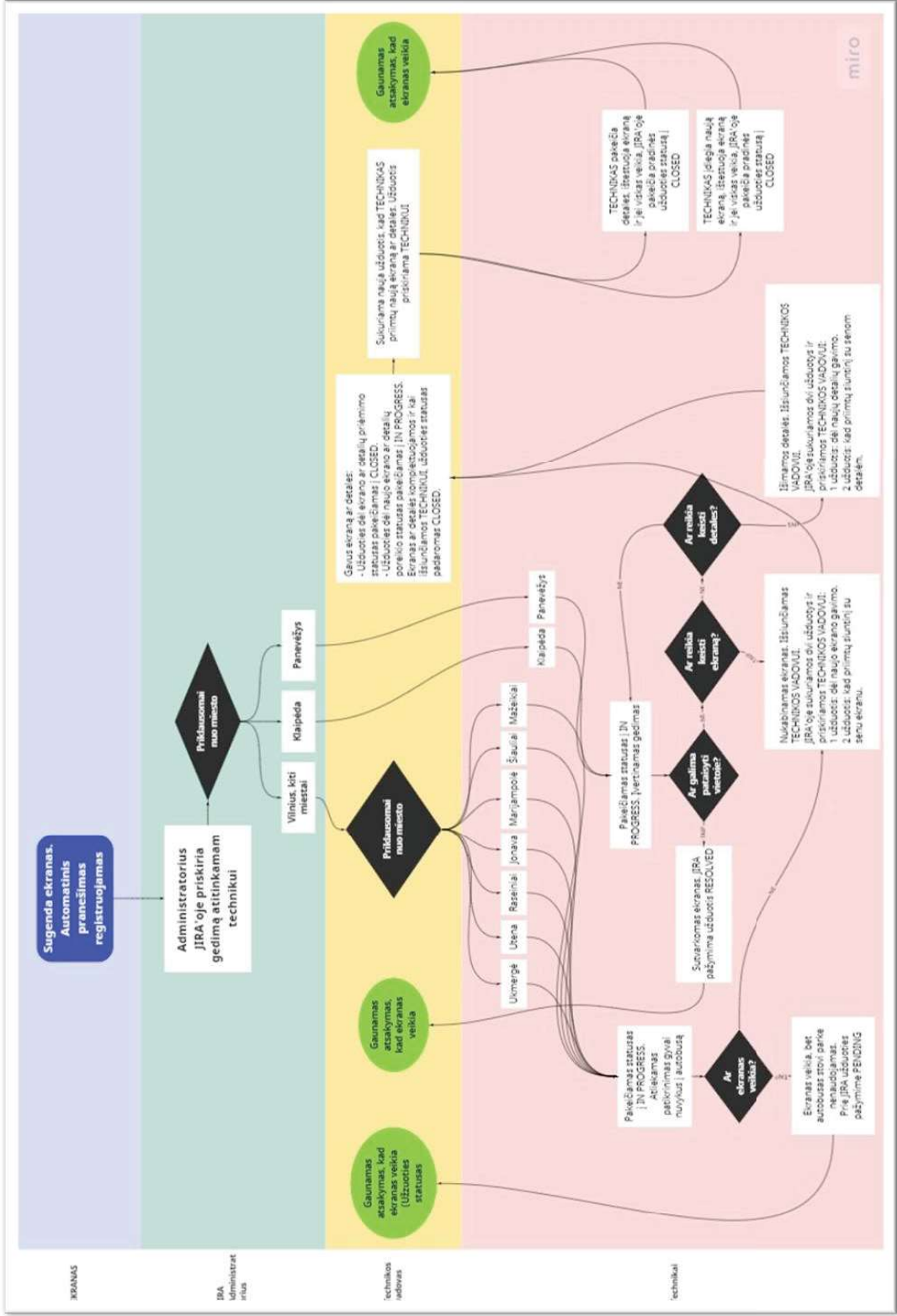


**UAB „Paslaugų spektras“
Paslaugų teikimo dizaino (schemų)
sprendimai**

1.2. Ekranų techninės priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendimas



Šio „Ekranų techninės priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendimas“ paruošimas ir naudojimas kasdieninėje „Paslaugų spektras“ veikloje padės kurti ir užtikrinti geresnį klientų – ekranų valdytojų - aptarnavimą. „Pasaulinės klientų aptarnavimo būklės ataskaita“, kur didžioji dalis respondentų, t. y. 95%, nurodo klientų aptarnavimą kaip svarbų veiksnį renkantis lojalumą tiekėjui. Be to, vartotojai ne tik tikisi puikaus aptarnavimo ar paslaugų, bet ir yra pasirengę už tai sumokėti.

Remiantis „Genesys“ klientų patirties būklės tyrimu, kas trečias vartotojas yra pasirengęs mokėti daugiau, kad gautų aukštesnio lygio aptarnavimą - 31% pasirengę už išskirtinį aptarnavimą mokėti net 10 % daugiau. O „Aspect Software“ vartotojų patirties indeksas rodo, kad du trečdaliai vartotojų yra pasirengę mokėti už puikų klientų aptarnavimą.

„NewVoiceMedia“ ataskaitoje „Serial Switchers“ taip pat atskleidė, kad jei būtų teikiamos geresnės klientų aptarnavimo paslaugos:

- 55% vartotojų būtų lojalesni;
- 47% rekomenduotų įmonę kitiems;
- 26% dažniau naudotųsi įmonės paslaugomis ir išleistų daugiau pinigų.

Gero klientų aptarnavimo savybės, kurias padės užtikrinti naujasis dizaino (schema) sprendimas:

1. Reagavimas

Klientų aptarnavimo ataskaitoje nurodyta, kad 62 % įmonių neatsako į klientų aptarnavimo el. laiškus. Būti lengvai pasiekiamiems įvairiais pagalbos kanalais, patvirtinti paslaugų užklausas ir iš tikrųjų laiku atsakyti klientams – tai privalomi puikios klientų priežiūros aspektai. Todėl „Paslaugų spektras“ pasirenka elektroninį komunikacijos kanalą, kuriuo lengvai ir paprastai galima reaguoti į kliento užklausas, organizuoti darbo-techninės priežiūros ir remonto procesą, o taip pat lieka visos komunikacijos įrašai, kas leis nesudėtingai spręsti iškilusius paslaugos teikimo nesusipratimus.

2. Greitis ir efektyvumas

Šiuolaikiniai vartotojai yra nekantrūs ir tikisi, kad jų paslaugų užklauskos bus išnagrinėtos greitai ir veiksmingai. Remiantis atliktu tyrimu, svarbiausi gero klientų aptarnavimo požymiai yra greitas atsakymo laikas ir sprendimas pirmuoju susisiekimu. Vartotojai nemėgsta pakartotinai kreiptis į įmonę dėl to paties klausimo. Dėl to į dizaino (schemos) sprendime neįtraukiamas ekrano valdytojas arba jo atstovas. Visas ekranų techninės priežiūros paslaugų teikimo procesas prižiūrimas ir užduotys atliekamos kompetentingų „Paslaugų spektras“ darbuotojų.

3. Kompetencija

Su klientais dirbančių darbuotojų profesinė kompetencija yra viena iš svarbiausių kokybiško klientų aptarnavimo savybių. „ThinkJar“ duomenimis, 84% klientų lieka nusivylęs, kai juos aptarnaujantis personalas nėra kompetentingas. O 29% klientų keičia tiekėją dėl prastų darbuotojų žinių. Todėl mūsų „Paslaugų spektras“ sprendime ekranų techninės priežiūros paslaugų teikimą įtraukiami tik kompetentingi įmonės darbuotojai, turintys daugiausia kompetencijų ir patirties su ekranų priežiūra ir remontu. Taip suteikiamos aukščiausio lygio paslaugos. Ekranų techninės priežiūros paslaugų dizaino (schemos) sprendimas supaprastintas, kad ir kompetencijos neturintis kliento darbuotojas lengvai ir greitai galės užsakyti, priimti ir sekti paslaugų teikimą.

4. Mandagumas

Aukštos kokybės klientų aptarnavimo pagrindas – mandagumas. Bendraujant su klientais rekomenduojama būti mandagiais, draugiškais ir laikytis tinkamo aptarnavimo etiketo. Darbuotojų mandagumo lygis daro didelę įtaką klientų patirčiai. Remiantis „RightNow“ apklausa, 73 % vartotojų teigia, kad draugiški klientų aptarnavimo specialistai gali priversti juos pamilti tiekėją. Naudojant sukurtą dizaino (schemos) sprendimą sudaromos minimalios galimybės / sąlygos įmonės „Paslaugų spektras“ darbuotojui nuklysti nuo tinkamo aptarnavimo etiketo ar suklysti. Kontaktas su kliento atstovu yra minimalus.

5. Nuoseklumas

Labai svarbu užtikrinti nuoseklią teigiamą patirtį, nes norėdami bendrauti su tiekėju naudotojai įdarbina įvairius komunikacijos kanalus. Be to, klientai vis dažniau reikalauja, kad

aptarnavimo patirtis būtų nesudėtinga ir unifikuota kiekvienu kontaktiniu būdu. Kaip teigia „McKinsey“, nuosekli klientų patirtis per visą klientų kelionę didina jų pasitenkinimą ir stiprina pasitikėjimą. Todėl dizaine (schemoje) kuo labiau supaprastiname paslaugos teikimą į kelis vienas paskui kitą einančius žingsnius.

Tokiu būdu, naujai paruoštas dizainas (schema) padės ne tik užtikrinti geresnę klientų – ekranų valdytojų - patirtį, bet ir aiškiai apibrėžti darbuotojų užduotis kiekviename ekranų priežiūros proceso etape.

Poreikis

Įmonei jau seniai kilo poreikis integruoti paslaugų teikimą klientams ir veiklos procesus. Veiklos procesų ir paslaugų teikimo nesuderinamumas padaro klientų aptarnavimo procesą sudėtingu. Tokia integracija pajungia įmonės veiklos procesus geresniam paslaugų teikimui, kliento patirties gerinimui – pagrindiniai veiklos procesai skirti uždirbti pajamoms / pelnui ir užtikrinti įmonės veiklos tęstinumą bei augimą. Integracija padeda optimizuoti kai kuriuos verslo procesus - juos supaprastinti, sumažinti jiems skiriamą laiko kiekį, kompetentingų darbuotojų poreikį ir kitus resursus.

Veiklos procesų optimizavimas leidžia standartizuoti tuos pačius procesus ir dalį jų perkelti į elektroninę erdvę. Pasikeitus procesų specifikai su šiomis ekranų valdymo sistemos teikimo paslaugomis iš kliento pusės gali būti įdarbinti neįgalūs ar socialiai atskirti žmonės, nes nereikės jokių specialių žinių, įgūdžių ir pastangų informuoti apie neveikiantį ekraną arba priimti jau atliktą darbą iš „Paslaugų spektras“.

Atlikus tyrimą, t. y. apklausius esamus klientus – ekranų valdytojus, bei stebint jų ir „Paslaugų spektras“ darbuotojų įsitraukimą į ekranų priežiūros procesus, pastebėta, kad:

- ekranų priežiūros paslaugų valdymas – tai tik nedidelė darbo dalis (laiko prasme), kurią atlieka kliento atstovas, todėl procesas turi būti trumpas;

- reikia paslaugos procesą padaryti kuo aiškesnį ir trumpesnį;
- klientas – ekranų valdytojas - ne visada turi pakankamų techninių kompetencijų darbuotojų;
 - dirbdami su ekranų valdymu kliento atstovai negali išvengti tiesioginių kontaktų su „Paslaugų spektras“ darbuotojais;
 - dirbdami su ekranų valdymu kliento atstovai jaučia neigiamas emocijas arba nerimą, kai nepavyksta susisiekti su „Paslaugų spektras“ darbuotojais – todėl nuspręsta beveik visą ekranų priežiūros paslaugos teikimo procesą atlikti paties kuo mažiau įtraukiant klientą ar jo atstovus.

Taigi yra poreikis:

- paslaugų ir veiklos procesų integracijai;
- verslo procesų optimizavimui ir standartizavimui;
- didesniai paslaugų teikimui bei verslo procesų perkėlimui į elektroninę erdvę;

o taip pat tas turės įtakos:

- paslaugų teikimo gerėjimas – reagavimas, greitis ir efektyvumas (nuo ekrano sugedimo iki pataisymo);
- efektyvesni paslaugos teikimo procesai – dizaino (schemos) naudojimas kasdieninėje „Paslaugų spektras“ veikloje įgalins darbuotojus dirbti efektyviau – kiekvienas žino ką, kada ir kaip reikia atlikti kiekviename paslaugų teikimo proceso etape;
- sumažinti pasitaikančių „žmogiškų“ klaidų skaičių – paslaugos teikimas supaprastinamas, kiek įmanoma vykdomas elektroniniu būdu, taikomas efektyvus ekranų priežiūros teikimo paslaugų valdymo sprendimas.

Nauda vartotojui

Kiekvieną kartą tobulinant įmonės veiklos procesus, paslaugų teikimą ar/ir klientų patirties gerinimą, turi būti atsižvelgta į „Kas iš to naudotojui / vartotojui?“, tiek vidiniam (t. y. įmonės

darbuotojui), tiek klientui. Kaip tai pagerins jų situaciją? Nauda taip pat skirstoma į tiesioginę ir netiesioginę.

Naudos darbuotojui / įmonei:

- dėl paslaugų teikimo ir verslo procesų integracijos, standartizacijos bei optimizavimo, didesnio perkėlimo į elektroninę erdvę – aiškios ir aprašytos užduotys kiekviename paslaugos teikimo proceso etape:

- sumažėję užduočių kiekis, jos geriau paskirstomos turimam personalui;
- taupomas laikas užduočiai atlikti;
- klaidų skaičiaus sumažinimas;
- taupomas laikas iškilusios problemoms spręsti.

Tarp netiesioginių naudų, galima išskirti:

- negatyvių emocijų darbo aplinkoje mažėjimą;
- didesnę pasitenkinimą darbu;
- didesnę klientų užklausų apdorojimą;
- didesnio klientų skaičiaus aptarnavimą;
- didesnis klientų lojalumas;
- įmonės plėtrą – atsiradus laisviems resursams (t.y. finansiniai, kompetencijos, laikas);
- apyvartos / pelno augimą.

Naudos klientui:

- dėl paslaugų teikimo ir verslo procesų integracijos, standartizacijos bei optimizavimo, didesnio perkėlimo į elektroninę erdvę:

- laiko taupymas valdant paslaugas,
- laiko taupymas sprendžiant ekranų priežiūros ar kitas iškilusias problemas;
- žmogiškų klaidų mažėjimas (tame tarpe ir komunikacijos);

- žmonių su negalia ar socialiai atskirtų įdarbinimas klientų įmonėse (beveik visi procesai skaitmenizuoti ir supaprastinti, tad juos gali atlikti bet koks žmogus, net gyvenantis atskirtyje).

Tarp netiesioginių naudų, galima išskirti:

- negatyvių emocijų mažėjimą dirbant su tiekėju;
- paprasta naudotis;
- didesnę pasitenkinimą paslaugų teikimu.

Vartotojo problema

Rinkoje nėra įrankio, sprendimo skirto ekranų priežiūros paslaugų teikimo: procesų, informacijos valdymui ir greitam paslaugos teikimui geriausiomis sąlygomis. Sukurti tokį sprendimą – dizainą (schemą) dėl specifinės nišinės rinkos įprastai reikia pasitelkti konsultantus, esamus įmonės klientus, eksperimentuoti, kad rasti optimaliausia būdą teikti paslaugas.

Tiek dėl specifinių veiklos procesų įmonės viduje, tiek atliekant tokias ekranų priežiūros paslaugas reikalingos kompetencijos, išmanymas ir t.t. Be apmokymo, sudėtinga tinkamai aptarnauti klientus, ir net klientui valdyti paslaugas. Nestandartizuoti veiklos procesai, nesant integracijos tarp veiklos procesų ir paslaugų teikimo, esant nesuderintiems veiklos procesams visuose paslaugų teikimo etapuose, pailgėja paslaugos suteikimo laikas (kaštai ir laiko resursai išauga), padidėję galimas klaidų ar problemų skaičius.

Tokio įrankio sukūrimas ir naudojimas padės šioje specifinėje rinkoje įdARBINTI (iš kliento pusės) žemesnės kompetencijos žmones, pvz. vyresnio amžiaus, su negalia ar socialiai atskirtus.

Tikslinė rinka:

- UAB „Paslaugų spektras“ darbuotojai;
- juridiniai (ir jų atstovai) ir fiziniai asmenys, savo veikloje naudojantys ekranus.

Paskirtis

Sukurto ekranų priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendimo paskirtis padėti kasdieninėje veikloje, tiek darbuotojams, tiek klientams. Dizaino sprendimas skirtas paslaugos teikimo valdymu (tame tarpe veiklos procesų) nuo kliento ekrano sugedimo iki visiško paslaugos suteikimo – klientas vėl turi veikiantį ekraną.

„Paslaugų spektras“ darbuotojai:

- Kasdieninis darbas su ekranų priežiūros paslaugomis:
 - techn. užklausų apdorojimas;
 - užduočių priskyrimas;
 - ekranų ar/ir jų detalių užsakymų valdymas;
 - techn. remonto darbų valdymas;
 - atliktų darbų ataskaitų valdymas;
 - klientų informavimas;
 - klientų paslaugų valdymas.

„Paslaugų spektras“ klientai:

- Kasdieninis ekranų priežiūros paslaugų užsakymas bei valdymas aiškiais etapais ir žingsniais:
 - ekranų priežiūros ir remonto užsakymas;
 - suteiktų paslaugų priėmimas.

Kas keičiama

Sukuriamas eksperimentais patvirtintas ekranų priežiūros paslaugų sprendimas, kur keičiama:

- paslaugos teikimo procesas (tame tarpe etapai ir žingsniai, techn. problemų sprendimas, pvz. logistika, detalių gavimas);
- paslaugos teikimo proceso dar didesnis skaitmenizavimas;
- optimizuojami visi paslaugos teikimo etapai, t.y. aiškios, trumpos užduotys, trumpesnis laikas;
- apjungiami paslaugos teikimo etapai su veiklos procesais, pvz. tam, kad suteiktų tinkamą paslaugą, ekranų priežiūros paslaugų teikimo etapuose darbuotojai priskiria užduotis vidinėje JIRA sistemoje.

Socialinių, ekologinių ir kt. problemų sprendimas:

- naujas paslaugų teikimo procesas veiks visiems vienodai, neatsižvelgiant į socialinę darbuotojo ar jo atstovo padėtį;
 - paslaugos dizainu (schema) galės naudotis bet kuris darbuotojas, klientas ar jo atstovas, neatsižvelgiant į amžių, lytį, tautybę, socialinę padėtį, žmonės, turintys vienokią ar kitokią negalę, esantys socialinėje atskirtyje (daugiausia dėl supaprastintų ir suskaitmenintų procesų);
 - el. būdai padės efektyviau pateikti informaciją / bendrauti su regėjimo, klausos ar judėjimo negalią turinčiais klientais ar jų atstovams;
 - bus užtikrinta, kad šia paslauga bus galima naudotis nuotoliniu būdu (t. y. nereikės fiziškai keliauti, atsirasti kitoje geografinėje vietoje), esant įvairioms situacijoms rinkoje - visi procesai ir žingsniai palengvinti kliento ar jo atstovų darbą skaitmenizuoti;
 - paslaugų teikimo procesas supaprastintas ir nereikalauja darbuotojo reaguoti greitai ar įsisavinti daug naujos informacijos. Vyresnio amžiaus darbuotojai taip pat puikiai galės dirbti ir atlikti pavestas užduotis naudodami ekranų priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendimą – užduotys atliekamos pasirinktu darbo tempu;
 - dar didesnis paslaugų teikimas el. būdu leis išvengti popieriaus ir kitų kanceliarinių prekių naudojimo;

- beveik visi paslaugos etapai gali būti atliekami nuotoliniu el. būdu, įskaitant nestandartines sąlygas bei situacijas – tam nereikia kliento atstovui leisti laiko kelionėse, naudotis transportu – taupomi degalai ir gamta;
- paprasti procesai leis sutaupyti energijos, nes tai pačiai užduočiai atlikti reikės mažiau laiko, o tai reiškia ir elektros nei buvo anksčiau.
- paslaugos bus teikiamos visiems vienodai –visiems klientams ir įmonės darbuotojams vieningas, bendras sprendimas, išskirtinė universalus dizaino (UD) paslauga, apimanti pagrindinius principu:
 1. Visų lygybė, pvz. visiems priimtinas dizainas, užtikrintas privatumas;
 2. Lankstumas, pvz. darbo tempo pasirinkimas;
 3. Paprastas ir intuityvus naudojimas, pvz. eliminuotas painumas, palikta esminė informacija;
 4. Suvokiama ir juntama informacija, pvz. skirtingi būdai perteikti esminę informaciją;
 5. Tolerancija klaidoms, pvz. eliminavimas nereikalingų elementų, klaidų;
 6. Mažai fizinių jėgų, pvz. kiek įmanoma, mažesnis fizinių jėgų panaudojimas iš kliento pusės;
 7. Optimalus dydis ir erdvė, pvz. svarbiausios informacijos akcentavimas.

Schemos detalizacija

Ekranų priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendimas sukurtas konsultuojantis, tiek su vidiniais ekspertais – „Paslaugų spektras“ darbuotojais, tiek išoriniais konsultantais, klientais, bei eksperimentuojant su pasikeitusiais duomenimis, gautais rezultatais.

Koncepcija – sukurti kuo paprastesnį dizainą (schemą) ekranų priežiūros paslaugoms teikti. Jis turi būti universalus, tinkantis įvairioms paslaugų teikimo situacijoms, augant įmonei ar darbuotojų skaičiui lengvai plėstis ir būti pritaikomas. Papildoma užduotis – kuo mažiau įtraukti klientą arba jo atstovą į ekranų priežiūros paslaugų teikimo procesą.

Pradžioje, kartu su esamais darbuotojais ir keletą klientų,

- buvo įvardinti visas paslaugos teikimo etapai bei įmonės veiklos procesai, susiję su paslaugos užsakymo, teikimo ir klientų aptarnavimu;
- visi etapai ir procesai buvo suskirstyti į tris kategorijas:
 - būtinus;
 - papildomus;
 - nereikalingus;
- pakeitus ir optimizavus procesus buvo pereitą prie eksperimentavimo.

Eksperimentas:

- priimami užsakymai ir klientai aptarnaujami pagal pakeistą dizainą – schemą;
- po 30 val. darbo daroma analizė – kas pasiteisino, ko trūksta, ko per daug (pvz. procesas tapo sudėtingesnis, užima daugiau laiko, padaugėjo klaidų);
- sutariamai pakeitimai vėl vyksta eksperimentas – testas.

Pabaigoje,

- išvardinti visi procesai, dalyviai bei sudėti į seką;
- rezultatas pateiktas klientams, įmonės vadovybei bei techn. personalui, suorganizuota demonstraciją;
- po pritarimo paruošta dizaino (schemos) sprendimas.

Ekranų priežiūros paslaugų teikimo dizaino (schemos) sprendime dalyvauja trys dalyvių tipai (kairysis schemos stulpelis), visi „Paslaugų spektras“ darbuotojai: JIRA administratorius, Technikos vadovas bei Technikai.

Klientas arba jo atstovas šiame sprendime tik užsako ir priima atliktas paslaugas bei susipažinęs su paslaugų teikimo procesu.

Schemos aprašymas paruoštas etapas po etapo iš viršaus į apačią (žr. schemą 2-ame psl.) ir iš apačios į viršų (tik 3-4 horizontaliose dalyse, kuriose vyksta užduočių delegavimas tarp

Technikos vadovo ir Technikų) teikiant , aprašant dalyvių veiksmus chronologine tvarka skiriant kiekvienam atskirą paragrafą.

Pirmas etapas.

Sugedus ekranui JIRA administratorius arba Technikos vadovas priskiria užduotį vienam iš Technikų pagal jo/jos geografinę aptarnavimo / paslaugų teikimo teritoriją: Klaipėda, Panevėžys ar kiti miestai.

Technikas patvirtina JIRA sistemoje, kad gavo užduotį.

Antras etapas.

Technikas vyksta į vietą įvertinti situacijos, kur ekranas:

- gali veikti, bet būti nenaudojamas;
- neveikti dėl atsiradusio ekrano gedimo. Tokiu atveju vertinama, ar galima:
 - pataisyti vietoje;
 - sutvarkyti ekraną keičiant detales;
 - keisti visą ekraną.

PASTABA: jei ekranas veikiantis, Technikas informuoja Technikos vadovą apie situaciją.

Trečias etapas.

Technikas taiso ekraną vietoje ir informuoja Technikos vadovą apie situaciją.

ARBA

Technikas įvertinęs situaciją, išima neveikiančias detales ar visą ekraną bei išsiunčia Technikos vadovui.

Technikas deleguoja 2 užduotis Technikos vadovui:

1. priimtų neveikiančias detales ar ekraną;
2. užsakytų naujas reikiamas detales ar ekraną.

Ketvirtas etapas.

Technikos vadovas užsako, gauna ir perduoda naujas reikiamas detales ar ekraną atitinkamam Technikui bei priskiria užduotį JIRA sistemoje priimti naujas reikiamas detales ar ekraną ir pabaigti kliento ekrano remonto/keitimo darbus

Penktas etapas.

Technikas fiziškai keičia detales ar pajungia ekraną, testuoja ir informuoja Technikos vadovą apie situaciją.

PASTABA: Technikos vadovas visada gavęs informaciją apie situaciją dėl ekrano/-ų priežiūros informuoja klientą arba jo atstovą.