



Έρευνα Ε.Ι.Ε.Π. στο τομέα της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης





Ομάδα Εργασίας Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης



infoassist



«ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ»



METRON ANALYSIS



Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών-Call Centers

«Η εμπειρία που δημιουργείται από την τηλεφωνική επαφή με μία οργανωμένη και δομημένη ομάδα τουλάχιστον 5 ατόμων κατάλληλα εκπαιδευμένων, τα οποία με την εποπτεία κάποιου προϊστάμενου προσφέρουν υπηρεσίες στο ευρύ κοινό (incoming calls)»



Ερευνητικό Πρόγραμμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Τι είναι σημαντικό;

**Κοινό,
Καταναλωτή,
Πελάτη, Πολίτη**

**Εξειδικευμένες
επιχειρήσεις
τηλεφωνικής
εξυπηρέτησης**

G A P



Σχεδιασμός Ερευνητικού Προγράμματος

Ερευνητικό Πρόγραμμα ΕΙΕΠ



**Έρευνα
Κοινού**

**Έρευνα
Επιχειρήσεων**





Ταυτότητα έρευνας

- **Διεξαγωγή:** infoassist NovaBank
- **Τύπος έρευνας:** Computer Assisted Τηλεφωνικές Συνεντεύξεις
- **Περιοχή έρευνας:** Πολεοδομικά Συγκροτήματα Αθηνών & Θεσσαλονίκης και μεγάλα αστικά κέντρα (Πάτρα, Ηράκλειο, Λάρισα, Βόλος, Χανιά και Ιωάννινα).
- **Πληθυσμός έρευνας:** Άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18-60 ετών (~2.800.000 άτομα, Απογραφή Πληθυσμού ΕΣΥΕ, 2001)
- **Δείγμα:** 1.449 άτομα επιλεγμένα με απλή τυχαία δειγματοληψία από το αρχείο τηλεφώνων του ΟΤΕ στην περιοχή έρευνας (μέγιστο δειγματοληπτικό σφάλμα: $\pm 2,6\%$)
- **Περίοδος:** Ιούνιος-Ιούλιος 2005



Έρευνα
Κοινού



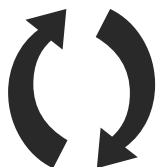
Χρήση τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης πελατών

Ερώτημα: «Το τελευταίο τρίμηνο, έχετε καλέσει σε κάποιο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών για να...;»



Ζητήσετε πληροφορίες

49%



Κάνετε συναλλαγές

23%



**Εκφράσετε παράπονο/
Συζητήσετε πρόβλημα**

8%

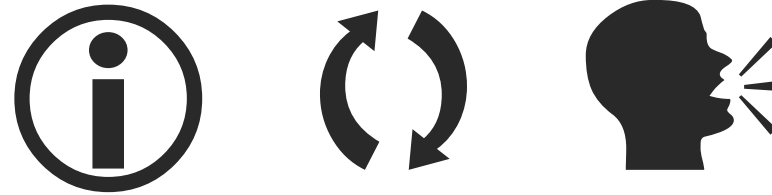


**Έρευνα
Κοινού**



Συνολικός δείκτης χρήσης

% όσων έχουν καλέσει τουλάχιστον μία φορά το τελευταίο τρίμηνο για..



58%

~ 1.600.000 άτομα



**Έρευνα
Κοινού**



Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ανά περιοχή

[%]

Χρήση	Σύνολο	Περιοχή κατοικίας		
		ΠΣΑ	ΠΣΘ	Λοιπά Αστικά
Πληροφορίες	49	44	65	55
Συναλλαγές	23	21	29	22
Παράπονα	8	9	7	8
Δείκτης χρήσης	58	51	70	69



Έρευνα
Κοινού



Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ανά φύλο/ηλικία

[%]

Χρήση	Σύνολο	Φύλο		Ηλικία				
		Άνδρες	Γυναίκες	18-24	25-34	35-44	45-54	55-60
Πληροφορίες	49	44	54	49	55	52	44	38
Συναλλαγές	23	21	24	22	24	25	20	19
Παράπονα	8	8	8	6	9	8	9	9
Δείκτης χρήσης	58	54	61	59	63	61	51	45



Έρευνα
Κοινού



Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ανά εκπαίδευση/Κ/Ο τάξη

[%]

Χρήση	Σύνολο	Εκπαιδευτικό επίπεδο			Κ/Ο τάξη			
		Βασική	Μέση	Ανώτερη	Κατώτερη	Μεσαία προς κατώτερη	Μεσαία προς ανώτερη	Ανώτερη
Πληροφορίες	49	33	49	55	38	47	52	63
Συναλλαγές	23	20	23	21	12	19	27	32
Παράπονα	8	6	9	8	6	8	10	8
Δείκτης χρήσης	58	43	58	61	45	56	60	71



Έρευνα
Κοινού



Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ανά θέση στην απασχόληση

[%]

Χρήση	Σύνολο	Θέση στην απασχόληση				
		Ελεύθεροι επαγ/τίες	Μισθωτοί	Νοικοκυρές	Φοιτητές	Άλλο
Πληροφορίες	49	46	50	51	45	49
Συναλλαγές	23	26	20	27	20	22
Παράπονα	8	13	7	9	6	8
Δείκτης χρήσης	58	58	59	60	53	54



Έρευνα
Κοινού

Συχνότητα χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Πόσο συχνά θα λέγατε ότι καλείτε σε ένα τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών για να ζητήσετε πληροφορίες;»



[Βάση: 753 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για πληροφορίες]



Έρευνα
Κοινού

Αναφορές χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Ποια τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών έχετε καλέσει το τελευταίο τρίμηνο για να ζητήσετε πληροφορίες;»



[Βάση: 753 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για πληροφορίες]



Έρευνα
Κοινού

Συχνότητα χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Πόσο συχνά θα λέγατε ότι καλείτε σε ένα τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών για να κάνετε συναλλαγές;»



[Βάση: 335 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για συναλλαγές]



Έρευνα
Κοινού

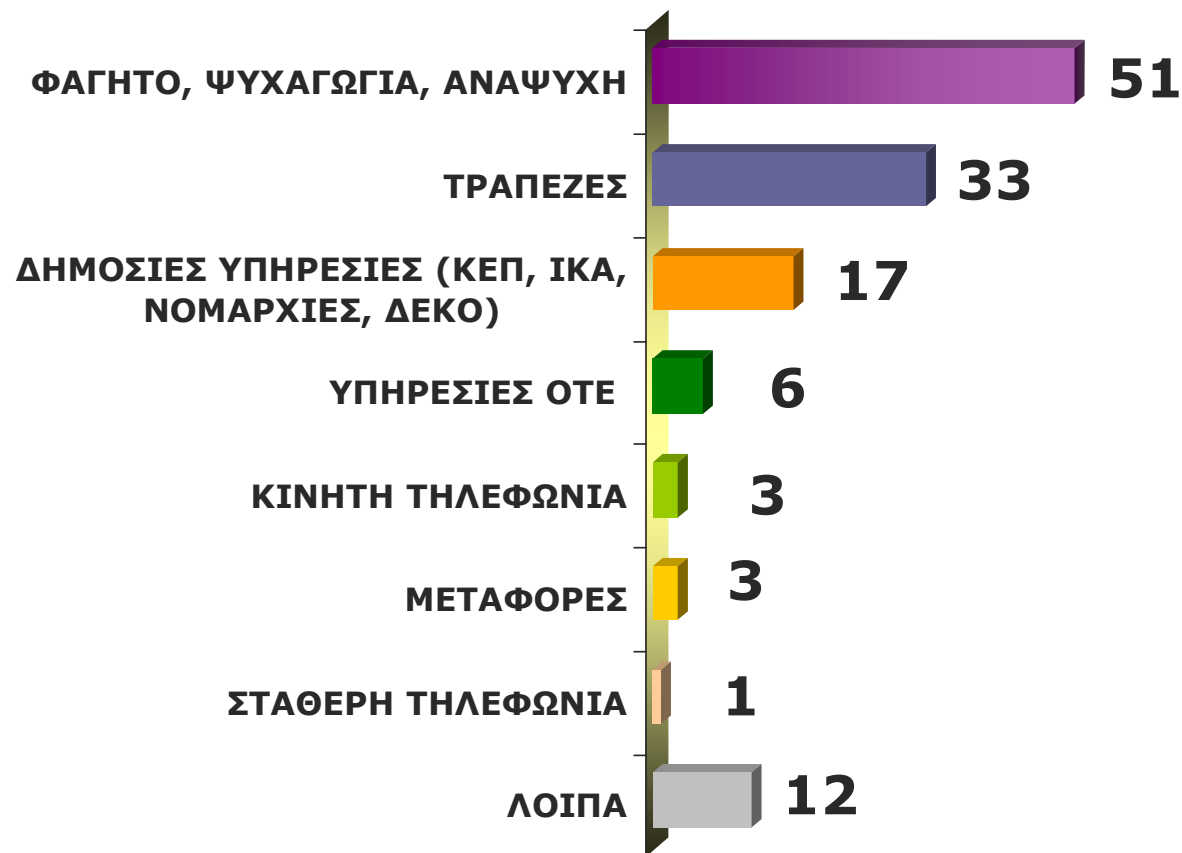


Αναφορές χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Ποια τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών έχετε καλέσει το τελευταίο τρίμηνο για να κάνετε μία συναλλαγή;»



[Βάση: 335 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για συναλλαγές]



Έρευνα
Κοινού



Συχνότητα χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Πόσο συχνά θα λέγατε ότι καλείτε σε ένα τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών για να εκφράσετε παράπονα/πρόβλημα;»



[Βάση: 115 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για παράπονο/πρόβλημα]



Έρευνα
Κοινού



Αναφορές χρήσης τηλεφωνικών κέντρων



[%]

Ερώτημα: «Ποια τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης πελατών έχετε καλέσει το τελευταίο τρίμηνο για να εκφράσετε παράπονο/πρόβλημα;»



[Βάση: 115 άτομα που έχουν καλέσει στο τρίμηνο για παράπονο/πρόβλημα]

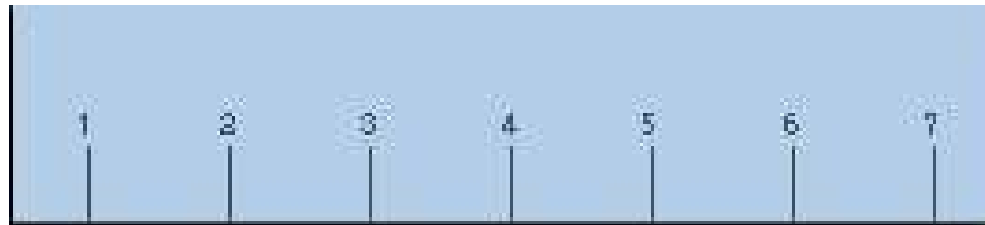


Έρευνα
Κοινού



Ιεράρχηση σημασίας παραμέτρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Ερώτημα: «Θα σας διαβάσω μία σειρά από παραμέτρους και θα ήθελα να μου πείτε πόσο σημαντική είναι η καθεμία από αυτές για την τηλεφωνική σας εξυπηρέτηση; (αξιολόγηση 15 παραμέτρων με τυχαία σειρά ανά ερωτώμενο) »



**Καθόλου
σημαντική**

**Πάρα πολύ
σημαντική**

Οποιαδήποτε τιμή από το 1 έως το 7

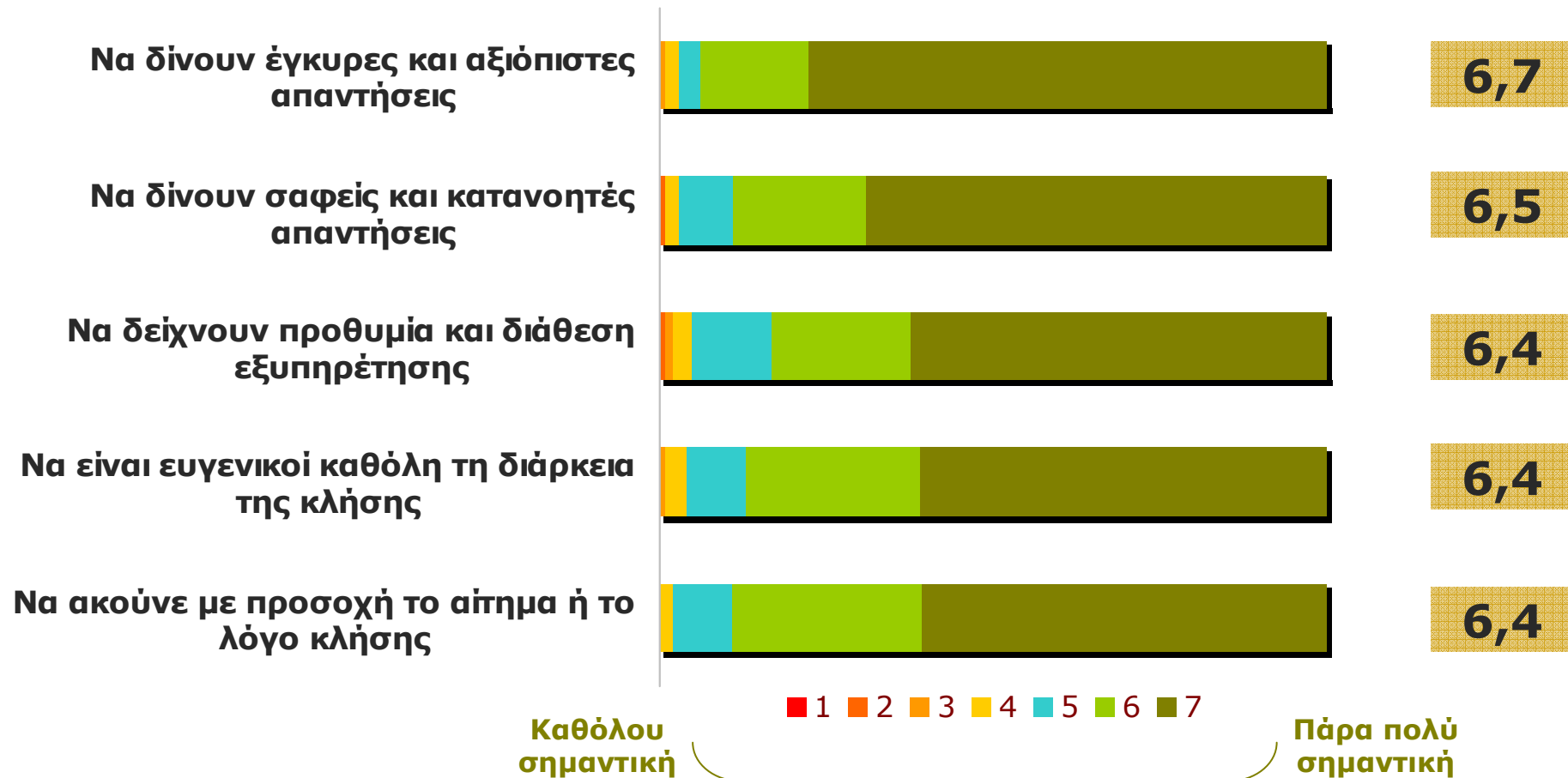
Βάση: 881 άτομα που έχουν κάνει κλήση σε τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε λόγο το τελευταίο τρίμηνο



**Έρευνα
Κοινού**



Ιεράρχηση σημασίας *top-5 παράμετροι*



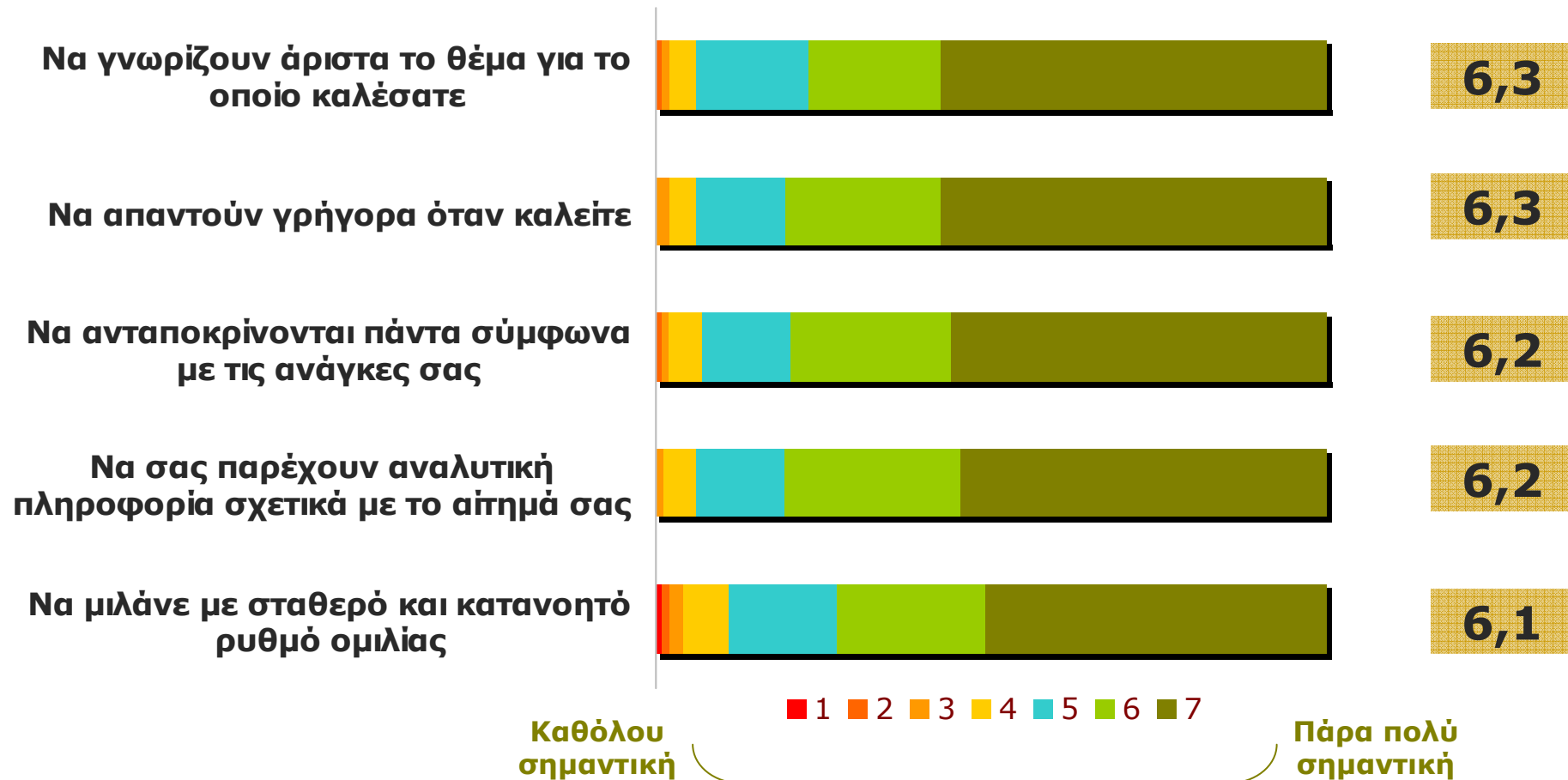
Βάση: 881 άτομα που έχουν κάνει κλήση σε τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε λόγο το τελευταίο τρίμηνο



Έρευνα
Κοινού



Ιεράρχηση σημασίας *middle-5* Παράμετροι



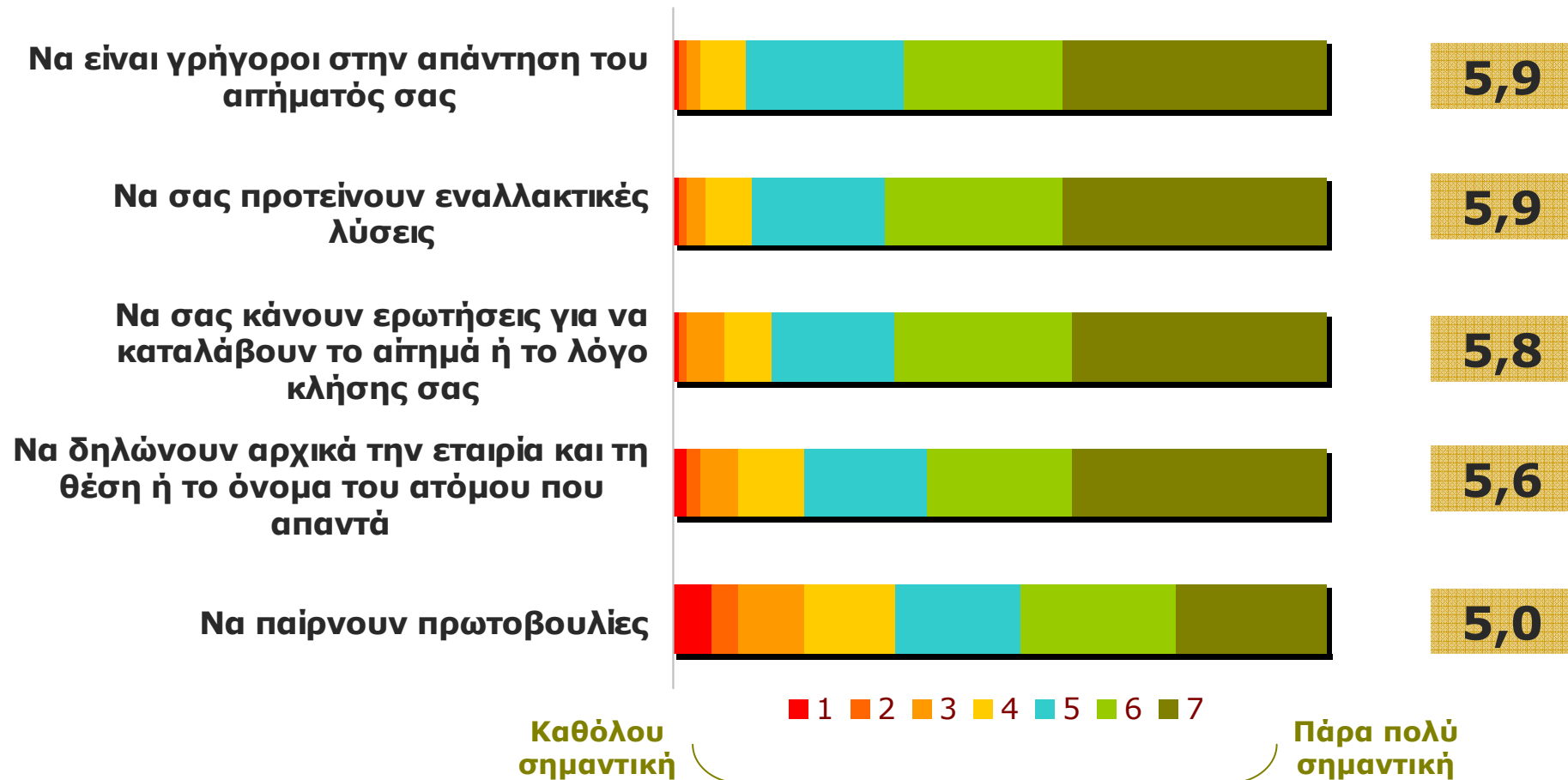
Βάση: 881 άτομα που έχουν κάνει κλήση σε τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε λόγο το τελευταίο τρίμηνο



Έρευνα
Κοινού



Ιεράρχηση σημασίας *bottom-5* Παράμετροι



Βάση: 881 άτομα που έχουν κάνει κλήση σε τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης για οποιοδήποτε λόγο το τελευταίο τρίμηνο



Έρευνα
Κοινού



Ταυτότητα έρευνας

- **Διεξαγωγή:**  
- **Τύπος έρευνας:** B2B self-completed ερωτηματολόγια μετά από αρχική τηλεφωνική επικοινωνία
- **Πληθυσμός έρευνας:** Εργαζόμενοι σε εξειδικευμένες επιχείρησης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers agencies) και σε επιχειρήσεις που καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος της ζήτησης του κοινού (Ο.Τ.Ε., Τράπεζες, Τηλεπικοινωνίες κοκ)
- **Δείγμα:** 468 agents, επόπτες και team leaders
- **Περίοδος:** Σεπτέμβριος - Νοέμβριος 2005

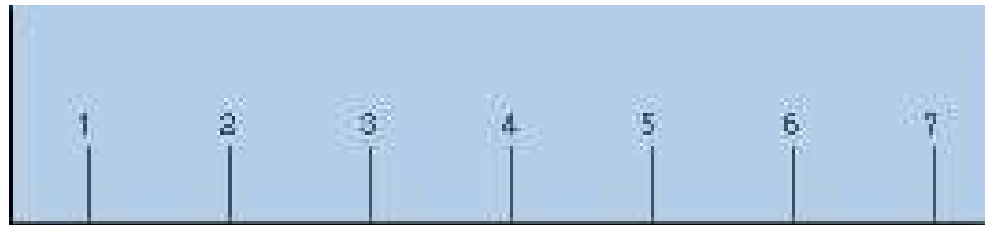
Έρευνα
Επιχειρήσεων





Ιεράρχηση σημασίας παραμέτρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Ερώτημα: «Για καθεμία από τις παρακάτω παραμέτρους θα ήθελα να σημειώσετε πόσο σημαντική είναι κατά τη γνώμη σας για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση που παρέχετε; (αξιολόγηση 15 παραμέτρων) »



**Καθόλου
σημαντική**

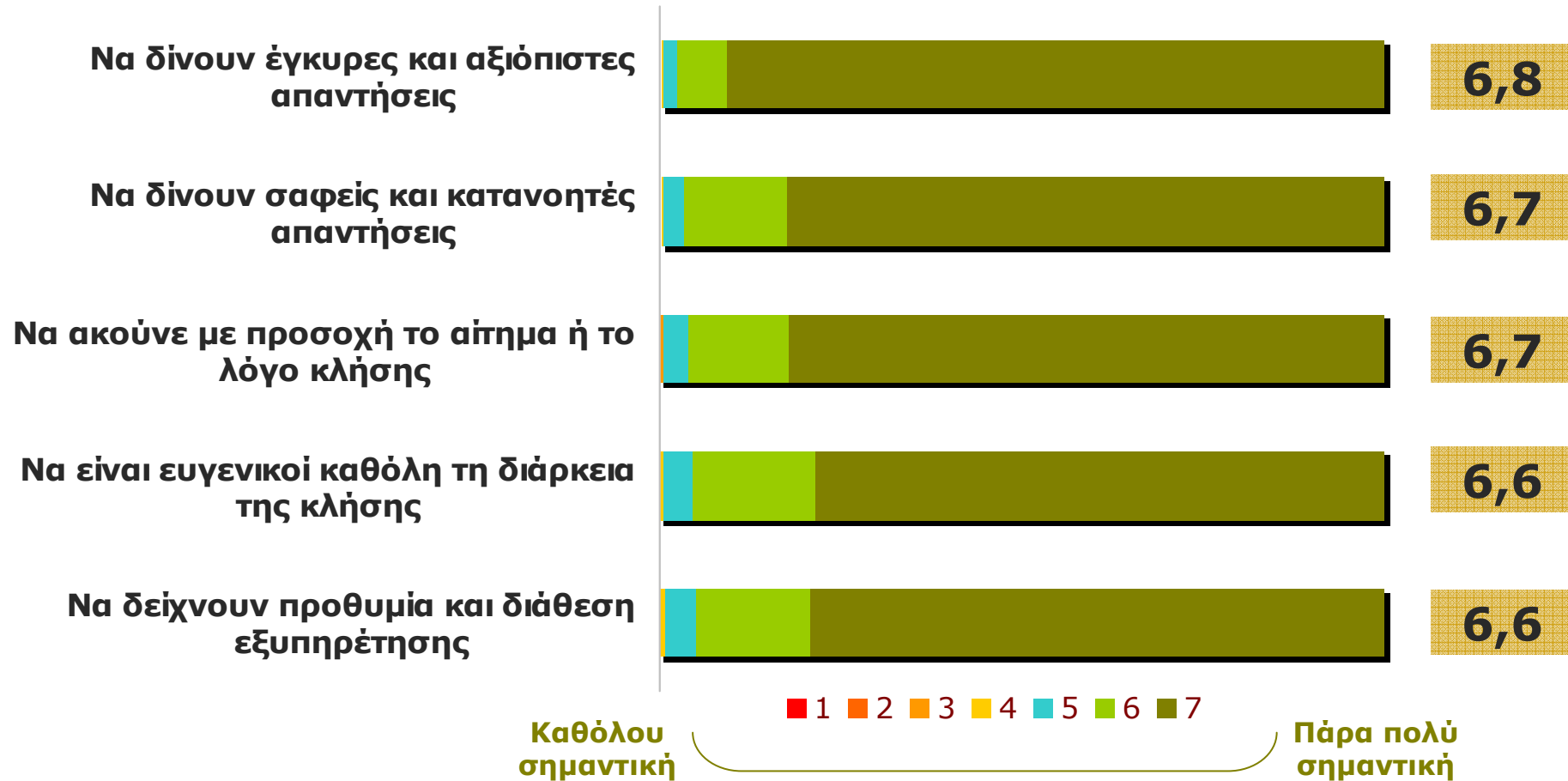
**Πάρα πολύ
σημαντική**

Οποιαδήποτε τιμή από το 1 έως το 7

**Έρευνα
Επιχειρήσεων**



Ιεράρχηση σημασίας *top-5 παράμετροι*



**Έρευνα
Επιχειρήσεων**





Ιεράρχηση σημασίας *middle-5* Παράμετροι

Να γνωρίζουν άριστα το θέμα για το οποίο
τους καλούν



6,4

Να κάνουν ερωτήσεις για να καταλάβουν
το αίτημα ή το λόγο κλήσης



6,4

Να μιλάνε με σταθερό και κατανοητό
ρυθμό ομιλίας



6,3

Να ανταποκρίνονται πάντα σύμφωνα με τις
ανάγκες



6,3

Να απαντάνε γρήγορα μόλις τους καλούν



6,2

Καθόλου
σημαντική

1 2 3 4 5 6 7

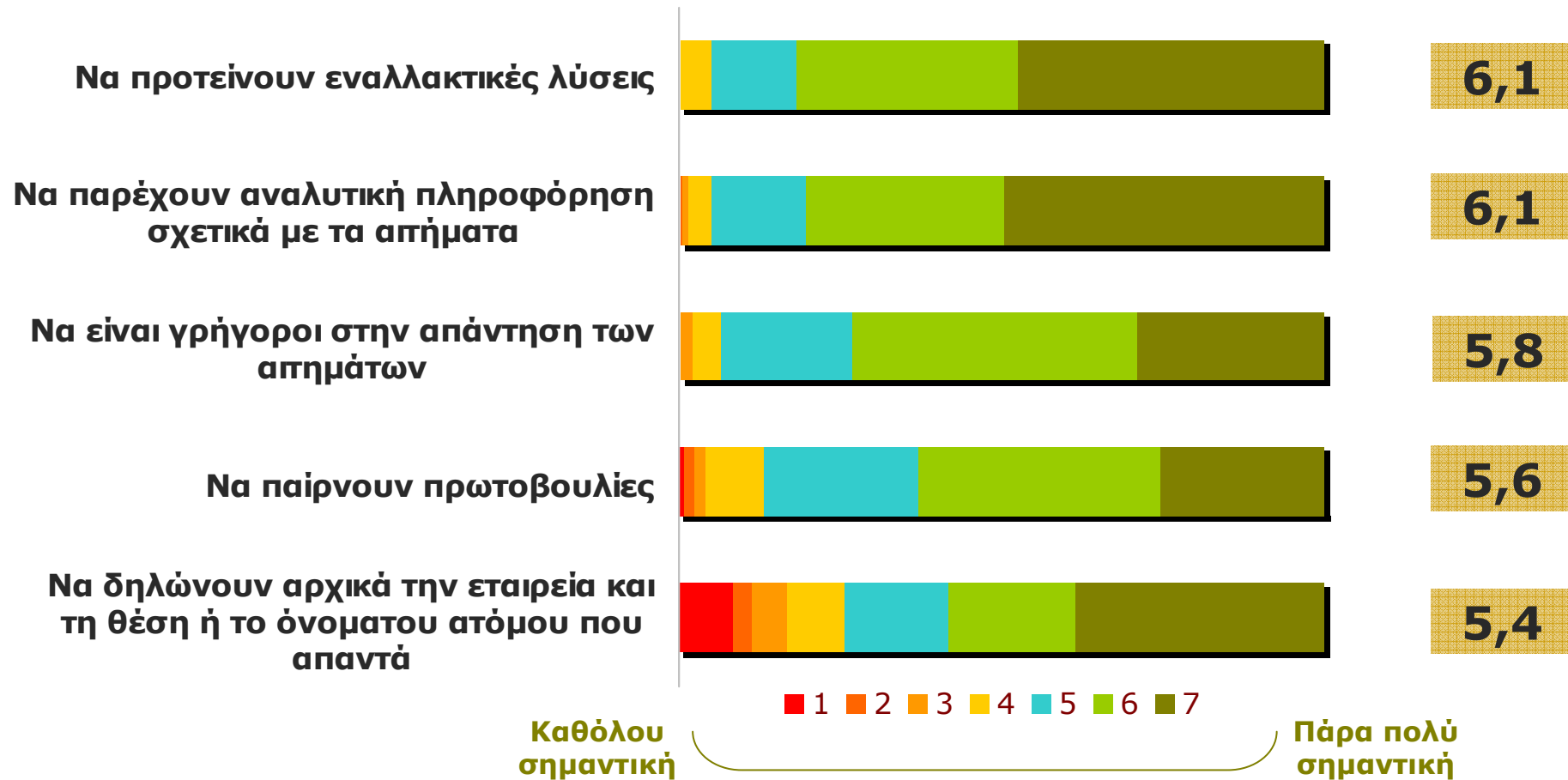
Πάρα πολύ
σημαντική

Έρευνα
Επιχειρήσεων





Ιεράρχηση σημασίας *bottom-5* Παράμετροι



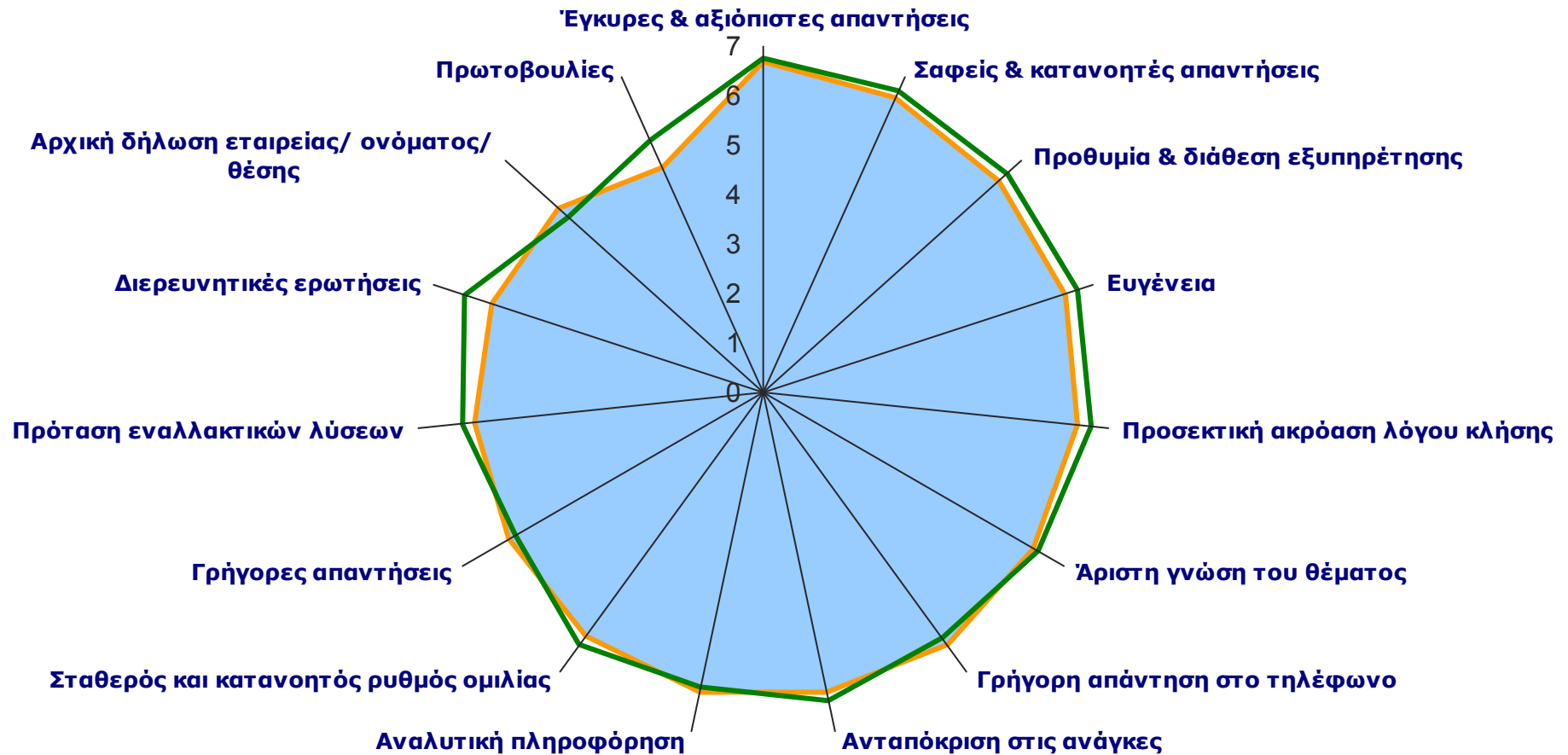
Έρευνα
Επιχειρήσεων





Gap analysis

Ιεράρχηση σημασίας παραμέτρων



Έρευνα
Κοινού

Κοινό Επιχειρήσεις

Έρευνα
Επιχειρήσεων





Θετικά συμπεράσματα

- Γενικά, ταύτιση ή υπερέκλυψη προσδοκιών των πολιτών με το επίπεδο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Επιβεβαίωση των επαγγελματιών ότι εργάζονται στη σωστή κατεύθυνση
- Επιβεβαίωση των πολιτών, καταναλωτών ότι όσοι τους εξυπηρετούν προσπαθούν για το καλύτερο
- Σαφής προσδιορισμός των σημείων υστέρησης



**Έρευνα
Κοινού**



**Έρευνα
Επιχειρήσεων**

Σημεία προβληματισμού

- Συγκεκριμένες περιοχές προσδοκιών όπου απαιτείται βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης
 - Ταχύτητα απόκρισης/εξυπηρέτησης
 - Δήλωση της εταιρικής και ατομικής ταυτότητας
- Οι πολίτες δε γνωρίζουν ή δε χρησιμοποιούν συχνά δυνατότητες όπως υποβολή παραπόνων, επίλυση προβλημάτων, τεχνική υποστήριξη κλπ



**Έρευνα
Κοινού**



**Έρευνα
Επιχειρήσεων**



Μελλοντικές δράσεις

- Δημιουργία προτύπου αξιολόγησης με βάση τις προσδοκίες
- Αξιολόγηση ομάδων και επαγγελματιών
- Η σημερινή αξιολόγηση στα Call Centres και η χρήση εσωτερικών προτύπων
- Δυνατότητα αξιολόγησης και της ενδοεταιρικής εξυπηρέτησης
- Διεύρυνση και χρήση της έρευνας μελλοντικά για σύγκριση αποτελεσμάτων



**Έρευνα
Κοινού**



**Έρευνα
Επιχειρήσεων**



Έρευνα Ε.Ι.Ε.Π. στο τομέα της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

