

规范“客户服务系统管理”的思考

戎亚丽

(河北省天然气有限责任公司,河北 石家庄 050000)

摘要:客户服务管理系统是综合燃气居民客户开户、预约、录单、安检信息录入等综合系统,系统规范需要初期的权限明确,以及编制培训手册、规范培训考核、编制相关制度和指引以及系统问题处理流程的建立,才能避免系统信息错误和人员操作失误率,从根本上提升人员系统操作水平,提高工作效率。

关键词:规范;客服系统管理

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2020.34.310

1 现状分析

河北省天然气有限责任公司客服管理系统是一个综合客户服务管理系统,它综合了系统管理、客服管理、账务管理、抄表管理、IC卡管理、统一业务管理(派单录单业务)、燃气具销售等多个模块的综合管理系统,可以全面记录居民客户从建档、预约各类业务到销户的全生命周期信息情况。

我公司为集团公司,下属19家分子公司,客服基层管理人员及一线营业人员操作TC系统,为客户办理各类业务,业务办理各家操作方式不同,需要统一模式,规范要求。通过检查及客户通过热线电话的反馈,发现系统操作中存在的问题如下:

(1)角色分工不明确:营业一线及主管权限分工不明确,导致特殊事项,一线人员思考不周,且未经过主管同意越级操作。

(2)系统操作不规范:客户信息建立不规范,导致地址及客户信息不健全或错误,导致安检入户有时查无此户;或者办理业务时因地址不清晰,导致操作错误,致使两户表具无法正常使用客户投诉等问题频发。

(3)工单录入不规范:预约台账、上门类业务纸质工单及系统录入工单不符。后期需要查询客户信息时如纸质工单丢失或不方便查找,查询系统中电子工单时发现漏单情况。工单中特殊信息记录与系统中内容不符,如上门业务收费纸质工单为5项,而电子工单中虽收费总额一致,但是明细为3项。电子工单记录与纸质工单不符。

(4)日常系统操作检查无制度可参考;公司没有对系统操作的制度要求,导致系统操作时没有制度去制约,操作随意或者操作按照习惯,日常操作也没有规范性的检查,有的公司有检查但是检查不全面系统。

(5)分子公司较多,有特殊业务需求或系统操作发现问题无法解决时,多通过打电话或微信给总部,没有正规的流程审批,导致系统问题处理过于随意,或者一线人员出现问题时主管不知晓的情况下后台技术人员已协助解决,不利于基层管理者发现重复较多性问题,开展有针对性的培训和考核。

2 分析思考

(1)角色分工不明确,属于系统管理员的范畴,系统最初建立的管理员为技术人员,对业务不熟悉,而业务人员第一次接触系统,也不了解应操作哪些模块,该具备怎样的权限,导致系统最初使用时,有的人权限过大,有的人权限过小,随着操作人员及客户的增加,这些模糊的权限设置成为了历史问题;

调整权限的负责人对权限如何调整不清晰,经过长时间人员调岗换岗,系统后台权限配置没有说明书,没有工作交接,负责人只能照猫画虎似的配置权限,权限上百个,每个权限的名字也是五花八门,有的是公司名,有的甚至是人名,有的权限是重名,那么这些名称关联的权限是什么,很难去关联查询。只能去求助系统当时的开发人员,可是技术开发单位经过将近十年的人员交替,对老版系统也不够熟悉,重新调整可能会影响前期已经录入的客户信息及关联的工单。

(2)系统操作不够规范的原因是系统上线时没有经过规范的培训,系统与业务关联衔接不到位;后期纸质版的操作手册过于复杂,

不利于一线人员学习掌握,于是新员工到岗后跟着老员工学习,习惯性的错误延续下来,未进行规范改正;员工是否掌握系统操作知识无人去监管考测,导致一线人员操作时不规范,待发现问题客户投诉时才暴露问题。

(3)客服系统没有相关的公司管理制度,所以分子公司没有指导性的方向,各项业务如何录入系统没有章程,导致系统问题频出,而且重复问题重复出现,或者有些公司出现这些问题,有些公司出现另外的问题,好的工作操作流程没有固定,规范些的分子公司的工作要求没有向其他公司推广。

(4)公司处于系统问题的部门为公司技术人员兼职工作,技术人员非业务部门人员,对一线人员出现的系统操作问题,处理即可,不会去分析发生的原因,更不会去分类管理各类问题,建立对应的工作审批流程,规范问题处理相关工作。

3 改进思路及启发

(1)系统管理人员调整。技术人员不是业务人员,对业务不够熟悉,因此系统管理人员应该为业务熟悉的总部的职能部门,因此系统管理负责人员调整为总公司客服部人员,职责明确,并专门分工到相关人员处理负责。

(2)梳理系统指导手册。系统负责人经过一段时间的学习整理,制定了系统管理员操作手册,彻底梳理系统相关角色和权限,将系统后台权限按照业务类别进行分类,即缴费业务、班长特权、业务管理、远程表抄收、燃气具业务等进行分类;分类后人员根据业务及岗位与相关权限关联。

经过一段时间问题处理经验及井下基层去收集好的操作方法,制定了一线人员常用业务模块的操作手册,并录制成视频版本,供一线人员和新员工学习使用;主管及一线人员进行全员实操培训及考测,规范人员操作,考测合格后方可上岗。

(3)制定系统规范化管理制度,对各类业务操作进行规范和说明,且总部定期抽查系统规范使用情况。对于历史遗留问题,如地址不规范等情况,将客户信息后台提取,并由各分子公司通过安检等工作核对,然后后台统计进行规范调整。

(4)规范业务需求及问题处理流程,紧急问题如系统中断需立即解决的故障通过电话微信上报,总部立即处理恢复;日常业务(如客户信息提取、增加修改人员权限、删除或修改缴费信息等)在OA中制定“业务需求审批流程”“日常问题处理流程”等流程,分子公司出现问题时可以正规走流程审批,便于管理者了解一线人员系统操作的情况,也便于更有针对性的培训和指导。同时将一线人员系统操作与考核进行关联,减少系统操作失误和由此引起的客户的投诉事件。

4 结束语

系统操作规范既需要理论指导,也需要实操培训;同时系统操作应该有制度去规范和监督管理,定期检查纠正问题,并分析问题后进行针对性培训,才能从根本上提升一线人员的系统操作水平,提高客服人员业务办理效率,提升客户满意度。