

# ΟΠΕΚΕΠΕ CONTACT CENTER

## CONTACT CENTER SERVICES ON LINE 2016

### FINAL REPORT

22/7/2016

Επιπρόσθετα την Περίοδο Απριλίου - Ιουλίου 2016 εξυπηρετήθηκαν 32.163 κλήσεις αγροτών από το αυτόματο σύστημα εξυπηρέτησης, χωρίς μεσολάβηση στελέχους του ΟΠΕΚΕΠΕ

#### ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Την περίοδο 18/4 ως 21/7 το Κεντρικό Call Center του ΟΠΕΚΕΠΕ υποδέχθηκε με agents 28.158 κλήσεις πολιτών. Οι Agents ΟΠΕΚΕΠΕ εξυπηρέτησαν το 9,5% των κλήσεων, ενώ το 88,5% των κλήσεων απαντήθηκε από το 1540. Δεν απαντήθηκαν 569 κλήσεις αγροτών σε πρώτο επίπεδο λόγω έλλειψης προσωπικού. 7.682 περιπτώσεις εξυπηρέτησης (28%) αφορούσαν στην On Line 2016. Το Κεντρικό Call Center ΟΠΕΚΕΠΕ και το 1540 προσέφεραν απαντήσεις σε πρώτο χρόνο σε ποσοστό 51,5%. 3.723 κλήσεις αγροτών οδηγήθηκαν προς τα περιφερειακά κέντρα του ΟΠΕΚΕΠΕ (VDN 3700), από τα οποία απαντήθηκε το 70% των αιτημάτων (2.604) αιτήματα συνολικά επίσης σε πρώτο χρόνο, και τα υπόλοιπα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Χωρίς απαντήσεις παρέμεινε το 1,27% των αιτημάτων εξυπηρέτησης.

#### ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

Για το χρονικό διάστημα 18 Απριλίου 2016 ως και 21 Ιουλίου 2016 λειτούργησε στο Contact Center του ΟΠΕΚΕΠΕ ειδική τηλεφωνική υπηρεσία για την υποστήριξη των Αγροτών κατά την υποβολή της Αίτησης Ενιαίας Ενίσχυσης για το έτος 2016, μέσω της On Line Υπηρεσίας που προσφέρει ο ΟΠΕΚΕΠΕ στο Internet. Η Υπηρεσία λειτούργησε με σημαντικές τεχνολογικές (remote sip agents από το κεντρικό Call Center σε όλη την Ελλάδα) και λειτουργικές (ανάπτυξη υπηρεσιών 2<sup>ου</sup> επιπέδου με agent on VDN) καινοτομίες, οι οποίες απέδωσαν σημαντικά αποτελέσματα στην επιτυχή τηλεφωνική υποστήριξη των Αγροτών.

#### Συνολικά Αποτελέσματα Εφαρμογής της Τηλεφωνικής Υπηρεσίας On Line 2016

Η Υπηρεσία δέχθηκε συνολικά 8.120 αιτήματα εξυπηρέτησης. 7.682 αιτήματα υποβλήθηκαν τηλεφωνικά και 438 αιτήματα υποβλήθηκαν μέσω του συστήματος Cwork Web Ticket στην ιστοσελίδα του ΟΠΕΚΕΠΕ. Η ανταπόκριση των αγροτών στην υπηρεσία ήταν σημαντική ιδιαίτερα αν ληφθεί υπόψη ότι δεν είχε προηγηθεί σχετική ενημερωτική καμπάνια για την παρεχόμενη υπηρεσία.

#### Η ανταπόκριση του ΟΠΕΚΕΠΕ και του Υπουργείου στην ποσότητα και την ποιότητα της εξυπηρέτησης που απαιτήσαν οι Αγρότες.

Η συνεργασία μεταξύ ΟΠΕΚΕΠΕ και του Call Center 1540 του Υπουργείου αναπτύχθηκε σε μεγάλο βαθμό για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας και η προσπάθεια απέδωσε αποτελέσματα πολύ πάνω από το μέσο όρο των ως σήμερα προσπαθειών. Αλλά και οι υπηρεσίες του ΟΠΕΚΕΠΕ αν και σχεδόν με παντελή έλλειψη προσωπικού υποδοχής των κλήσεων στην Αθήνα για το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου παροχής των υπηρεσιών, οργανώθηκαν με πρωτότυπο τρόπο στην Περιφέρεια και πέτυχαν για πρώτη φορά σημαντικά ποσοστά επιτυχούς εξυπηρέτησης των Αγροτών.

*"Τα αιτήματα των πολιτών για εξυπηρέτηση ικανοποιήθηκαν σε ποσοστό ρεκόρ μεγαλύτερο του 70%, σε πρώτο χρόνο"*

#### ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Για την εξαγωγή συμπερασμάτων εξυπηρέτησης θα αναλυθούν τόσο τα ποσοτικά όσο και τα ποιοτικά δεδομένα εξυπηρέτησης όπως αυτά καταγράφησαν στα συστήματα διαχείρισης υπηρεσιών εξυπηρέτησης που λειτουργούν στον ΟΠΕΚΕΠΕ.



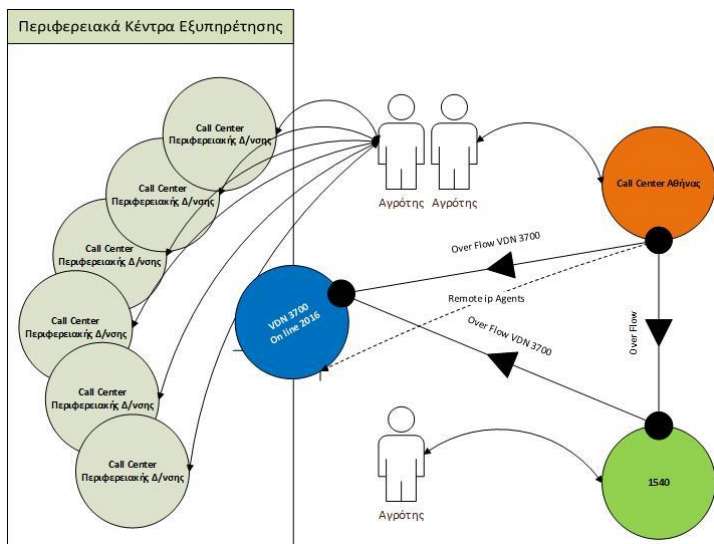
ΟΠΕΚΕΠΕ Contact Center Services

## Μοντέλο εξυπηρέτησης.

Πύλες εισόδου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης αποτέλεσαν το Call Center και η ιστοσελίδα του ΟΠΕΚΕΠΕ, ενταγμένες στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης του ΟΠΕΚΕΠΕ Contact Center.

Τα αιτήματα εξυπηρέτησης μέσω της ιστοσελίδας κατευθύνθηκαν αυτόματα σε ειδική ομάδα επεξεργασίας των απαντήσεων η οποία είχε την εμπειρία της διαχείρισης της γραπτής επικοινωνίας με τους πολίτες.

Τα τηλεφωνικά αιτήματα εξυπηρέτησης εισήχθησαν από το κεντρικό Call Center του ΟΠΕΚΕΠΕ στην Αθήνα. Ως First Level Support λειτούργησαν αρχικά οι agents που αξιοποίησε ο ΟΠΕΚΕΠΕ ως εποχικό προσωπικό. Παράλληλα όσες κλήσεις δεν απαντήθηκαν από τον ΟΠΕΚΕΠΕ προωθήθηκαν για υποδοχή και απάντηση από το Call Center του ΥπΑΑΤ 1540. Από τα μέσα λειτουργίας της υπηρεσίας και έπειτα σχεδόν όλες οι κλήσεις δρομολογήθηκαν προς το 1540 λόγω λήξης των εποχικών



συμβάσεων στον ΟΠΕΚΕΠΕ. Στο πρώτο επίπεδο απαντήθηκε το 51,5% των εισερχομένων κλήσεων για το θέμα της υποστήριξης της On Line 2016. Όσα αιτήματα υποστήριξης δεν μπορούσε να ικανοποιήσει σε πρώτο χρόνο το First Level Support δρομολογήθηκαν προς το Second Level Support, το οποίο στελεχώθηκε από εξειδικευμένους υπαλλήλους στις Περιφερειακές Δ/νσεις του ΟΠΕΚΕΠΕ σε όλη την Ελλάδα. Οι εργαζόμενοι και στο δεύτερο επίπεδο υποστήριξης αποτέλεσαν μια ομάδα agents που υποδέχθηκαν real time τις κλήσεις των αγροτών που έθεταν ερωτήματα τα οποία δεν είχαν τις γνώσεις να απαντήσουν οι agents πρώτου επιπέδου. Σε περίπτωση που οι κλήσεις ήταν υπερβολικά πολλές σε κάποιο time slot για το πλήθος των διαθέσιμων agents δευτέρου επιπέδου, ή για κλήσεις εκτός ωραρίου λειτουργίας, οι agents πρώτου επιπέδου κατέγραφαν το αίτημα εξυπηρέτησης και οι agents δευτέρου επιπέδου αναλάμβαναν με κλήσεις call back να απαντήσουν όλα τα ερωτήματα των Αγροτών την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η λύση αυτή σχεδιάστηκε σε αντίθεση με τη βασική αρχιτεκτονική του συστήματος εξυπηρέτησης που προβλέπει την αρθρωτή λειτουργία του Contact Center ως κατανεμημένου συστήματος εξυπηρέτησης με ροή από την Περιφέρεια προς το Κέντρο. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας Remote Sip Agent επέτρεψε την αντιστροφή της ροής του συστήματος από το Κέντρο προς την Περιφέρεια για περιορισμένο αριθμό agents δευτέρου επιπέδου.

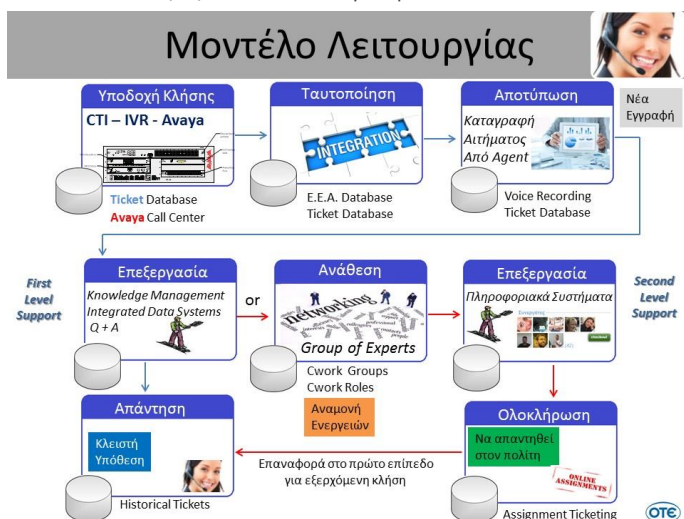
## Ποιοτικά Στοιχεία Εξυπηρέτησης

Στα ποιοτικά στοιχεία εξυπηρέτησης περιλαμβάνονται τα στοιχεία που αυξάνουν το βαθμό ικανοποίησης των αγροτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Πληρότητα απαντήσεων, εγκυρότητα απαντήσεων, χρόνος εντός του οποίου παρέχονται οι απαντήσεις, διάρκεια συνομιλίας που καθορίζει την πλήρη κάλυψη των ερωτήσεων των αγροτών κ.α.

Ο μέσος χρόνος απάντησης του συνολικού συστήματος εξυπηρέτησης του ΟΠΕΚΕΠΕ Contact Center σήμερα υπολογίζεται σε 41,7 ώρες για το προς έλεγχο διάστημα. Για το ίδιο χρονικό διάστημα η εξυπηρέτηση για θέματα on line 2016 μειώθηκε κατά 82,5% σε 7,33 ώρες ενώ ποσοστό άνω του 50% απαντήθηκε σε πρώτο χρόνο εντός 5' από την υποβολή του ερωτήματος. Η ταχύτητα προώθησης ticket προς το δεύτερο επίπεδο μετά την καταγραφή περιστατικού εξυπηρέτησης κινήθηκε στα 30'' υπερβολικά γρήγορα για το «συνήθη τρόπο» εξυπηρέτησης.

Ο στατιστικός μέσος όρος συνομιλίας με αγρότη κατά την υποβολή και απάντηση του ερωτήματος υπολογίζεται σε 10:12' ανά αίτημα εξυπηρέτησης, ενώ με αναγωγή του πλήθους των εισερχομένων κλήσεων ανά ημέρα εξυπηρέτησης ο μέσος όρος συνομιλίας υπολογίστηκε σε 7.33'

Ο μέσος χρόνος αναμονής των Αγροτών για υποδοχή των κλήσεων από το Second Level Support κινήθηκε στα 2:05 λεπτά, χρόνος ικανοποιητικός ακόμα και για ανάλογες ιδιωτικές υπηρεσίες. Αντίστοιχα ο μέσος χρόνος αναμονής πριν από εγκατάλειψη κινήθηκε στα 3:26 λεπτά υψηλότερος από το χρόνο απάντησης αλλά εντός λογικών πλαισίων για ανάλογες υπηρεσίες. Οι χρόνοι αναμονής επηρεάζονται καθοριστικά από το πλήθος των διαθέσιμων agents που είναι ελεύθεροι για εξυπηρέτηση στη μονάδα του χρόνου. Για να επιτύχει στο μέλλον χαμηλότερους χρόνους αναμονής ο ΟΠΕΚΕΠΕ απαιτείται να διαθέσει περισσότερους agents δευτέρου επιπέδου.



Κορυφαίο SLA<sup>1</sup> οι υπηρεσίες δευτέρου επιπέδου (VDN 3700) κατέκτησαν τις ημερομηνίες 21 και 22 Ιουνίου (100) αλλά με πολύ μικρό όγκο κλήσεων (5-7 κλήσεις). Πραγματικά αξιόλογο SLA επιτεύχθηκε στις ακόλουθες ημερομηνίες:

22/4	81%	47 calls	26/4	85%	39 calls	26/5	94%	50 calls
------	-----	----------	------	-----	----------	------	-----	----------

Αντίστοιχα τα χαμηλότερα ποσοστά εξυπηρέτησης επιτεύχθηκαν σε ημερομηνίες με πολλές εισερχόμενες κλήσεις και μικρή στελέχωση του συστήματος

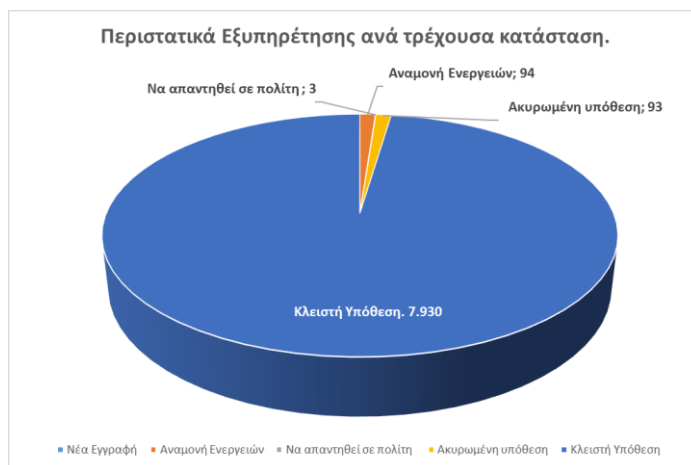
13/6	7%	136 calls	28/6	4%	109 calls	10/6	11%	135 calls
------	----	-----------	------	----	-----------	------	-----	-----------

Για την ποιότητα των παρεχομένων απαντήσεων δεν έχουμε τη δυνατότητα να εκφράσουμε άποψη, καθώς αυτό αφορά καθαρά υπηρεσιακές εργασίες τις οποίες είναι σε θέση να κρίνουν μόνο τα εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΟΠΕΚΕΠΕ που έχουν πρόσβαση στις ηχογραφήσεις των συνομιλιών ή στις απαντήσεις των Web Tickets. Υπάρχει όμως δυνατότητα σε συνεργασία με τις υπηρεσίες του 1540 να πραγματοποιηθεί δειγματοληπτική έρευνα ικανοποίησης αγρωτών με πληθυσμό στόχο τους αγρότες που κάλεσαν για εξυπηρέτηση με θέμα την On Line 2016 μεταξύ Απριλίου και Ιουλίου 2016. Η πραγματοποίηση έρευνας ικανοποίησης θα καταδείξει πλήρως τα αποτελέσματα λειτουργίας και θα προσφέρει σαφέστερη εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αγρωτών από τη χρήση της υπηρεσίας. Είμαστε σε θέση να συντονίσουμε τις σχετικές δράσεις εφόσον αποφασίσει σχετικά ο ΟΠΕΚΕΠΕ.

## Ποσοτικά Στοιχεία Εξυπηρέτησης

Στα ποσοτικά στοιχεία εξυπηρέτησης περιλαμβάνονται οι απόλυτες τιμές εξυπηρέτησης για όλη την εξεταζόμενη περίοδο ως προς τις παραμέτρους εξυπηρέτησης που έχουν οριστεί στο σύστημα. Στο σύστημα εξυπηρέτησης καταγράφηκε το 100% των αιτημάτων εξυπηρέτησης. Συνολικά κατεγράφησαν 8.120 Περιστατικά Εξυπηρέτησης για την υποβοήθηση χρήσης της On Line 2016 με την ακόλουθη ανάλυση:

Ticket Status	Πλήθος
Νέα Εγγραφή	0
Αναμονή Ενεργειών	94
Να απαντηθεί σε πολίτη	3
Ακυρωμένη υπόθεση	93
Κλειστή Υπόθεση	7.930
<b>Σύνολο</b>	<b>8.120</b>



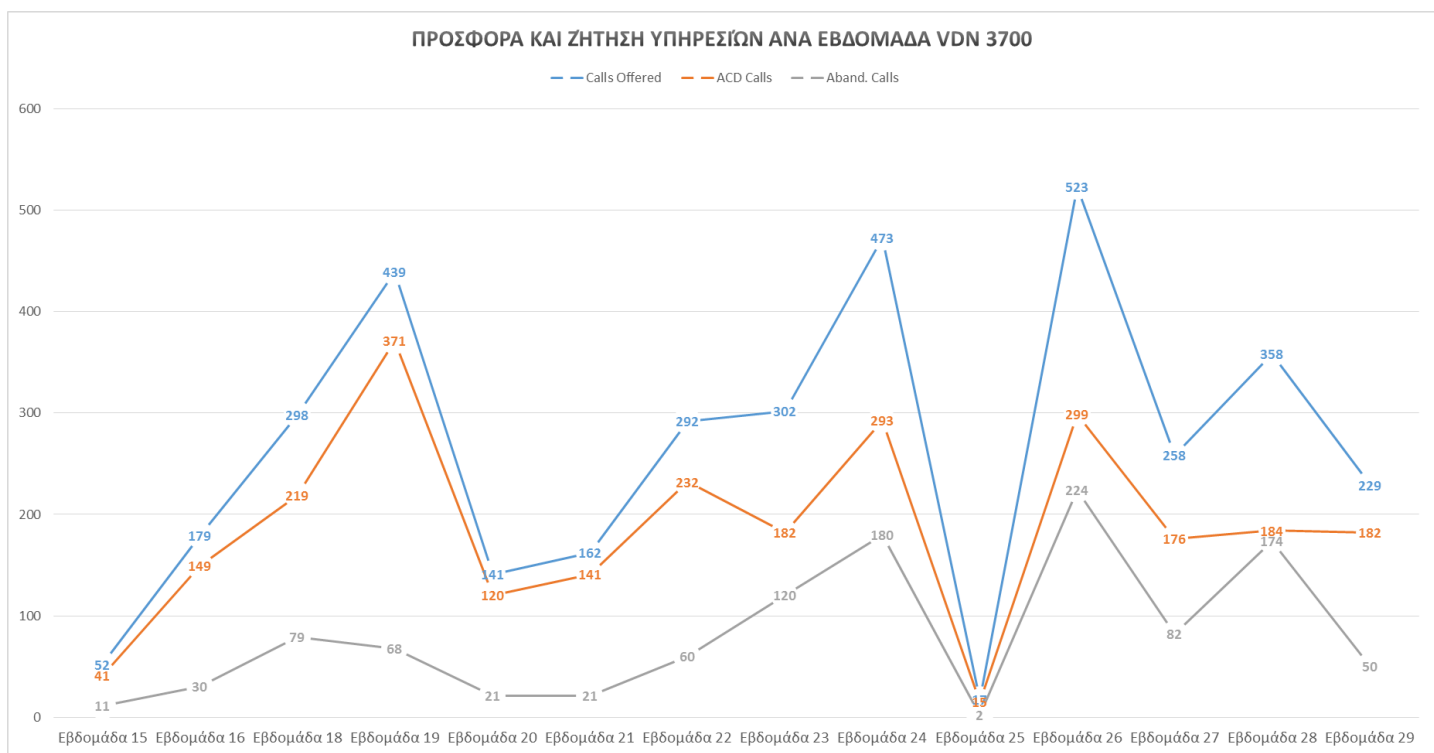
Επί συνόλου 8.120 υποθέσεων εξυπηρέτησης έμειναν αναπάντητα 96 αιτήματα εξυπηρέτησης αγρωτών σε χρονοσειρές που η πύκνωση τους παρουσιάζεται από αιτήματα της τελευταίας περιόδου λειτουργίας της υπηρεσίας. Μετά και τη δεύτερη παράταση λειτουργίας τα στελέχη εξυπηρέτησης δευτέρου επιπέδου παρουσίασαν κάμψη του ρυθμού συμμετοχής στο σύστημα εξυπηρέτησης. 59 Αιτήματα εκκρεμούν ενώ έχουν υποβληθεί τον Ιούλιο. 25 αιτήματα εκκρεμούν ενώ έχουν υποβληθεί την τελευταία εβδομάδα λειτουργίας της υπηρεσίας και 36 αιτήματα εξυπηρέτησης εκκρεμούν από τον Ιούνιο του 2016.

21-Ιουλ	5	20-Ιουλ	7	19-Ιουλ	4	18-Ιουλ	9
15-Ιουλ	6	14-Ιουλ	2	13-Ιουλ	4	11-Ιουλ	3
8-Ιουλ	2	7-Ιουλ	1	6-Ιουλ	6	11-Ιουλ	3
8-Ιουλ	2	7-Ιουλ	1	6-Ιουλ	6	5-Ιουλ	3
4-Ιουλ	2	1-Ιουλ	4				

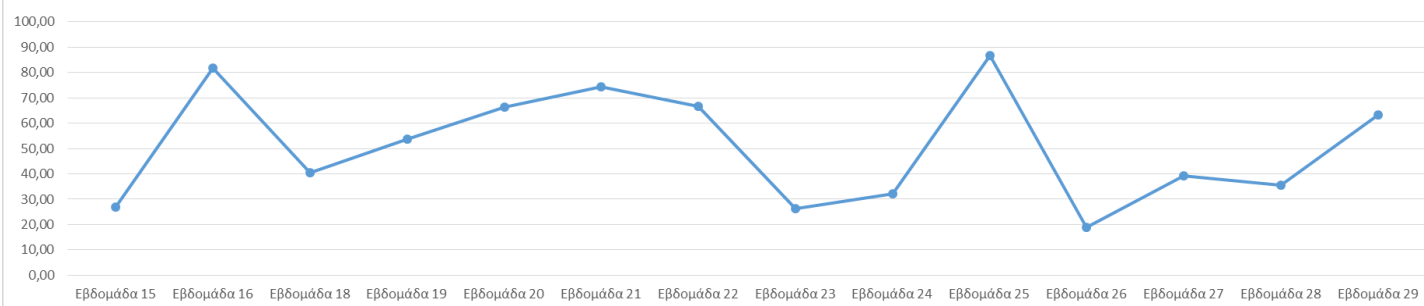
<sup>1</sup> Σύνθετος μαθηματικός αλγόριθμος εξυπηρέτησης που λαμβάνει υπόψη ταχύτητα απάντησης και πλήθος κλήσεων που απαντήθηκαν συγκριτικά με κλήσεις που δεν απαντήθηκαν καθώς και άλλες παραμέτρους εξυπηρέτησης.

Αναλυτικά Σύνολο κλήσεων 2<sup>nd</sup> Level Support ανά εβδομάδα λειτουργίας της υπηρεσίας VDN 3700.

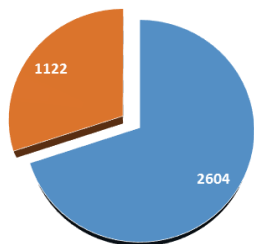
Date	Calls Offered	ACD Calls	Avg Speed Anser	Aband. Calls	Avg Aband time	Avg Talk Time	SLA
Εβδομάδα 15	52	41	0:07	11	0:37	2:41	27,00
Εβδομάδα 16	179	149	0:07	30	3:53	8:59	81,75
Εβδομάδα 18	298	219	1:42	79	7:30	7:14	40,33
Εβδομάδα 19	439	371	1:25	68	5:21	8:05	53,60
Εβδομάδα 20	141	120	0:53	21	3:01	8:17	66,50
Εβδομάδα 21	162	141	0:29	21	1:01	7:44	74,33
Εβδομάδα 22	292	232	0:50	60	1:38	8:34	66,80
Εβδομάδα 23	302	182	3:42	120	2:21	7:21	26,33
Εβδομάδα 24	473	293	4:23	180	5:02	8:02	32,20
Εβδομάδα 25	17	15	0:07	2	11:40	6:14	86,67
Εβδομάδα 26	523	299	6:04	224	5:42	7:01	18,80
Εβδομάδα 27	258	176	2:51	82	6:01	7:30	39,25
Εβδομάδα 28	358	184	2:40	174	2:35	7:41	35,60
Εβδομάδα 29	229	182	1:02	50	0:53	8:39	63,25



### Εξέλιξη SLA Εξυπηρέτησης ανά εβδομάδα παροχής Υπηρεσιών



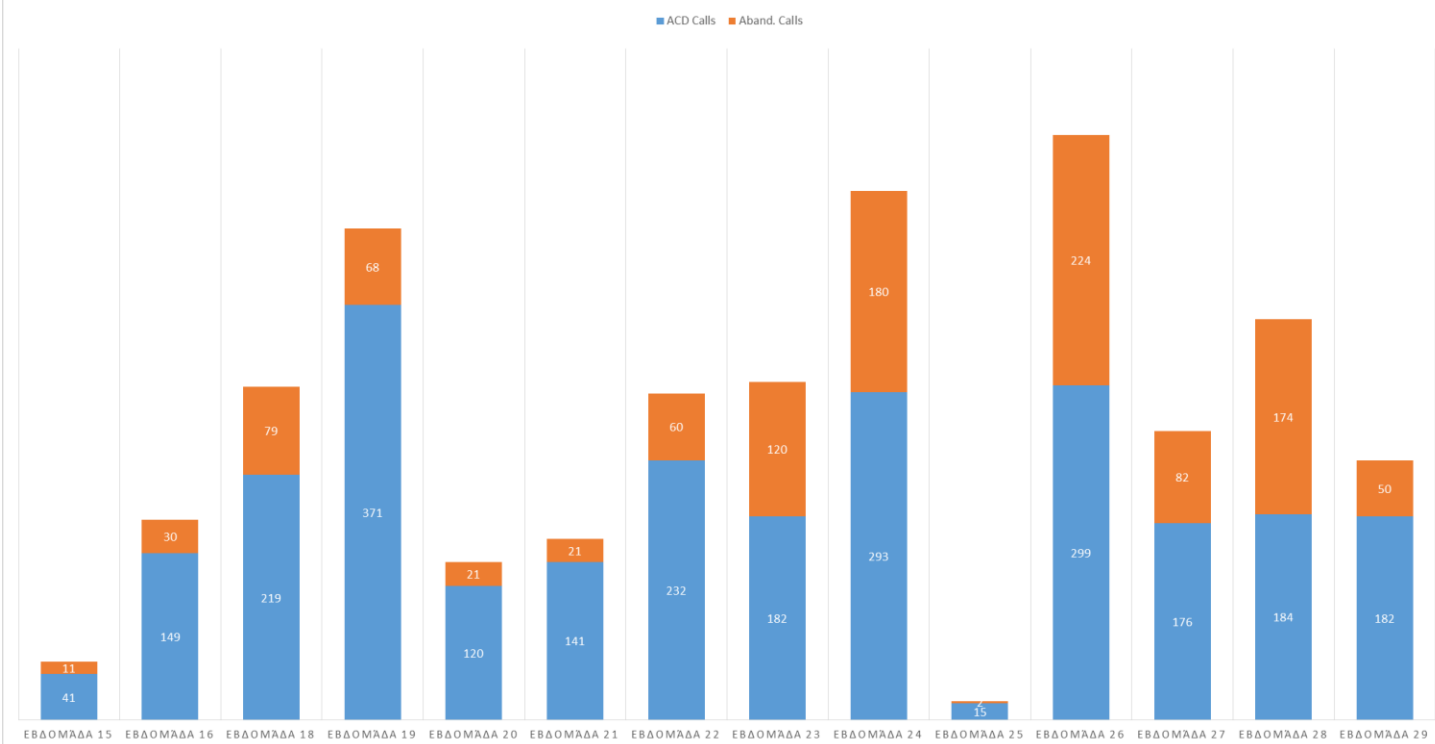
### Σύνολο κλήσεων VDN 3700



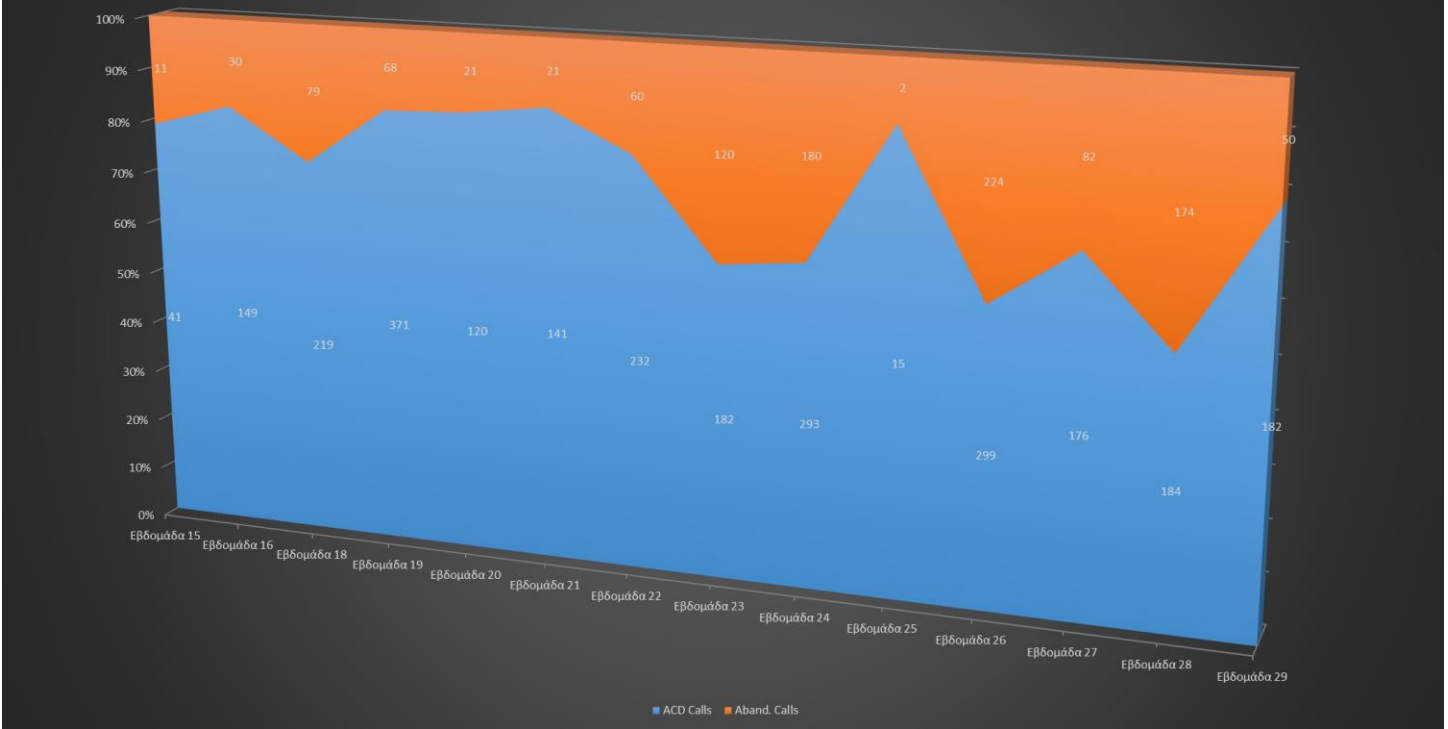
■ Απαντημένες Κλήσεις ■ Κλήσεις που εγκατέλειψαν κατά την αναμονή

Με στατιστικό μέσο όρο εγκατάλειψης τα 4:04' οι agents δευτέρου επιπέδου απάντησαν το 70% των κλήσεων που δρομολογήθηκαν από το πρώτο επίπεδο προς το δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης. Συνολικά προς το VDN 3700 προωθήθηκαν 3,723 κλήσεις πολιτών και απαντήθηκαν σε πρώτο χρόνο 2,604 από αυτές. 1122 υποθέσεις πολιτών κατεγράφησαν για call back την επόμενη εργάσιμη ημέρα και από αυτές ολοκληρώθηκαν οι απαντήσεις σε 1.026 περιπτώσεις. Οι «δύσκολες» ημέρες εξυπηρέτησης κατεγράφησαν μεταξύ 10 και 29 Ιουνίου με πολύ δύσκολη ημέρα την 15<sup>η</sup> Ιουνίου 2016. Αντίστοιχα τον Ιούλιο η 1<sup>η</sup> Ιουλίου, η 6<sup>η</sup> Ιουλίου και 12<sup>η</sup> και 14<sup>η</sup> ημέρα του Ιουλίου ήταν επίσης δύσκολες ημέρες για την εξυπηρέτηση αλλά όχι ανάλογης έντασης με τις μέρες του Ιουνίου.

### ΑΠΑΝΤΗΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΕ ΠΡΩΤΟ ΧΡΟΝΟ VDN 3700



### Απαντημένες και αναπάντητες κλήσεις σε πρώτο χρόνο VDN 3700



Η συμπεριφορά της υπηρεσίας στο πρώτο μισό της λειτουργίας ήταν απέδωσε καλύτερα αποτελέσματα. Οι συνεχόμενες παρατάσεις «μοιάζει» να προκάλεσαν κόπωση στο σύστημα εξυπηρέτησης σε συνδυασμό με την αύξηση της ζήτησης των υπηρεσιών. Επιπρόσθετα το δεύτερο μισό απαιτήθηκε από τους agents δευτέρου επιπέδου μεγαλύτερη συμμετοχή στο σύστημα καθημερινά και αυτό δεν έγινε αντιληπτό. Οι Agents δευτέρου επιπέδου διατήρησαν το μοντέλο εξυπηρέτησης του πρώτου μισού της χρονικής διάρκειας της υπηρεσίας ενώ η ζήτηση για υπηρεσίες αυξήθηκε σημαντικά.

Date	Calls Offered	ACD Calls	Avg Speed Anser	Aband. Calls	Avg Aband time	Avg Talk Time	SLA
<b>Πρώτο μισό</b>	1.563	1.273	0:47	290	3:17	7:22	58,62
<b>Δεύτερο μισό</b>	2.160	1.331	2:58	832	4:53	7:29	43,16

Αποτέλεσμα ήταν το SLA να μειωθεί από 58.6 στο 43.2, οι κλήσεις που δεν απαντήθηκαν σε πρώτο χρόνο να τριπλασιαστούν ενώ οι κλήσεις που απαντήθηκαν σε πρώτο χρόνο αυξήθηκαν μόλις 4.5%. Από τη λειτουργία του συστήματος προκύπτει αβίαστα το συμπέρασμα ότι το όριο εξυπηρέτησης με SLA 100 πλησιάζει τις 1,300 κλήσεις ανά περίοδο λειτουργίας, καθώς δεν μειώθηκε το πλήθος των απαντήσεων σε πρώτο χρόνο που προσέφεραν οι agents, αλλά αυξήθηκε η ζήτηση υπηρεσιών από τους Αγρότες και μάλιστα με αναλογικότητα σε κάθε dead line που ανακοίνωσε ο ΟΠΕΚΕΠΕ. Ένα πρόσθετο στοιχείο που αναδύεται την χαμηλή στελέχωση της δεύτερης περιόδου σε σχέση με τη ζήτηση, ενώ παρέμεινε ίδια σε πλήθος agents και χρόνο απασχόλησης είναι ότι ο Μέσος χρόνος συνομιλίας πρακτικά παρέμεινε σταθερός στα 7:22 ως 7:29 λεπτά, ενώ ο μέσος χρόνος αναμονής των αγροτών πριν την εκκίνηση της εξυπηρέτησης εκτοξεύτηκε από τα 47” στα 2:58 λεπτά στη δεύτερη φάση εξυπηρέτησης. Αντίστοιχα οι αγρότες έδειξαν υπομονή πριν τερματίσουν την κλήση σε αναμονή 3:17 λεπτά στην πρώτη φάση, ενώ αναγκάστηκαν να αυξήσουν την αναμονή τους πριν εγκαταλείψουν την προσπάθεια σε σχεδόν πέντε λεπτά στη δεύτερη φάση. Από το δηλωμένο πλήθος των agents VDN 3700 και την ανάλυση της συμπεριφοράς τους κατά την εξυπηρέτηση προκύπτει ότι οι agents επαρκούσαν για τη διατήρηση του SLA σε υψηλό επίπεδο καθόλη τη διάρκεια του χρόνου παροχής υπηρεσιών. Για την επίτευξη του στόχου αυτού θα έπρεπε να αυξηθούν οι συμμετέχοντες (agents) στις καθημερινές βάρδιες εξυπηρέτησης.

Σημειώνουμε ότι αναφερόμαστε σε ανάλυση εξυπηρέτησης πρώτου χρόνου (agent performance), καθώς τελικά οι κλήσεις των πολιτών που δεν ήταν εφικτό να απαντηθούν σε πρώτο χρόνο, απαντήθηκαν σε δεύτερο χρόνο με την αξιοποίηση του συστήματος Cwork Ticket Management και εξερχόμενες κλήσεις από τους agents προς τους αγρότες. Η φύση της υπηρεσίας όμως «υποβόηθη» στη συμπλήρωση web αίτησης για την on – line αίτηση Ενιαίας Ενίσχυσης 2016 απαιτούσε πληρότητα απάντησης σε πρώτο χρόνο, για την επίτευξη του μέγιστου αποτελέσματος εξυπηρέτησης.

## WEB TICKET

Στο σύστημα εισήχθησαν 438 αιτήματα από τη σελίδα του ΟΠΕΚΕΠΕ στο Internet μέσω του συστήματος web ticket. Σε κατάσταση νέα εγγραφή (δηλαδή μη επεξεργασμένα περιστατικά εξυπηρέτησης σημειώθηκαν μόλις 4. Σε κατάσταση κλειστή υπόθεση έχουν καταγραφεί 434 περιστατικά εξυπηρέτησης. Σε 24 περιπτώσεις δεν δημοσιεύθηκε προς τον πολίτη η απάντηση καθώς η επικοινωνία ολοκληρώθηκε με εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας όπως οι εξερχόμενες κλήσεις από το αρμοδίου του ΟΠΕΚΕΠΕ.

## LESSONS LEARNED

Ο ΟΠΕΚΕΠΕ είναι κλασικός επαγγελματικός οργανισμός **κοινωνικής δικτύωσης**. Διοικείται με ιεραρχική δομή, έχει γεωγραφική κατανομή σε όλη την επικράτεια και ασκεί συγκεκριμένο και μετρήσιμο έργο. Οι δομές εξυπηρέτησης αγροτών είναι κατακεκομμένες, δεν διαθέτουν ενιαία διοίκηση και σαφείς στόχους. Η εξυπηρέτηση πραγματοποιείται από τους **ειδικούς** ανά θέμα και περίπτωση και διεκπεραιώνεται εντός των ιεραρχικών δομών ανάπτυξης των κύριων εργασιών του Οργανισμού, χωρίς ειδική διοικητική μέριμνα.

**Αποτέλεσμα** μικρό ποσοστό ποσοτικής και ποιοτικής εξυπηρέτησης, υπερβολική κατανάλωση πόρων ειδικών. Οι υπάλληλοι υπερβάλλουν εαυτόν πολλές φορές για να καταφέρουν να εξυπηρετήσουν τους αγρότες.

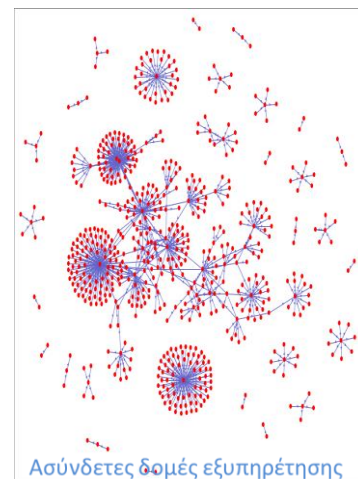
Όλα τα παραπάνω ισχύουν για μεγάλο πληθος υπηρεσιών που παρέχονται από το Contact Center του ΟΠΕΚΕΠΕ.

**Με την υπηρεσία υποβοήθησης στη χρήση της On Line 2016 κάτι άλλαξε.** Αν και έχουμε ήδη εξηγήσει τις τεχνολογικές και λειτουργικές καινοτομίες της υπηρεσίας και παρόλο που οι καινοτομίες αυτές συντέλεσαν καθοριστικά στην επίτευξη πολύ υψηλού βαθμού εξυπηρέτησης, οι αλλαγές αυτές απαστολούσαν ικανή συνθήκη για την επιτυχία, όχι αναγκαία. Αυτά που πραγματικά άλλαξαν στον ΟΠΕΚΕΠΕ σε σχέση με την παροχή της υπηρεσίας ήταν τα ακόλουθα:

- Η υπηρεσιακή ιεραρχία του Οργανισμού δεσμεύτηκε στο αποτέλεσμα και συμμετείχε τόσο στο σχεδιασμό όσο και στην παρακολούθηση.
- Εξουσιοδοτημένος Supervisor έλεγχε σε καθημερινή βάση το performance της υπηρεσίας.
- Αντιμετωπίστηκε οριστικά το πρόβλημα της έλειψης πόρων πρώτου επιπέδου με την αξιοποίηση του 1540 και το εποχιακό προσωπικό.
- Οι «ειδικοί» ασχολήθηκαν με τα αιτήματα των πολιτών μέσα από ένα οργανωμένο σύστημα που τους επέτρεψε να δώσουν έμφαση στις πραγματικά δύσκολες περιπτώσεις. Με τον τρόπο αυτό η διοίκηση διευκόλυνε την κατάσταση ώστε να αντιληφθούν όλοι την εξυπηρέτηση πολίτη ως εργασία και όχι ως «χάσιμο χρόνου», σε σχέση με άλλα παραγωγικά ή διοικητικά καθήκοντα που έχουν ανατεθεί.

### Συμπληρωματικά

- Η εκπαίδευση μέσω εκπαιδευτικού έντυπου υλικού και video βοήθησε στην άμεση εφαρμογή του συστήματος χωρίς σημαντικά λάθη.
- Η εκπαίδευση των agents του 1540 από έμπειρο προσωπικό του ΟΠΕΚΕΠΕ βοήθησε να δρομολογούνται προς το Back Office οι πραγματικά δύσκολες περιπτώσεις. Με τον τρόπο αυτό μειώθηκε ο φόρτος εργασίας των στελεχών του ΟΠΕΚΕΠΕ κατά 50%
- Η αξιοποίηση του περιβάλλοντος Collaboration (ψηφιακής συνεργασίας) μεταξύ των στελεχών του ΟΠΕΚΕΠΕ, των πολιτών και των agents του 1540 συντέλεσε καθοριστικά στην άμεση επίλυση σύνθετων ζητημάτων μαζικού χαρακτήρα.

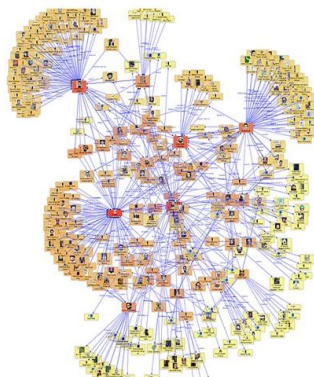


Στην πρόταση αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών που υπέβαλε ο ΟΤΕ το περασμένο καλοκαίρι περιελάμβανε τις ακόλουθες διαφάνειες:

## Ο οργανισμός ως κοινωνικό δίκτυο εξυπηρέτησης πολιτών

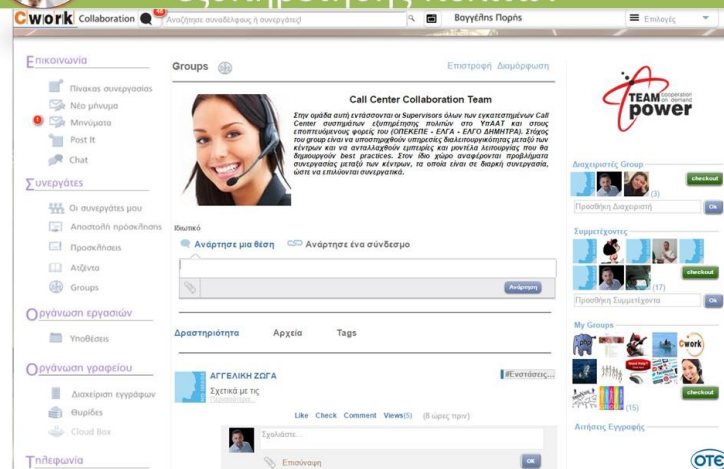
Στόχος του συστήματος εξυπηρέτησης είναι η οργανωμένη βέλτιστη αξιοποίηση του παραγωγικού δυναμικού των **ειδικών** ώστε:

- Να μην επηρεάζει αρνητικά το κύριο έργο τους
- Να προσφέρει στους αγρότες ποιοτική και έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση για κάθε αίτημα ή ερώτημα τους
- Να προσφέρει στη διοίκηση ολοκληρωμένη εικόνα ροής για τα αποτελέσματα της εξυπηρέτησης
- Να μειώσει τα διοικητικά βάρη και το κόστος από τις επανειλημμένες επισκέψεις ή τηλεφωνικές επικοινωνίες των αγρωτών που δεν εξυπηρετήθηκαν
- Να αυξήσει θεαματικά το βαθμό ικανοποίησης των αγρωτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης τους.



Δομές διοίκησης και αναφοράς Τήρησης SLA


## Ο οργανισμός ως κοινωνικό δίκτυο εξυπηρέτησης πολιτών



## Ο οργανισμός ως κοινωνικό δίκτυο εξυπηρέτησης πολιτών



Όλος ο Οργανισμός ένα συγκροτημένο και καλά δομημένο Contact Center. Αυτή είναι η σύγχρονη τάση στους μεγάλους οργανισμούς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Σημασία δεν έχει μόνο αν κάνεις καλά τη δουλειά. Σημασία έχει να ενημερώνεται και αυτός για τον οποίο δουλεύεις.

Απαιτεί δέσμευση της διοίκησης στην εξυπηρέτηση των πολιτών, διοικητική μέριμνα για την επιτυχία του έργου της εξυπηρέτησης, ανάπτυξη κουλτούρας εξυπηρέτησης, εκπαίδευση και διαρκή αναζήτηση νέων λύσεων που λύνουν τα προβλήματα ενημέρωσης και επικοινωνία. 

**Αυτά άλλαξαν κατά την εφαρμογή της υπηρεσίας On Line 2016,** και με τον τρόπο αυτό ο ΟΠΕΚΕΠΕ πέτυχε πολύ καλύτερο σκορ εξυπηρέτησης, αναβαθμίζοντας τόσο τους ποσοτικούς όσο και τους ποιοτικούς δείκτες εξυπηρέτησης.

Η υπηρεσία τηλεφωνική υποστήριξη On – Line 2016 λειτούργησε ως ένα καλά οργανωμένο **κοινωνικό δίκτυο γνώσης**, έτοιμο να προσφέρει με οργανωμένο τρόπο τις υπηρεσίες του στους αγρότες. Ο κάθε ειδικός συμμετείχε στην εξυπηρέτηση με καθορισμένο μετρήσιμο ρόλο και εξυπηρετούσε συγκεκριμένους στόχους. Τη κίνηση του κοινωνικού δικτύου ανέλαβαν οι υποδομές Cwork Ticket Management και Cwork Collaboration Management προσφέροντας περιεχόμενο με οργανωμένο τρόπο, δίκαια κατανομημένο μεταξύ των περιφερειακών μονάδων και των συμμετεχόντων στην εξυπηρέτηση. Με τις αποφάσεις που έλαβε η διοίκηση πρακτικά υλοποίησε πιλοτικά μέρος της πρότασης που είχε υποβάλλει ο ΟΤΕ

για την αναβάθμιση όλων των παρεχομένων υπηρεσιών από το Contact Center προς τους πολίτες, με πολύ μεγάλη επιτυχία.

Η υπηρεσιακή και πολιτική Διοίκηση του Οργανισμού διαθέτει πλέον στοιχεία ικανά, ώστε να λάβει αποφάσεις, για την σταδιακή αναδιάταξη των υπηρεσιών, στο πρότυπο της τηλεφωνικής υπηρεσίας On Line 2016 με στόχο την άμεση βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών σε όλα τα επίπεδα.