

TICKETSUA

Стандарти роботи
операторів відділу залізничних та
інших продуктів

Департаменту Контакт-центру



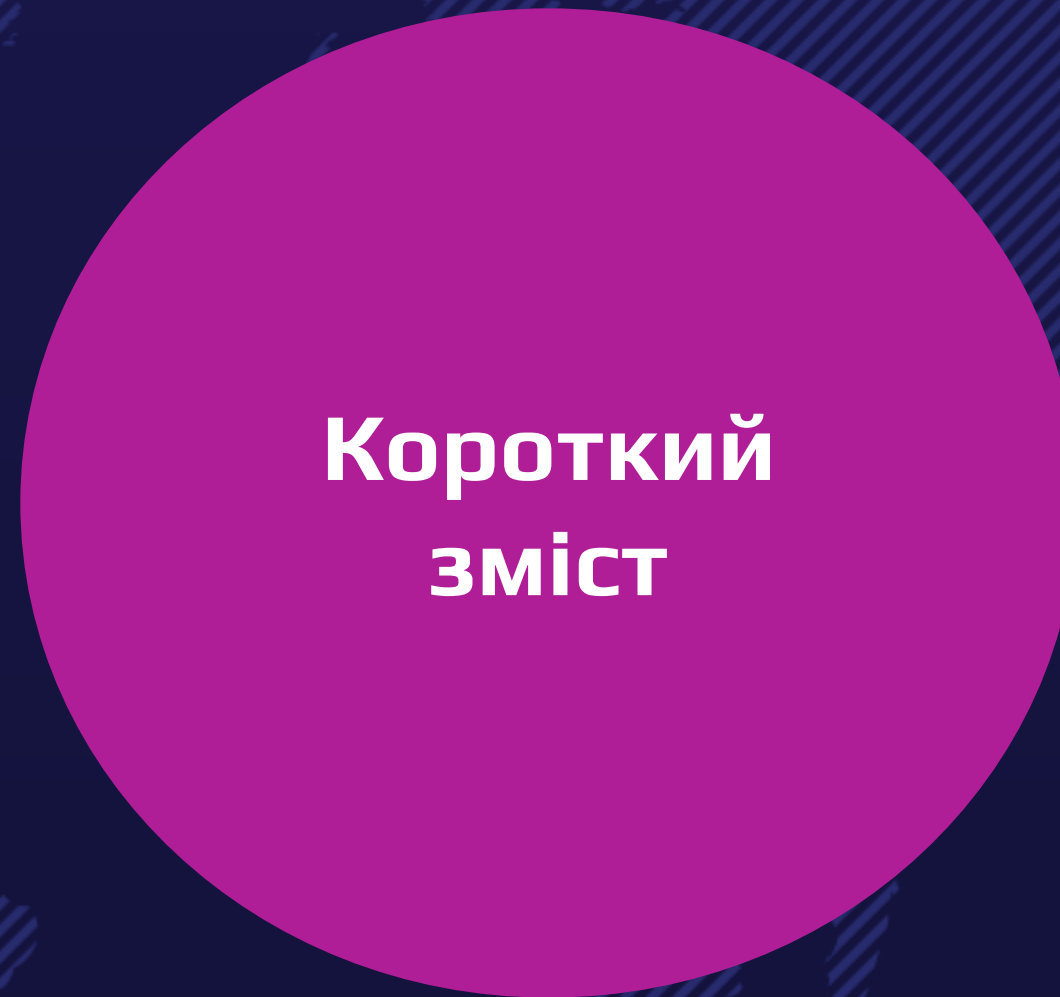
Що необхідно
для старту



Основні
вимоги та
стандарти
виконання



Організаційні
моменти



Короткий
зміст



Часові норми
для
виконання
стандартів



Робочий
процес



Тестування

Що необхідно для старту



наявність бейджика та контрольно-пропускної карти обов'язкові для ідентифікації працівника та повинні знаходитись на видному місці під час знаходження на території офісу.



Зайняти робоче місце та перевірити справність всіх засобів необхідних для виконання обов'язків :

- комп'ютер,
- доступ до мережі інтернет,
- навушники

В разі несправності – зверніться до керівника відділу.

Що необхідно для старту



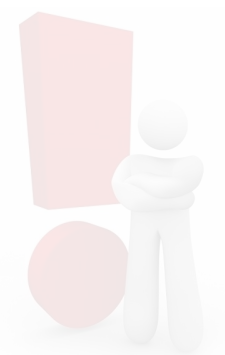
Перевірити входи в необхідні робочі програми :

- FUNhost;
- адмінка;
- OTRS;
- SKYPE;
- SiteHeart
- SoftPhone

Основні вимоги та стандарти виконання



Стандарти телефонного обслуговування



Оператор зобов'язаний включатись у SoftPhone на початку робочої зміни і виключатись на час відсутності на робочому місці (перерва, закінчення зміни). **Режим DND** строго заборонений.

Привітання

- привітатись з співрозмовником та озвучити своє ім'я (при здійсненні вихідного дзвінка – назву сайту на якому створене замовлення та озвучити причину дзвінка, уточнити чи зручно клієнту розмовляти);
- запропонувати допомогу;
- бути доброзичливим та оптимістичним.

Основні вимоги та стандарти виконання

Важливість кожного клієнта

Називати клієнта на ім'я;

Клієнт повинен відчувати що його звернення бажане, його потреби розуміють і чують;

Називати клієнта на ім'я так, як він представився. Не допускати фамільярності;

Концентруватися на предметі розмови;

Не вживати слів: “мужчина”, “дівчино”, “молодий чоловік” і т. д. (детальніше див. таблицю стандарти телефонних звернень).

Тон розмови

Підлаштовуватись під темп розмови клієнта;

Доброзичлива, привітна, бадьора інтонація;

В голосі повинна бути усмішка.

Керування дзвінком

Ставити уточнюючі запитання щоб повністю з'ясувати ситуацію в разі потреби;

У випадку якщо ситуація не може бути вирішена в ході телефонної розмови або ж потрібно більше часу - проінформувати клієнта, що ви передзвоните, повідомити коли саме і здійснити вихідний дзвінок до клієнта в зазначений час;

Не озвучувати негативну інформацію стосовно внутрішніх проблем чи несправностей;

Пропонувати вирішення проблеми клієнта або ж альтернативу;

Роз'яснити клієнту незрозумілі терміни.

Основні вимоги та стандарти виконання

Впевненість у спілкуванні

Озвучувати інформацію впевнено;

Не використовувати фрази "Я не знаю", «Це неможливо» і т.д.

(детальніше див. таблицю *стандарту телефонних звернень*).

Ввічливість

Використовувати слова "будь ласка", "дякую" у відповідних випадках;

не говорити "ні" - завжди пояснювати причину, використовувати ввічливу форму відмови — ввічливо але впевнено.

Керування дзвінком

Висловлюватись чітко і розбірливо.

Не говорити : що ? Я не зрозумів/ла - використовувати фрази : "повторіть будь ласка, перепрощую.";

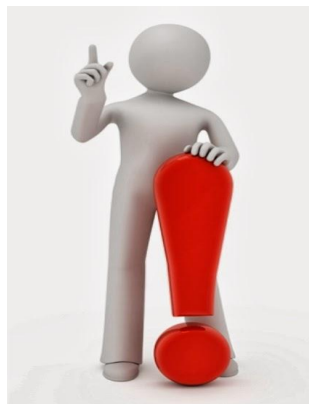
не використовувати слів-паразитів: " - ну, якби, типу , взагалі-то. ";

При здійсненні вихідного дзвінка - не використовуємо формулювання: "Вас турбує TICKETS UA/RU ". Можна замінити на «Я представник компанії TICKETS», «Я телефоную Вам з компанії TICKETS».

Основні вимоги та стандарти виконання



Вимоги щодо обслуговування клієнтів в письмовому режимі



- використовуйте слова, які несуть в собі позитивні значення;
- одержувач листа/клієнт в чаті повинен розуміти що звертаються саме до нього;
- лист/чат повинен містити в собі максимально розширену відповідь на поставлене клієнтом запитання для уникнення повторних звернень.

Основні вимоги та стандарти виконання

Звертання

завжди звертатись до клієнта "Шановний/а ім'я";

закінчувати листа "З повагою" - не використовувати скорочень;

наявність підпису в кінці листа з іменем і посадою - обов'язкова.

Мовна відповідність

У випадку якщо отриманий лист/звернення в чаті написано російською/українською/англійською - відповідати російською/українською/англійською.

Грамотність і пунктуація

текст не повинен містити помилок : у випадку сумнівів - потрібно перевіряти правильність написання слів;

завжди перечитувати написане - на предмет виявлення помилок;

не використовувати знаків оклику, не писати слова великими буквами;

Основні вимоги та стандарти виконання

Стиль спілкування

використовувати офіційно-діловий стиль. Уникати скорочень і складних термінів

Тема листа

Не залишати поле тема листа порожнім.

“Тема” повинна бути короткою, але відобразити основний зміст листа.

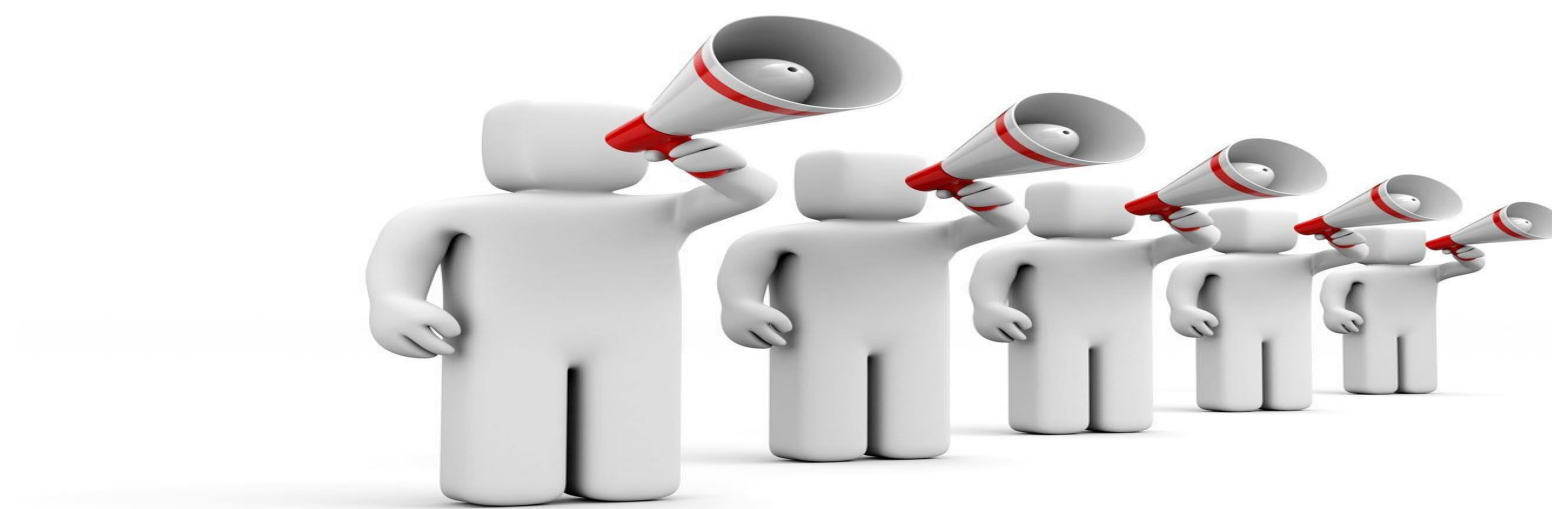
Заборонено використовувати як тему слова : “Питання”, “Привіт”.

Черга для відправлення листа

Надсилати листи клієнту з відповідної черги, залежно від сайту створення бронювання

Основні вимоги та стандарти виконання

Від моменту прийняття в обробку запиту будь-якого типу оператор відділу авіа несе повну відповідальність за коректність вирішення питання та надання достовірної інформації клієнту.



У випадку надання недостовірної інформації клієнту, або будь-яких інших дій, що ведуть до скарг чи матеріальних збитків - оператор несе повну матеріальну відповідальність за свої дії та некоректно надану інформацію в розмірі завданих клієнту або компанії збитків.

Робочий процес

Оператор відділу залізничних та інших продуктів виконує наступні обов'язки:

Телефонні звернення

- **вхідні дзвінки ЖД/ автобуси / страхування;**
- **вихідні дзвінки ЖД/ автобуси / страхування;**
- **вихідні дзвінки по замовленням зі статусом «Скасоване не оплачене» вартістю більше 300 грн ;**
- **вихідні дзвінки по замовленням, по яким ми отримали підтвердження на повернення від Укрзалізниці;**
- **вихідні дзвінки по замовленням зі статусом «оплачено після скасування» ;**
- **вихідні дзвінки по замовленням зі статусом «оплачено» яким не присвоєно код для отримання квитків в касі;**
- **callback ЖД;**
- **callback автобуси.**

Робочий процес

Поштові заявки:

- обробка листів в відповідних чергах згідно списку*;
- відправка інформаційних листів;
- відправка заяв на повернення та інформування про повернення;

*Черги, які обробляє і моніторить оператор протягом зміни:

- страховки
- e-kvytok
- Ж/Д Автобуси

*Чати, які обробляє оператор протягом зміни:

- e-kvytok
- Tickets

Робочий процес

Робота з адміністративною панеллю:

- перебронювання залізничних замовлень;
- перебронювання автобусних замовлень;
- перебронювання страховок;
- запис/внесення в журнал повернень страховок, автобусних замовлень, залізничних замовлень;
- анулювання залізничних замовлень протягом години від моменту оплати квитка, при наявності заяви;
- анулювання автобусних замовлень, при наявності заяви;
- анулювання страхового поліса АСКА, при наявності заяви.

Робочий процес

Служба підтримки сайту e-kvytok.kiev.ua (залізничні квитки)

- фіксація звернень клієнтів по фінансовим питанням в «Щоденному реєстрі»;
- запис реквізитів для повернення, в «Реєстр Приват24» при оплаті через платіжну систему Приват 24;
- до 9:00 ранку відправка реєстрів в фінансовий відділ є-квитка;
- після отримання відповіді від є-квитка на наш запит, консультуємо клієнтів по поставленим запитанням.

Робочий процес

Оператор зобов'язаний:

- з'явитись на роботу завчасно – 10хв до початку робочої зміни. Наявність бейджика обов'язкова;
- зайняти вільне робоче місце та перевірити справність та наявність всіх потрібних для роботи атрибутів - див. п. 1 - що потрібно для старту;
- переглянути розсилку на пошту, повідомлення на FunHost, оголошення та розпорядження на Supermap щодо нових процедур до початку робочої зміни;



ВАЖЛИВО:

У випадку якщо необхідна консультація – контактувати з керівником відділу.

Вирішення проблеми шляхом гучного обговорення питання з колегами - **заборонено.**

Робочий процес

Вхідний дзвінок:

- вести розмову згідно стандартів телефонного обслуговування (див. схему на Супермені);
- діяти згідно відповідній схемі, що опублікована на супермені;
- у випадку неможливості вирішення звернення у встановлений час оператор повинен записати контакти клієнта та передзвонити йому у випадку якщо питання не вирішене до кінця робочої зміни;
- оператор телефонує щоб повідомити стадію на якій знаходиться питання клієнта (у випадку якщо питання буде вирішене протягом дня/доби - передає його колезі, якщо ж вирішення потребує більше часу - орієнтує на це клієнта під час розмови);
- дотримуватись вимог телефонного обслуговування.

Робочий процес

Опрацювання чату:

- відреагувати на чат протягом 30 секунд;
- привітатись та вести діалог згідно основних правил переписки;
- з'ясувати причину звернення і діяти згідно відповідній схемі, що опублікована на Супермені;
- **для вирішення питання клієнта оператор може використовувати шаблони подані на FAQ ЖД/автобуси на Funhost;**
- дотримуватись часових обмежень - тривалість чату - до 30 хв;
- **дотримуватись вимог письмового обслуговування.**

Опрацювання листа:

- **опрацювати лист згідно основних правил переписки, при можливості використовувати шаблони;**
- **для вирішення питання клієнта оператор може використовувати схеми подані на супермені або FAQ ЖД/автобуси на Funhost;**
- **ЗАБОРОНЕНО** кріпити листи на іншу особу (без попереднього інформування та погодження)

Робочий процес

Опрацювання заявки на Callback:

- відкрити чергу callback в адмінпанелі;
- перед здійсненням дзвінка уточнити і з'ясувати всю необхідну інформацію - по можливості передбачити додаткові уточнюючі запитання що можуть виникнути у клієнта;
- вести діалог згідно основних стандартів телефонного обслуговування;
- після обробки запиту поставити короткий та змістовний коментар щодо розмови з клієнтом. Якщо всі деталі з клієнтом узгоджено і його питання вирішено - перевести callback в статус «оброблений запит»;
- в обов'язки оператора також входить перевірка запитів зі статусом «Відкладений запит» та їх оперативне опрацювання.

Робочий процес

Опрацювання замовлень зі статусом «Скасовані не оплачені» вартістю більше 300 грн :

- відфільтрувати бронювання в адмінпанелі згідно відповідних параметрів;
- обрати ті замовлення в яких була спроба оплати, перевірити чи не оплатив клієнт нове замовлення;
- якщо оплати не було, перевірити помилку через яку платіж не пройшов
- у схемі помилок платіжних систем знайти помилку і проконсультувати клієнта згідно підказки і інформації яка вказана в схемі;
- після обробки замовлення, зафіксувати це відповідним коментарем.

Опрацювання замовлень зі статусом «Оплачене після скасування»/без номера :

- на початку робочої зміни перевірити в адміністративній панелі замовлення на наявність залізничних та автобусних замовлень оплачених після скасування та оплачених замовлень без присвоєного номера;
- перевірку необхідно здійснювати кожні 20 хвилин протягом робочої зміни;
- якщо був зафіксований один з випадків неуспішно оплаченого замовлення, в першу чергу необхідно перевірити чи клієнт не оплатив аналогічне замовлення;
- якщо нове замовлення клієнтом не було створене - зв'язатись з клієнтом в телефонному режимі/листі та уточнити актуальність покупки;
- по можливості перебронювати замовлення або оформити повернення.

Тестування

Щомісячне тестування

Бліц тест

- проводиться при запровадженні нових процедур;
- складається з 5-ти завдань.

Щомісячне тестування

- тема тестування оголошується щомісяця до 15-го числа;
- тестування проводиться щомісяця з 20-25 число;
- складається з 20-ти завдань;
- оператори проходять тестування у день заявлений керівником відділу;
- у разі неявки оператор отримує -20 % від ставки;
- перездача тесту без поважної причини не допускається.

Результати бліц – тестів та щомісячного тестування впливають на розмір заробітної платні працівника (до уваги береться середній відсотковий показник, виведений по всіх тестуваннях за поточний місяць)

Тестування

Тест оцінюється за наступною шкалою

Кількість отриманих балів	Бонус
95-100%	+20,00%
85-94%	+10,00%
75-84%	+ 5,00%
65-74%	0
55-64%	- 5,00%
45-54%	- 10,00%
0-44%	- 20,00%

Часові норми для виконання стандартів

Назва операції	Тривалість обробки	Роз'яснення
Вхідний дзвінок	до 3-4 хвилин	у випадку неможливості вирішення звернення у зазначений термін, оператор зобов'язаний з'ясувати контакти заявника і передзвонити йому одразу після вирішення питання/проблеми, у разі закінчення зміни - передати іншому оператору;
Обробка Callback	до 15-ти хв	відлік від часу отримання заявки. Всі отримані на зміні повинні бути закриті до кінця зміни;
Обробка листа	до 40-хв годин *	всі отримані на зміні листи повинні бути опрацьовані протягом робочої зміни; * максимально допустимий час обробки у разі потреби вирішення проблеми з компетентним відділом.
Відповідь на чат	реагування 30 секунд	максимальна кількість - не більше 5 чатів одночасно. Максимальний час очікування відповіді - 7 хв; Тривалість чату - 30 хв.; Максимально допустима кількість пропущених чатів - не більше 5%;
Обробка бронювань- Оплата після скасування/без номеру	20-30 хв	відлік від часу отримання заявки.

Часові норми для виконання стандартів



У разі неможливості дотриматись часових норм прописаних даними стандартами в обов'язковому порядку вказати причину затримки в коментарі до відповідного бронювання (листа в ОTRC) або повідомити керівника відділу.

Організаційні моменти

Відпустка:

- надається шляхом зміни графіку оператора (про що він / вона самотійно домовляється з іншим оператором/ операторами);
- оператор повинен узгодити вихідні дні з керівником відділу;
- максимальна кількість днів оплачуваної щорічної відпустки становить 24 дні (з розбиттям мінімум на два періоди, перший з яких в обов'язковому порядку становить 14 днів)*;
- кошти за невикористані відпустки можуть бути компенсовані оператору в момент звільнення*.

Звільнення :

- оператор повинен повідомити керівника відділу мінімум за 2 тижні до настання визначеної дати;
- відпрацювати 14 днів з моменту повідомлення про звільнення.

Лікарняні/форс-мажор:

- спеціаліст повинен повідомити керівника відділу за 24 години до настання робочої зміни в разі неможливості виходу;
 - у випадку форс мажору оператор самотійно знаходить заміну (домовляється про заміну з іншим оператором);
- у випадку неможливості знайти заміну оператор ставить до відома керівника відділу;
- обов'язкова наявність лікарняного листка*.

* для офіційно працевлаштованих операторів



TICKETSUA

НАМ ПО ДОРОЗІ