



Kapcsolódó szolgáltatás: telefonos ügyfélszolgálat

Leírás

A felhasználói igények minél magasabb szintű kielégítése érdekében Szállító létrehozta a telefonos ügyfélszolgálatot. Az ügyfélszolgálatot munkaidőben veheti igénybe minden, a szolgáltatást megrendelő ügyfél.

- Az ügyfélszolgálat munkatársait Szállító képzés, illetve folyamatos továbbképzések keretében készíti fel arra, hogy az alábbi témacsoportokban jelentkező kérdésekre és problémákra választ, illetve megoldást tudjanak adni:
 - A Szoftver működtetése során felmerülő kérdések (Rendszergazdák, az Iskolák adminisztrációs feladatokat ellátó munkatársai részére)
 - Jelentési, adatszolgáltatási kötelezettségekhez kapcsolható kérdések (KIR, KIFIR, KIRSTAT)
 - „Ügyintéző forródrót”, azaz a szerződésekkel, szolgáltatásokkal, feladatokkal kapcsolatos napi ügyintézés során felmerülő kérdések.
- Ahhoz, hogy a felhasználók munkáját magas színvonalon segíthessék az ügyfélszolgálati munkatársak, elengedhetetlen, hogy a közoktatás rendszerével és informatikai ismeretekkel kapcsolatos általános ismeretekkel rendelkezzenek.
- A Szoftver további fejlesztéseivel kapcsolatos friss információkról (új verzió, jogszabálykövetés stb.) a Szállító azonnal értesíti az ügyfélszolgálati munkatársakat, így ők minden esetben naprakész tudással állnak az érdeklődők rendelkezésére.
- Az ügyfélszolgálat munkaidőben fogadja a felhasználóktól érkező hívásokat. A túlterheltség elkerülése érdekében - amennyiben az indokolt - az adatszolgáltatási határidőket megelőző időszakban (pl: október – KIRSTAT statisztika elkészítése) az igények tükrében emeli a Szállító a szolgálatban lévő munkatársak számát. Standard működés esetén is lehetőség van az ügyintézők létszámának növelésére, amennyiben az indokolt.
- Az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak minél hatékonyabb munkavégzése és így a felhasználók számára a minél egyszerűbb, gördülékenyebb ügyintézés, hibaelhárítás stb. érdekében ügyfélkezelő számítógépes rendszer az alábbiak szerint kerül kialakításra:
- A működtetési és felhasználói kézikönyv elektronikus formában munkatársak rendelkezésére áll.

Műszaki-technikai-szakmai feltételek

Alapszoftver

Alkalmazói rendszer

Tudásbázis modul



Digitális hangrögzítő készülék
Telefonszámok rögzítése

Hardver- és szoftverkörnyezet:

Adatbázis szerver

Adatmentő egység

Szünetmentes tápegység

Munkaállomás: Átlagos irodai számítógép a szükséges számban