

2 Αυγούστου 2019

Μπήκαμε στο τηλεφωνικό κέντρο της CYTA [Πώς μοιάζει το 11892]

[/ Γενικά Θέματα](#)

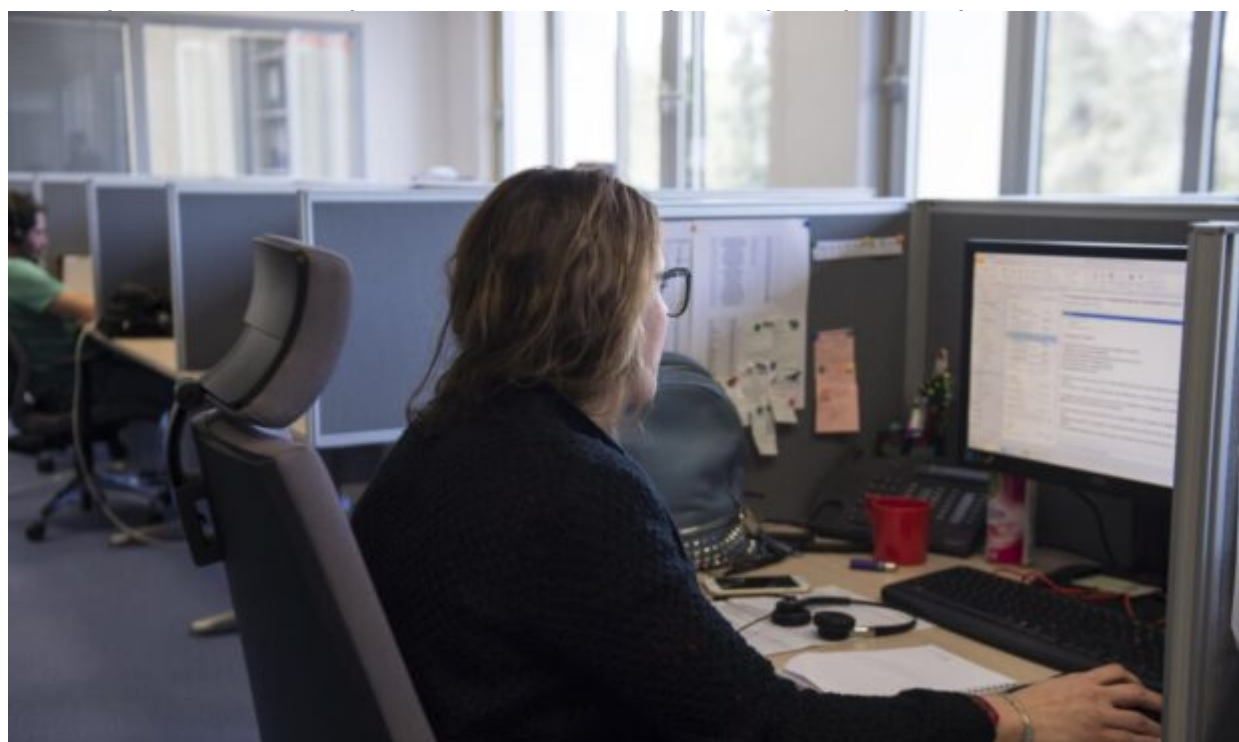


Όλοι έχουμε σηκώσει το ακουστικό, πληκτρολογώντας το 11892 (παλαιότερα το 192), ζητώντας έναν τηλεφωνικό αριθμό. Όλοι έχουμε αναρωτηθεί πόσος κόσμος δουλεύει εκεί. Όλοι έχουμε επιχειρήσει να κάνουμε εικόνα στο μυαλό μας για το πώς μοιάζει άραγε το περιβάλλον σε εκείνη την αίθουσα.

Οι υπηρεσίες καταλόγου είναι μια υπηρεσία πολύ οικεία σε όλους μας, αλλά ταυτόχρονα τόσο άγνωστη, αφού κανείς από εμάς που τη χρησιμοποιούμε δεν έχει ακριβή εικόνα για το πώς είναι το περιβάλλον μέσα στο Call Center της CYTA, το οποίο λειτουργεί από το 1952.

Βρεθήκαμε νωρίς το πρωί της Τετάρτης στο Call Center της CYTA ή ορθότερα στο Contact Center όπως ονομάζεται πλέον, αφού όπως μας εξηγούν οι υπεύθυνοι του Κέντρου, σήμερα έχουν αναπτυχθεί πολλοί τρόποι επικοινωνίας, πέραν του τηλεφώνου, όπως το chat, το email, το φαξ, το sms, το forum, δίνοντας τη δυνατότητα στον πελάτη να εξυπηρετείται και με άλλους τρόπους. Επίσης οι υπηρεσίες που παρέχει δεν αφορούν μόνο αυτές του τηλεφωνικού καταλόγου, αλλά υπάρχει μια μεγάλη γκάμα που περιλαμβάνει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, πληροφοριών για τις Υπηρεσίες της Cyta και παραγγελιών για τη σταθερή και κινητή τηλεφωνία, το διαδίκτυο και τη συνδρομητική τηλεόραση Cytavision.

«Τα τελευταία χρόνια όπως ήταν αναμενόμενο, έχει μειωθεί η ζήτηση της υπηρεσίας τηλεφωνικού καταλόγου, έχει αυξηθεί όμως η ζήτηση για τις υπηρεσίες



chat»,
κέντρου



Σήμερα, το 11892 για τις Υπηρεσίες Καταλόγου, δέχεται περίπου 500.000 κλήσεις μηνιαίως σε αντίθεση με παλαιότερα που ξεπερνούσε το 1 εκατομμύριο, ενώ τα στατιστικά δείχνουν πως υπάρχει σταδιακή μείωση, κάτι που ισχύει όμως σε παγκόσμιο επίπεδο.

Αυτό οφείλεται περισσότερο στο ότι ο κόσμος σήμερα αποθηκεύει τους αριθμούς που τον ενδιαφέρουν στον προσωπικό του ηλεκτρονικό κατάλογο στο smartphone και σε άλλους τρόπους μέσα από τους οποίους μπορεί να βρει κάποιο αριθμό.

Όπως επίσης και στις άλλες δραστηριότητες του κέντρου οι τηλεφωνικές κλήσεις παρουσιάζουν μείωση, λόγω των άλλων τρόπων επικοινωνίας που διαχειρίζεται το Κέντρο.

Ακόμη ένας λόγος, όμως, θεωρούν ότι είναι και η εκπαίδευση του κόσμου στα τεχνικά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν. Όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά, παλαιότερα με το παραμικρό πρόβλημα που μπορεί να υπήρχε κυρίως σε θέματα διαδικτύου, έπαιρναν τηλέφωνο στη CYTA, ενώ αντιθέτως σήμερα οι περισσότεροι γνωρίζουν πως να χειριστούν κάποιες καταστάσεις εξ ου και το κάνουν μόνοι τους, χωρίς τη βοήθειά μας.



Ποιες είναι οι ώρες αιχμής του Κέντρου;

Για το 11892 συνήθως το πρωί που ο κόσμος ψάχνει τηλέφωνα Κυβερνητικών Υπηρεσιών, που είναι και το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των εργασιών μας και το βράδυ που ψάχνουν εστιατόρια και τηλέφωνα για delivery. Τις πρωινές ώρες όμως τα τηλέφωνα δεν σταματούν, για αυτό και αριθμητικά οι μεγαλύτερες βάρδιες είναι αυτές τις ώρες. Το απόγευμα και το βράδυ, όταν ο κόσμος επιστρέφει στα σπίτια του, αυξάνονται και οι κλήσεις για θέματα διαδικτύου και Cytavision.

Η CYTA διαθέτει δύο Contact Center, ένα στη Λευκωσία και ένα στη Λεμεσό, τα οποία όπως εξηγεί ο κύριος Αλέξανδρος Αλεξάνδρου - Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών, είναι απαραίτητο να υπάρχουν ούτως ώστε αν συμβεί κάτι στο κεντρικό της Λευκωσίας, να μπορούν όλες οι υπηρεσίες να μεταφερθούν στο Κέντρο της Λεμεσού και αντίστροφα για να μπορέσει να συνεχίσει την απρόσκοπτη λειτουργία του το Contact Center.



Το 70% των λειτουργών του Contact Center αποτελείται από γυναίκες, με το μέσο όρο ηλικίας να είναι κάτω από 30 χρόνων

Ο κόσμος που καλεί το τηλεφωνικό κέντρο είναι ευγενικός;

Ναι και αυτό το προσυπογράφω, αναφέρει ο κ. Χριστοφίδης. Ακόμα κι αν κάποιος πελάτης πάρει τηλέφωνο εκνευρισμένος, αν τον εξυπηρετήσεις, του συμπεριφερθείς σωστά και του λύσεις το πρόβλημα, αμέσως ηρεμεί και αλλάζει ύφος».

Αρκετός κόσμος δεν γνωρίζει ότι τη προβληματική υπηρεσία μπορεί να οφείλεται σε παρεμβολές άλλων συσκευών, μη συμβατών με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, που έχουμε στο σπίτι, όπως π.χ. μια λάμπα φθορισμού.

Τα ακουστικά που χρησιμοποιούνται αντικαθίστανται συχνά και είναι πάντα ανώτερης ποιότητας, για καλύτερη επικοινωνία και συγκέντρωση

Ποιο είναι το πιο συχνό πρόβλημα που σας αναφέρουν πελάτες;

Περισσότερο οι πελάτες καλούν για πληροφορίες λογαριασμών και νέα πακέτα προσφορών. Ένα πρόβλημα όμως που μας αναφέρουν συχνά, αλλά δυστυχώς δεν προέρχεται από τη CYTA, είναι για το wifi. Αρκετός κόσμος δεν γνωρίζει ότι το πρόβλημα μπορεί να οφείλεται σε παρεμβολές από γειτονικά συστήματα ή άλλες συσκευές, σε αδύνατο σήμα λόγω της κατασκευής του σπιτιού και των τοίχων. Αν μένουν σε πολυκατοικία, για παράδειγμα, και υπάρχουν ακόμη 5 modem στον ίδιο όροφο και αυτά μπορεί να δημιουργούν πρόβλημα. Μπορούμε να τα διορθώσουμε αυτά, φτάνει φυσικά να εντοπίσουμε πρώτα το πρόβλημα.

Οι καρέκλες που χρησιμοποιούν οι λειτουργοί είναι εργονομικές λόγω της καθιστικής εργασίας

Υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες που ακολουθούνται από τους λειτουργούς σε κάθε κλήση;

Βεβαίως υπάρχουν. Ο κάθε λειτουργός οφείλει να ακολουθήσει μια συγκεκριμένη διαδικασία για να σκιαγραφήσει το προφίλ του ατόμου που έχει στη γραμμή. Αυτό γίνεται κυρίως για να διαπιστώσουμε ποιο είναι το επίπεδο γνώσεων που έχει στο τομέα του προβλήματος που αναφέρει, ούτως ώστε να μπορούμε να απευθυνθούμε σε αυτόν με όρους που θα κατανοεί και θα αντιλαμβάνεται. Παράλληλα με τη συνομιλία, τα δικά μας συστήματα προβαίνουν με αυτοματοποιημένο τρόπο στον έλεγχο της υπηρεσίας του πελάτη.

Είναι αυτός ο χρόνος που πολλοί πελάτες δυσανασχετούν και δεν μπορούν να κατανοήσουν και είναι ένα σημείο το οποίο προσπαθούμε πάντοτε να βελτιώνουμε. Μέσα από την εμπειρία, αλλά και την τεχνολογία που διαθέτουμε, πλέον μπορούμε να προλαβαίνουμε την επόμενη ερώτηση του πελάτη, βλέποντας μπροστά μας όλο το οικιακό σύστημα και τα τυχόν προβλήματά του.

Περίεργα περιστατικά συμβαίνουν; Πώς τα χειρίζεστε;

Συμβαίνουν διάφορα, άλλοτε αστεία και άλλοτε περιστατικά που είναι σοβαρά και χρήζουν ειδικού χειρισμού. Υπάρχουν για παράδειγμα καταστάσεις έκτακτης ανάγκης στις οποίες κάποιος μπορεί να κινδυνεύει ή να χρειάζεται βοήθεια και για κάποιο λόγο καλεί στο τηλεφωνικό μας κέντρο. Εκεί ο λειτουργός πρέπει να ακολουθήσει κάποιες διαδικασίες, να ενημερώσει τον προϊστάμενό του και ακολούθως να κληθεί η αστυνομία για να αναλάβει την κατάσταση. Πέρα από τις διαδικασίες, είμαστε άνθρωποι και δεν πρόκειται να γυρίσουμε την πλάτη σε

όποιον μας χρειάζεται.

Πηγή: city.sigmalive.com