



Manuál telefonickéj podpory

Obsah

Úvod	1
Predstavenie	2
Úvodná veta	2
Stredná časť	2
Nahratie podnetu do ArcGIS	3
Typy podnetov	3
Záver a rozlúčenie	6
Urgencie	6
Reporty	6
Hláška	7

Vitajte v manuáli pre telefonickú podporu Technických sietí Bratislava. Tento dokument je navrhnutý tak, aby vám poskytol všetky potrebné informácie a postupy pre efektívne

a profesionálne riešenie podnetov volajúcich. Vaša práca v kontakte s verejnosťou je kľúčová pre udržanie spokojnosti občanov a hladký chod našich služieb.

Manuál je vytvorený s cieľom zabezpečiť, aby každý telefonický operátor vedel, ako správne postupovať počas telefonického hovoru – od jeho prijatia až po evidenciu podnetu v informačnom systéme ArcGIS. Vďaka tomu môžeme garantovať kvalitnú, rýchlu a empatickú komunikáciu.

Vďaka vám sa občania Bratislavy cítia vypočutí a ich problémy sú riešené. Vaša profesionálna a ľudská interakcia je základom úspešnej spolupráce.

Predstavenie

Pozdrav a predstavenie telefonického operátora menom a priezviskom;
„Dobrý deň/Dobrý večer Barbora Svetlíková, Technické siete Bratislava.“

Po predstavení nasleduje úvodná veta.

Úvodná veta

“Ako Vám môžem pomôcť?”

Zapamätáme si meno volajúceho (pokiaľ je to možné) a oslovujeme ho po našom predstavení **priezviskom**. Zanecháva to dobrý dojem, že ho počúvame a vnímame už od začiatku a že s ním ideme viesť konštruktívny rozhovor.

*„Dobrý deň, pri telefóne Ján Horák rád by som nahlásil nefunkčné osvetlenie“
„Dobrý deň, pán Horák“, (zapamätať si meno a oslovovať volajúceho 1. pádom).*

Stredná časť

Táto časť je primárne určená na identifikáciu požiadavky volajúceho: analýza požiadavky volajúceho a zistenie najväčšieho množstva informácií o danej situácii.

Snažíme sa identifikovať:

Čo sa volajúci snaží nahlásiť?

Volajúceho pozorne počúvame, komunikujeme slušne, empaticky a zároveň stručne, bez prejavovania sympatií alebo nesympatií. Snažíme sa vyhnúť používaniu slovných „barličiek“ ehm... no... teda... takže... akože... vlastne a pod.

Ak to situácia vyžaduje, pomôžeme volávúcemu sformulovať presnú požiadavku. Podľa potreby volávúcemu **trpezlivo** aj viackrát informáciu zopakujeme. Pokiaľ nám volajúci informáciu nevie poskytnúť, snažíme sa pomocou cielených otázok zistiť, čo volajúci potrebuje.

Používame spisovný a zrozumiteľný jazyk, neskáčeme volávúcemu do reči, snažíme sa o plynulé tempo reči a prispôbujeme sa komunikácii a reči volajúceho;

Pokiaľ je to možné, **na agresiu nereagujeme, nekomentujeme!** Volajúceho sa snažíme vždy udržať pri hlavnej téme. Pokiaľ sa vyjadruje zdĺhavo, nezrozumiteľne, prípadne sa „zacyklil“ môžeme použiť formuláciu „vráťme sa, prosím k Vášmu problému“.

Pokiaľ informáciu nevieme poskytnúť, tak namiesto zdĺhavého vysvetľovania radšej volajúceho usmerníme, že situáciu preveríme a následne ho budeme spätne kontaktovať.

Nahratie podnetu do ArcGIS

Pre korektné zaevidovanie podnetu do ArcGIS systému potrebujeme od volajúceho zistiť požiadavku, s ktorou sa na nás obrátil napr. presnú identifikáciu stĺpu verejného osvetlenia, ktorého nefunkčnosť požaduje volajúci nahlásiť.

Podnety prijaté od 22:00 do 24:00 hod. musia byť zaevidované do informačného systému najneskôr do 9:00 hod. nasledujúceho dňa.

Podnety prijaté od 0:00 do 6:00 hod. musia byť zaevidované najneskôr v ten istý deň.

V prípade, že volajúci počas nočnej prevádzky nahlasuje havarijnú situáciu, poskytovateľ je povinný zabezpečiť okamžité kontaktovanie príslušnej poruchovej služby alebo iného zodpovedného subjektu a informovať ich o probléme.

Všeobecná odpoveď pre volajúceho:

VO

„Prosím, môžete mi uviesť presnú adresu, kde je nefunkčné verejné osvetlenie? Prípadne číslo, ktoré je uvedené na štítku verejného osvetlenia začínajúce sa písmenom.“

V ojedinelých prípadoch, kedy je výpadok osvetlenia na celej ulici, vyžiadame od volajúceho presnú ulicu a od kedy VO nesvieti.

MOS

„Prosím, môžete mi uviesť presnú adresu, kde je poškodenie metropolitnej optickej siete (MOS) ?

Typy podnetov

Aby sme vám uľahčili zorientovanie sa v podnetoch, ktoré sa týkajú VO, MOS a iné, uvádzame ich jednotlivé kategórie:

Poruchy osvetlenia - vady osvetlenia odstrániteľné v rámci bežnej údržby

Svietidlo nesvieti, viacero svietidiel nesvieti, celá lokalita nesvieti

Ako rýchlo bude podnet vybavený?

Bodové poruchy (1 svietidlo nesvieti):

- ak ide o miestnu komunikáciu I. a II. – do 5 dní
- ak ide o miestnu komunikáciu III. a IV. – do 14 dní

[zoznam komunikácií Hl. mesta SR BA](#)

Lokálne poruchy (3 a viac svietidiel nesvieti):

- prvý zásah do 24 hodín
- odstránenie poruchy do 5 dní

Na koho sa obrátiť v prípade neriešeného problému ak o to občan žiada:

V prípade pretrvávajúcej poruchy zašlite urgenciu s predmetom správy „PORUCHA – URGENCIA“ na podnety@tsb.sk.

Havárie osvetlenia - prípady, kedy poškodenie VO predstavuje bezprostredne ohrozenú bezpečnosť, zdravie a majetok ľudí

Poškodený stĺp VO (napr. naklonený stĺp VO po dopravnej nehode)

Poškodené svietidlo (napr. visiace, rozbité)

Poškodený napájací systém (napr. visiaci/trčiaci kábel)

Poruchová služba 1: 0905 627 334 (7:00 – 23:30)

**Poruchová služba 2: uvedený rozvrh pohotovosti
pracovníkov (po 23:30 – 7:00)**

Ako rýchlo bude podnet vybavený?

Do 2 hodín zaistenie, zabezpečenie funkčnosti nadväzujúceho zariadenia, odstránenie prekážky v doprave.

Na základe objednávky uvedenie do pôvodného stavu 30-60 dní.

Na koho sa obrátiť v prípade neriešeného problému, ak občan o to požiadava:

V prípade pretrvávajúceho stavu po havárii zašlite urgenciu s predmetom správy „HAVÁRIA – URGENCIA“ na podnety@tsb.sk.

Chýbajúce osvetlenie

Napr. ak v danej lokalite úplne absentuje osvetľovacia sústava a je potrebné ju dobudovať.

„Dobrý deň, možnosti dobudovania osvetlenia v predmetnej lokalite preveríme a Váš podnet zaradíme do zoznamu potenciálnych investícií.“

Ako rýchlo bude podnet vybavený?

V závislosti od rozsahu, opodstatnenosti (priority), technickej realizovateľnosti a finančných možností mesta v priebehu 6-12 mesiacov.

Na koho sa obrátiť v prípade neriešeného problému, ak občan o to požiadava?

V prípade dlhodobo neriešeného podnetu zašlite urgenciu s predmetom správy „INVESTÍCIA – URGENCIA“ na podnety@tsb.sk.

Nevyhovujúce osvetlenie

Príliš silné osvetlenie (napr. ak osvetlenie silno svieti do okien, je potrebné použiť iný typ svietidla), kolízia so zeleňou (napr. ak konáre stromov zakrývajú osvetlenie, je potrebné vykonať orezy zelene, resp. prekládku osvetlenia)

Ako rýchlo bude podnet vybavený?

Predpokladaná doba vyriešenia podnetu je 7-14 dní. Preverenie technickej realizovateľnosti, na základe objednávky uvedenie do pôvodného stavu do 14 dní, v ojedinelých prípadoch aj viac (v závislosti od dostupnosti náhradných dielov).

Na koho sa obrátiť v prípade neriešeného problému ak občan o to požiada?

V prípade dlhodobo neriešeného podnetu zašlite urgenciu s predmetom správy „NEVYHOVUJÚCE - URGENCIA“ na podnety@tsb.sk.

Montáž reklám na VO/prenajatie stĺpu VO na umiestnenie reklamy

„Dobrý deň, ďakujeme za nahlásenie podnetu. Vami požadovanú službu prenájmu stĺpu verejného osvetlenia na umiestnenie reklamy, žiaľ neposkytujeme. Všetky reklamy, ktoré sú umiestnené na stĺpoch verejného osvetlenia, ktoré má v správe hl. mesto Bratislava, sú umiestnené nelegálne a v dohľadnej dobe ich budeme odstraňovať. V prípade, ak by došlo k zmene a túto službu začneme poskytovať, budeme Vás o uvedenej veci informovať. Ďakujeme za porozumenie.“

Návrh a spôsob riešenia

„Dobrý deň, ďakujeme za nahlásenie podnetu a za záujem o veci verejné. V tomto prípade by sme Vám radi odporučili poslať Váš návrh a spôsob riešenia na email podnety@tsb.sk.“

Poškodenia optickej infraštruktúry/zariadenia vo vlastníctve Hlavného mesta SR Bratislava (týka sa metropolitnej optickej siete BA)

Bude volať **stavebník** a je potrebné zistiť, o aké poškodenie sa jedná a kde sa nachádza.

Informovanie o začiatku prác na stavbe a prizvanie TSB pred zásypom rýh na stavbu a ku kolaudácii stavby (týka sa metropolitnej optickej siete BA)

Podľa nášho vyjadrenia by mal **stavebník** nahlásiť miesto a čas k jednej z troch situácií, ktoré môžu nastať:

- na stavbe sa začína pracovať
- kedy sa budú zasypávať vykopané ryhy
- kedy sa bude konať kolaudácia stavby

Informovanie o pripokládke HDPE rúr, ktoré dostali vo vyjadrení (týka sa metropolitnej optickej siete BA)

Podľa nášho vyjadrenia by mal **stavebník** pripojiť k ich trase našu HDPE rúru, ktorú im my dodáme, je možné, že ohľadom toho budú chcieť niečo nahlásiť/zistiť, povedia podrobnosti.

Informovanie ohľadom vyjadrení k zakresu inžinierskych sietí, alebo vyjadrení sa k projektovej dokumentácii (týka sa metropolitnej optickej siete BA)

Môžu sa chcieť informovať ohľadom vyjadrenia, odkázať ich na email info@tsb.sk.

Informovanie sa ohľadom vytýčenia metropolitnej optickej siete

Pravdepodobne budú chcieť nechať vytýčiť MOS. Informujeme ich, že vytýčenie sa realizuje na základe písomnej žiadosti spoločnosti na adresu Technické siete Bratislava, a.s., Primaciálne námestie 1, P.O.BOX 83/C, 814 99 Bratislava alebo elektronicky na email info@tsb.sk.

Pri žiadosti je nutné uviesť číslo nášho vyjadrenia zo dňa, priložiť kópiu samotného vyjadrenia so zakresom.

Záver a rozlúčenie

V samotnom závere rozhovoru volajúcemu necháme priestor na prípadné otázky, alebo zistíme, či ešte niečo nepotrebuje.

„Môžem pre vás ešte niečo urobiť?“

„Budete potrebovať ďalšie informácie?“

Po tejto časti nasleduje rozlúčenie a pozdrav. Veľmi dôležitou súčasťou rozhovoru je aj jeho ukončenie. Ideálny prípad je taký, kedy sa vám podarilo volajúcemu pomôcť a vyhovieť. V prípade, ak sa vám to aj nepodarí volajúci aspoň musí mať pocit, že sa jeho problémom zaoberáte.

„Pán Horák, ďakujeme za zavolanie a prajeme úspešný deň/prajem pekný deň.“

„Dopočutia.“

Urgencie

V prípade ak občan volá s požiadavkou, ktorú už evidujeme v ArcGIS:

„Podnet už evidujeme a na jeho odstránení už pracujeme, prosíme Vás o trpezlivosť, ďakujeme“

Reporty

Reporting by mal obsahovať tieto položky:

- počet prijatých hovorov na základe voľby IVR,
- dĺžka trvania hovoru,
- počet zmeškaných hovorov,
- počet spätne volaných hovorov na základe vyžiadania.

Hláška

Úvodná hláška „ Dobrý deň, dovolali ste sa na telefónu linku Technických sietí Bratislava....“,

Niekoľko viet, ktoré by určite nemali zaznieť počas hovoru s volajúcim.

„Ja za to nemôžem takéto sú pravidlá firmy.“

Zamestnanec sa nikdy nesmie schovávať za „vyššiu moc“ firmy a vyhovárať sa. Pre zákazníka je zamestnanec na telefóne a firma jedno a to isté.

„Musíte zavolať inde, prosím.“

Rozdelenie konkrétnych úloh volajúcich nezaujíma. Pokiaľ to nie ste vy, kto sa daným problémom zaoberá, nechajte kolegu, nech zavolá volajúcemu naspäť.

„Ukl'udnite sa, prosím“

Táto výzva nielen že vždy zostane bez odozvy, ale navyiac volajúceho ešte viacej nahnevá a vás v riešení problému nikam neposunie.

„Neviem.“

Toto slovo by jednoducho nemalo z úst pracovníka vyjsť. Môžete informáciu „zistiť neskôr“ alebo „overiť“, nikdy ale nesmiete povedať len „neviem“.

„To nič nie je.“

Pokiaľ bagatelizujete problém, kvôli ktorému nás volajúci kontaktoval, a hovoríte mu, že to nie je ani žiadny problém, prečo sa teda stal a nezbavíte sa ho raz a navždy?

„Môžete mi povedať čo ste hovorili predtým kolegovi a čo on Vám na to povedal?“

Nechcete po volajúcich, aby vám reportovali predchádzajúcu komunikáciu s inými zástupcami vašej firmy. Je to povinnosť vás ako spoločnosti, aby ste si viedli záznamy o komunikácii s volajúcimi.

„Teraz na to nemám čas.“