

# Call Center

## Nomenclatoare

### 30.1.1. Categori

In aceasta functie se definesc tipurile de sesizari (avarii, sesizari legate de facturare, etc) si pentru fiecare tip de sesizare cauzele posibile pentru sesizare (de ex: apometru blocat, citire gresita etc)

### 30.1.2. Prioritati

In aceasta functie se pot defini categoriile de prioritate pentru sesizari, fiecare prioritate fiind insotita de un termen de rezolvare exprimat in numar de zile.

### 30.1.3. Departamente

In aceasta functie se pot defini departamentele implicate in rezolvarea sesizarilor de la clienti(de ex: Canalizare, Citiri etc)

### 30.1.4. Canale de comunicare

In aceasta functie se pot defini canalele de comunicare pe care pot sosi sesizarile de la clienti(de ex.: Registratura, Telefon, E-mail). Fiecare canal de comunicare are atasata cate o serie (toate cererile venite pe acest canal vor avea seria respectiva)

### 30.1.5. Responsabili

In aceasta functie se pot defini rolurile pe care le au utilizatorii din sistem vis-a-vis de modulul Call Center; un utilizator poate fi Operator, Supervizor si/sau Responsabil in cadrul modulului Call Center.

Un operator are dreptul de a introduce cereri (sesizari) in sistem.

Un supervizor are dreptul de a repartiza cererile introduse de operatori catre departamentele desemnate de a se ocupa de rezolvarea acestora; dupa ce cererile sunt procesate la departamentul repartizat, tot supervizorul este cel ce are dreptul de a finaliza cererile.

Un responsabil pe un departament are dreptul de a procesa cererile repartizate departamentului din care face parte; aceasta procesare inseamna: programarea interventiilor, alocarea de executanti pe interventi, urmarirea executiei interventiei, marcarea rezolvarii cererii.

### 30.1.6. Executanti

In aceasta functie se pot defini executantii de interventi pe fiecare departament in parte.

## Functii de gestiune sesizari clienti:

### *Fluxul documentelor:*

- 1. Operatorul introduce cereri in sistem utilizand functia 30.2. Inregistrare Cereri***
- 2. Supervizorul repartizeaza cererile catre departamentele implicate utilizand functia 30.2. Inregistrare Cereri***
- 3. Responsabilul de departament proceseaza cererile adresate departamentului utilizand functia 30.3. Procesare Cereri: programeaza interventi, confirma executia interventiilor si confirma rezolvarea sesizarii.***
- 4. Supervizorul finalizeaza cererile utilizand functia 30.4. Finalizare Cereri***

### 30.2. Inregistrare Cereri

In aceasta functie un operator sau supervizor poate inregistra in sistem cererile venite de la clienti.

La intrarea in functie in primul rand se verifica daca utilizatorul curent are rol definit de operator sau supervizor.

#### Operatori

Daca are drept de operator, atunci utilizatorul va putea opera cu informatiile din partea de sus a ecranului (pana la Observatii operator inclusiv).

Seria cererii este propusa automat din Canalul de distributie. Cererea primeste automat urmatorul numar disponibil in cadrul seriei respective.

Datele privitoare la client pot fi introduse in doua moduri:

1. Se alege clientul (si locatia) prin apasarea tastei F1 pe campul Cod client; la alegerea unui client se completeaza automat toate informatiile referitoare la locatie;
2. Se completeaza o parte din datele cunoscute despre client (adresa) si se apasa butonul Identificare Client; se deschide o fereastră cu clientii ce corespund criteriilor introduse

#### Supervizori

Daca utilizatorul are drept de supervizor, va avea acces la informatiile din partea de jos a ecranului.

Operarea asupra cererilor se va realiza prin actionarea butoanelor **Repart.Dept.**(Repartizare Departament), **Prioritate** si **Observatii**.

Repartizarea cererii curente catre un departament se face prin apasarea butonului **Repart.Dept.** si selectia unui departament.

Asignarea unei prioritati si implicit si a unui termen de rezolvare pentru sesizare se realizeaza prin actionare butonului **Prioritate** si selectarea prioritatii.

Introducerea unor observatii suplimentare referitoare la cerere se poate realiza prin actionarea butonului **Observatii**.

### 30.3. Procesare Cereri

Este destinata responsabililor pe departamente.

La intrarea in functie in primul rand se verifica daca utilizatorul curent are rol definit de supervizor sau responsabil departament.

Primul ecran permite filtrarea cererilor ce urmeaza a fi analizate si procesate. Un criteriu ce nu poate fi modificat: departamentul; responsabilul va putea procesa doar acele cereri care sunt adresate departamentului sau.

Butonul **Start** va face trecerea in urmatorul ecran, in care cererile aduse sunt filtrate conform selectiei.

Responsabilul poate din acest ecran :

- sa programeze interventii si sa confirme executia acestora (tabul **3.Gestiune Interventii**)
- sa introduca observatii proprii referitoare la cerere
- sa confirme rezolvarea sesizarii si sa specifice cauza constatata in urma interventiilor
- sa precizeze daca sesizarea este sau nu justificata
- sa introduca documentul atasat rezolvarii sesizarii

## Gestiunea Interventiilor

In acest ecran responsabilul programeaza interventii pentru rezolvarea sesizarii, precizeaza executantii alocati fiecarei interventii si confirma executia fiecarei interventii.

Programarea unei interventii se face prin adaugarea unei inregistrari la care se completeaza departamentul ce gestioneaza interventia si datele programate pentru interventie.

Alocarea de executanti pentru interventie se poate face prin actionarea butonului **Executanti**.

Confirmarea executiei se realizeaza prin completarea datei de inceput si a datei de sfarsit pentru executie.

Reprogramarea si anulara interventiei se realizeaza prin actionarea butoanelor corespunzatoare de pe interfata.

### 30.4. Finalizare Cereri

Este destinata supervizorilor.

La intrarea in functie in primul rand se verifica daca utilizatorul curent are rol definit de supervizor.

Primul ecran permite filtrarea cererilor ce urmeaza a fi analizate si procesate.

Butonul **Start** va face trecerea in urmatorul ecran, in care cererile aduse sunt filtrate conform selectiei.

In acest ecran, cererile vor fi finalizate de catre supervizor prin actionarea butonului **Finalizare**.

Prin aceasta actiune, supervizorul confirma ca a luat la cunostinta solutionarea sesizarii in cauza.

Prin actionarea butonului Modific, supervizorul poate completa si observatii proprii privind solutionarea cererii in cauza.

## Rapoarte

### 30.40.1. Listare Cereri

Functia permite listarea cererilor inregistrate in sistem, selectate dupa diverse criterii.

Cererile la care termenul a fost depasit au Data scadentei marcata cu culoarea rosie.

### 30.40.2. Situatie Cereri

Raportul evidentiaza numarul de cereri inregistrat pe departamente, grupat pe fiecare canal de distributie.

Aveti atasat mai jos un exemplu pentru inregistrarea, procesarea si finalizarea unei sesizari legate de o factura eronata:

- 1) pentru inregistrarea cererii se va merge pe functia 30.2. Inregistrare Cereri unde se vor completa urmatoarele campuri:
  - Data: se va completa cu data aferenta
  - Ora: se va completa cu ora la care a fost primita sesizarea
  - Canal inreg: se va completa cu email, fax, registratura, telefon in functie de modul in care a fost primita sesizarea.
  - Serie: se va completa automat in functie de canalul de inregistrare ales
  - Nr: se va completa automat
  - Stare: se va completa automat in functie de starea in care se afla sesizarea.
  - cod client: se va completa cu codul clientului care a facut sesizarea.

- Nume client: se va propune automat in functie de codul de client introdus.
  - Judet si Localitate: se vor completa automat de catre aplicatie
  - Tip sesizare: se va completa cu una din variantele propuse si anume:avarie, facturi, info (informatii despre tarife facturi), sistare furnizare apa.
  - Cauza reclamata: in functie de tipul de sesizare ales, aplicatia va propune mai multe cauze, de exemplu pentru tipul de sesizare „facturi” aplicatia va propune pentru cauza reclamata - „factura eronata” sau „neprimire factura”.
  - Repart. Dept.: se pot alege urmatoarele departamente: contractare, debransari, facturare, interventii.
  - Prioritate: aceasta poate fi prioritate maxima, prioritate normala, prioritate mica.
  - Campul Observatii: se va completa cu eventuale observatii.
- De mentionat ca repartizarea departamentului, prioritatea si observatiile se pot completa decat de un utilizator ce are drept de supervizor.

2. Pentru procesarea unei cereri se va merge pe functia 30.3. Procesare Cereri unde se poate face selectie in functie de starea cererii si anume:repartizata, rezolvata, finalizata.tipul sesizarii, cauza reclamata si cauza constatata, data cerere si data limita.

Pentru procesarea cererilor repartizate, dar care nu au fost rezolvate se va selecta bifa stare cerere „repartizata”, dupa care se vor selecta tipul sesizarii, cauza reclamata pe care dorim sa o procesam si data la care a fost facuta sesizarea, spre exemplu tip sesizare: „facturi”, cauza reclamata:”neprimire factura”. Dupa apasarea butonului start se va face trecerea in urmatorul ecran unde cererile sunt aduse conform selectiei facute anterior.

In ecranul urmator responsabilul care se va ocupa de procesarea cererii va merge pe tabul „Gestiune Interventii” unde va completa in dreptul campului „Programare” data de inceput si ora cat si data de sfarsit si ora, la fel si in dreptul campului „Executie”.

Dupa ce supervizorul a fost instiintat ca respectiva sesizare a fost rezolvata, acesta va merge pe tabul „Procesare” unde va selecta bifa „Sesizarea a fost rezolvata”, va completa data rezolvarii, cauza constatata, doc. rezolvare, data, seria si numarul acestuia.