



KLICNI IN
PODPORNI CENTER



SKRB ZA UPORABNIKE

KLICNI IN PODPORNİ CENTER

Večina uporabnikov težko sledi izjemnemu razvoju mobilnih storitev in neprestanemu izpopolnjevanju ponudbe. Zato si v Si.mobilu prizadevamo, da svojim uporabnikom približamo storitve in jim ponudimo pomoč pri njihovi uporabi. Pri tem jim omogočamo, da s storitvijo Geslo varno upravljajo s svojim naročniškim razmerjem.

Klicni center

Pri podpori uporabnikom je ključno **kakovostno svetovanje** prek našega klicnega centra. Poleg svetovalcev v klicnem centru je uporabnikom z zahtevnejšimi tehničnimi težavami na voljo tudi ekipa specializiranih tehničnih strokovnjakov.

V letu 2008 se je število svetovalcev v klicnem centru gibalo med 50 in 54. Ta številka vključuje tudi zaposlene, ki nudijo tehnično podporo.



Naši svetovalci v klicnem centru so uporabnikom na voljo 24 ur na dan in vse dni v letu.

Poleg standardnih vsebinskih izobraževanj smo v letu 2008 posebno pozornost namenili izobraževanjem s področja retorike, reševanja konfliktov in individualnega dela s svetovalci v klicnem centru. Uspeh tovrstnih izobraževanj se odraža v izredno visokem indeksu zadovoljstva uporabnikov z delovanjem Si.mobilovega klicnega centra. Avgusta je indeks zadovoljstva z delovanjem klicnega centra znašal kar 93,4 odstotka, kar je najvišja vrednost v zadnjih dveh letih. Povprečni indeks zadovoljstva uporabnikov z delovanjem klicnega centra je v letu 2007 znašal 90,3, v letu 2008 pa 92,1.

Bistveno smo **izboljšali delovne razmere** za zaposlene v klicnem centru. Klicni center smo v maju preselili na novo lokacijo in s tem pridobili na prostornosti, številu in opremljenosti delovnih mest. Zaposleni v klicnem centru so dobili tudi sodobno učilnico in poseben prostor za sprostitev. Selitev v nove prostore je spodbudno vplivala na motivacijo svetovalcev v klicnem centru, kar je izrednega pomena pri njihovi skrbi za odlično uporabniško izkušnjo.

V letu 2008 smo pospešeno razvijali **avtomatizirane kanale komunikacije**, ki ne zahtevajo interakcije med uporabnikom in svetovalcem v klicnem centru. Na interaktivnem odzivniku smo ponudili nove storitve in zvišali število klicev, zaključenih na avtomatičnem odzivniku. Tako se več kot 20 odstotkov klicev, prejetih v klicnem centru, zaključi na avtomatskem odzivniku. Z razvojem tovrstnih aktivnosti bomo nadaljevali tudi v letu 2009.

Z namenom boljše obveščeni uporabnikov smo implementirali aplikacijo **QoS GEO**. Aplikacija ponuja geografski prikaz pokritosti

s signalom oziroma izpad signala za vsako posamezno lokacijo v Sloveniji. Vpogled v omenjene podatke imajo vsi svetovalci v klicnem centru, kar omogoča izredno zanesljivost in hitrost posredovanja informacij uporabnikom.

Da bi ugotovili kakovost prenosa informacij iz klicnega centra do uporabnika, redno izvajamo **kvartalne raziskave zadovoljstva uporabnikov** s klicnim centrom. Te raziskave so najpomembnejši kazalnik kakovosti našega dela. Hkrati pa lahko iz njih izluščimo usmeritve za načrtovanje izobraževanj svetovalcev v klicnem centru.

Podporni center

Podporni center nudi pomoč klicnemu centru in prodajalcem pri reševanju reklamacij, prošenj in zahtev uporabnikov. Prizadevamo si, da stranke v kar največji meri obravnavamo individualno. V večini primerov smo ugodno rešenim reklamacijam dodali še dodatne ugodnosti za stranke v obliki drobne pozornosti ali ustreznega popusta.

S številnimi sistemskimi optimizacijami smo olajšali delo svetovalcem na oddelku za podporo poslovnim uporabnikom in na oddelku za fizične naročnike in predplačnike. S tem smo dosegli večjo fleksibilnost prodajnega osebja in večje zadovoljstvo strank.

Na oddelku pritožb smo uvedli t. i. koncept **reševanja pritožb z dodano vrednostjo**. Gre za individualni pristop, kjer se stranki poglobljeno, široko in predano posvetimo. Stranki ob odobreni reklamaciji ne želimo le povrniti stroškov, ampak ji želimo ponuditi tudi dodatne ugodnosti ali nematerialne storitve. Izpopolnjena in kakovostna skrb za stranke ima pozitivne učinke tako za stranke kot za zaposlene. Stranke so zadovoljne in zveste, zaposleni pa bolj motivirani, saj se doživljajo kot svetovalci in ne zgolj kot posamezniki, ki rutinsko rešujejo primere. Reševanje pritožb z dodano vrednostjo vzpodbuja kreativnost, samomotivacijo in zavzetost zaposlenih.

Si.asistent

S storitvijo **Si.asistent** lahko uporabniki sami preprosto upravljajo s svojim naročniškim razmerjem. Si.asistent je varna in uporabniku prijazna storitev, ki nudi pregled trenutne porabe, specifikacij klicev ter arhiva računov prek spleta. S Si.asistentom lahko uporabniki med drugim spreminjajo svoje naročniško razmerje, plačujejo račune, podajo reklamacije in pregledujejo porabo.



SKRB ZA UPORABNIKE

E-račun

Si.mobilovim naročnikom ponujamo možnost, da se namesto tiskanega računa odločijo za prejemanje računa v elektronski obliki. Elektronsko podpisani **e-račun** naročniki prejmejo brezplačno kot priložnost na izbrani elektronski naslov. Videz e-računa je identičen tiskanemu, le specifikacija klicev je vizualno prilagojena elektronski obliki. Uporaba e-računa je preprosta tudi za poslovne uporabnike, saj lahko e-račun prenesejo v poslovne sisteme podjetja. Na željo naročnika mu lahko pošljemo obvestilo o poslanem računu v obliki sporočila SMS.

Geslo

Geslo predstavlja osebno identifikacijo uporabnika, ki mu približa naše storitve in olajša izvajanje sprememb. Storitve in spremembe, ki jih uporabniki lahko opravijo z uporabo gesla, vključujejo naslednje:

- preverjanje trenutne porabe,
- pridobivanje splošnih informacij o statusu naročniške številke in posameznih storitev ter o računih,
- izvajanje nekaterih sprememb (npr. spremembo naslova za prejemanje računa, zamenjavo obračunskega obdobja za plačevanje računov ali menjavo naročniškega paketa),
- zahtevanje začasne blokade ter ponovnega vklopa telefonske številke v primeru odtujitve ali izgube telefonskega aparata
- spremembe, naročilo in preklic storitev "Prijatelj", "Družinska tarifa", "Partner bonus", "Opcija Mobilni", "EUROCALL", "Permanentni CLIR" idr.