftir því að komast til annarra starfa innan fyrirtækisins



Ferlar og þjálfun starfsmanna



- Viðskiptavinir óska eftir persónulegri þjónustu en á sama tíma viljum við hafa hana áreiðanlega og einsleita
- Á þjónustuborði á ekki að skipta máli við hvern þú talar
- Nýliðabjálfun
- Símenntun
- Gæðamat
- Gæðahandbók
- Skilvirk og skýr vinnuferli
- Iso 10001, 27001, ITIL, PCI og fleira



Mælingar og mat á frammistöðu



- Þjónustustig, hvert prósent kostar
 - Hver er munurinn á 80% og 99% svörum
 - Starfsmenn vilja fá endurgjöf á eigin frammistöðu
 - Tölvupóstur, hvað þarf að svara honum hratt
 - Samfélagsmiðlar
 - Netspjall
 - Fáir starfsmenn fyrirtækja undir jafn stórri smásjá og starfsmenn á þjónustuborði



Markmið



- Má segja að markmið þjónustuborðs sé oftast en ekki að leggja sjálft sig niður
- Á þjónustuborði verður til þekking sem getur bætt vöru og eða þjónustu fyrirtækja
- Lágmarka álagstoppa, markaðsherferðir, skipulagður niðritími...
- Að skapa samkeppnisforskot
- Starfsmenn þjónustuborða þróast oft til nýrra verkefna innan sama fyrirtækis



Að lokum



- Það á að vera gaman í vinnunni 😊
- Mikið efni til um mælingar, ferla og högun
- Mörg kerfi til sem hjálpa til við að halda utan um þjónustu
- Skemmtileg innsýn í starf þjónustufulltrúa á þjónustuborði
 - 21 Dog Years – doing time @ amazon.com
 - Höfundur Mike Daisey
- Spurningar ?
- Velkomið að hafa samband: annahuld@wow.is



