

Klienditeeninduse juhend infotelefoni kõnede vastamisel

Juhend sätestab Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) infotelefonile +372 612 1360 helistanud klientide teenindamise ja vajadusel isiku tuvastamise korra.

- SKA infotelefonile helistanud kliente teenindavad kliendisuhete osakonna kõnekeskuse talituse kliendinõustajad (edaspidi Teenistujad);
- Teenistuja ülesandeks on informatsiooni andmine SKA tegevusvaldkonna ja seda reguleerivate seaduste, õigusaktide ja lepingute kohta, samuti SKA-le esitatavate taotlusvormide, taotlusankeetide ja neile lisatavate dokumentide kättesaadavuse, täitmise juhendamise ning edastamise võimaluste kohta;
- Kõik kliendikõned salvestatakse. Salvestatud kõnede säilitusaeg on 6 kuud, seejärel kõnesalvestused kustutatakse;
- Kõnede salvestamine toimub teeninduskvaliteedi (suhtluskultuur ning kliendi küsimustele antud vastuste õiguspädevus ja ammendatus) analüüsi ja parendamise eesmärgil;
- Teenistuja teenindab infotelefonile helistanud klienti asjatundlikult, viisakalt ja abivalmilt;
- Kõnet alustades teenistuja tervitab klienti ja teatab oma ees- ja perekonnanime;
- Teenistuja kuulab ära kliendi küsimuse, vajadusel täpsustab küsimuse sisu ja asjaolusid ning nõustab klienti oma pädevuse piires, andes ammendavaid selgitusi;
- Vajadusel teenistuja suunab kõne SKA vastavale struktuuriüksusele või helistab ise pärast vastuse kooskõlastamist kokkulepitud ajal kliendile tagasi;
- Teenistuja pöörab erilist tähelepanu kliendile, kellel on raskusi küsimuste esitamise või eneseväljendamisega;
- Kui vastamine eeldab kliendile tema eriliigiliste isikuandmete väljastamist, on teenistuja kohustatud enne vastamist kliendi isiku tuvastama;
- Isiku tuvastamiseks esitab teenistuja vähemalt 3 kontrollküsimust eeldusel, et küsimustele saab vastata ainult see isik, kellena klient end esitles (nimi või isikukood ei ole piisavaks aluseks isiku tuvastamiseks!);
- Juhul, kui isikut ei ole võimalik tuvastada, tuleb talle soovitada eriliigiliste isikuandmete saamiseks pöörduda kirjalikult SKA iseteenindusse, elektronposti teel või tulla klienditeenindusse;
- Kolmandatele isikutele on telefoni teel eriliigiliste isikuandmete väljastamine keelatud;
- SKA tegevusvaldkonda mittepuutuva küsimuse korral annab teenistuja kliendile juhiseid pöördumiseks pädeva asutuse poole ja võimalusel vajaliku infotelefoni numbri;

- Juhul, kui klienti ei rahulda talle antav informatsioon või tema probleemi lahendusviis ning ta soovib oma kaebuse esitada SKA juhile, siis teenistuja pakub kliendile võimalust pöörduda kõnekeskuse talituse juhataja poole või esitada oma pretensioonid SKA-le kirjalikult;
- Teenistuja ei avalda kliendile oma isiklikku arvamust seadustest ja muudest õigusaktidest tulenevate nõuete või tingimuste kohta;
- Teenistuja ei vestle kliendiga teemadel, mis ei ole seotud kliendi probleemi lahendamisega, samuti ei avalda kliendile isiklike usulisi või poliitilisi vaateid ning ei anna hinnanguid töösse mittepuutuvates küsimustes;
- Teenistuja teavitab oma vahetut juhti või asjaomast struktuuriüksust klientide poolt esitatud hinnangutest SKA töö ja teeninduskvaliteedi kohta (kaebused, ettepanekud, soovid, kiitused, tänuavaldused jm).

Kliendinõustamise kvaliteedi tagamise meetodid ja mõõdikud

Telefoniteeninduses on kokkulepitud kõnemudel, mis on aluseks klientide teenindamiseks. Kõnede analüüsiks kasutavad töötajad kõne kuulamise ja analüüsimise leht. Lehel on toodud kolm põhilist kriteeriumit: suhtlemisoskus, kõne struktuur ja asjatundlikkus.

Kõnede kvaliteedi tagamiseks kuulatakse ja analüüsitakse infotelefoni kõnesid järgmiselt:

- **kord kuus** iseseisvalt ja juhiga (vähemalt 3 erineva pikkusega kõnet). Kaardistatakse kõne kvaliteedi hetkeseis;
- **kord kvartalis** või iga nelja kuu tagant väikestes gruppides (vähemalt 45 – 50 erineva pikkusega kõnet meeskonna kohta). Kõnede kuulamise analüüs keskendub kõne sisule ja struktuurile. Meeskond lepib kokku järgneva perioodi kõne kvaliteedi parendamisfookustes. Kokkulepped põhinevad eelmisel perioodil kuulatud kõnedel ja nende analüüsi kokkuvõttel;
- **pistelisel** kõnede sisu kvaliteedi analüüsimiseks (SI kõnesid ja korduvpöördumised).

SKA Infotelefoni kvaliteedimõõdikud:

- **teenindustase** – Kõnekeskuse agentide poolt õigeaegselt (kuni 20 sekundit) vastatud kõnede osakaal saabunud kõnedest, ehk saabunud kõnedele vastamiskiirust. Eesmärk on vastata 20 sekundiga vähemalt 80% saabunud kõnedest. See näitab nõustamiskvaliteeti ja SKA kättesaadavust ning mõjutab kliendirahulolu;
- **vastamisprotsent** – näitab vastatud kõnede osakaalu saabunud kõnedest. Eesmärk on vastata vähemalt 90% saabunud kõnedest. See mõjutab kliendirahulolu ning näitab SKA kättesaadavust;
- **FCR rate** – näitab korduvpöördumiste osakaalu vastatud kõnedest, nõustamiskvaliteeti, SKA teenuste kättesaadavust ja mõjutab kliendirahulolu. Esimese kõne lahendamise (FCR) määr on näitaja, mis mõõdab nende kõnede protsenti, mille kõnekeskuse agendid lahendavad esimesel suhtlusel. FCR võrdlusaluseks FCR 70-75%;
- **Soovitusindeks (SI)** on kliendirahulolu mõõdik. Soovitusindeksi tulemus saadakse rahuloluküsitluse põhjal.