



Centrālā statistikas
pārvalde

CSP klientu apkalpošanas centra darbība

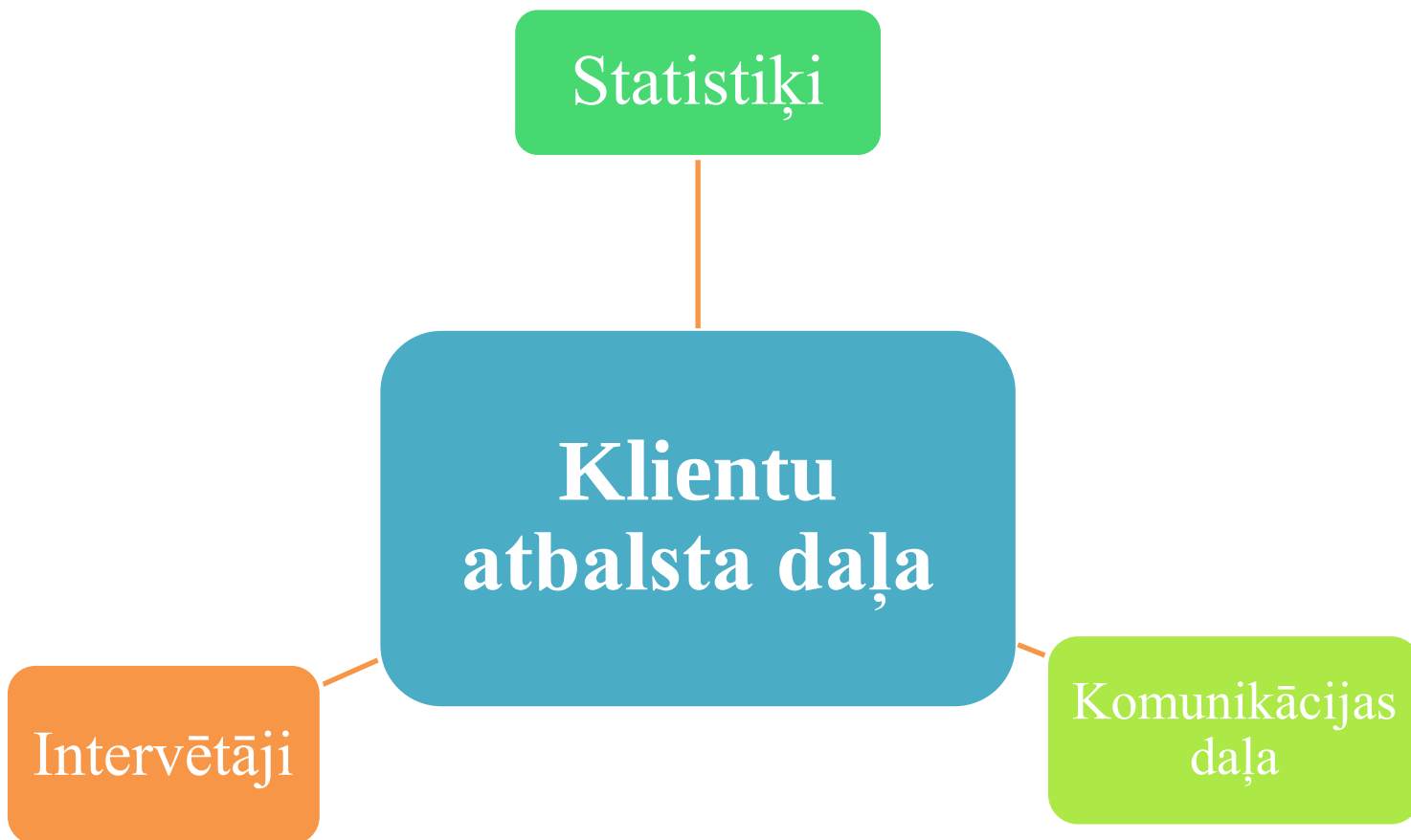
Ramona Skakunova
Statistikas datu apstrādes departaments
Centrālā statistikas pārvalde





Centrālā statistikas
pārvalde

KAD komunikācijas virzieni CSP





Centrālā statistikas
pārvalde

Mūsu klienti

Zvanu centrā apkalpoti 22.6 tūkst zvani



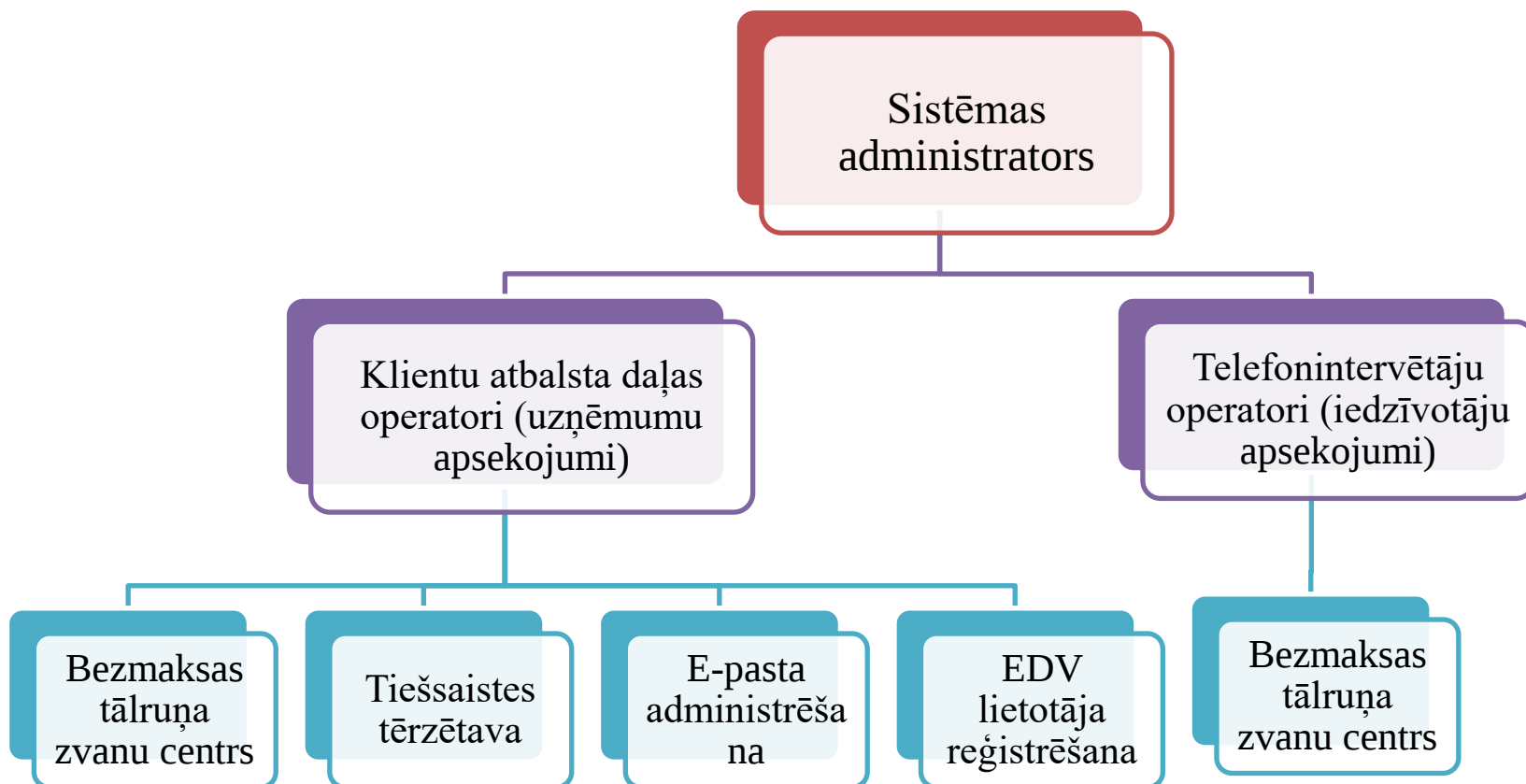
Respondenti - 74%

- Uzņēmumi un iedzīvotāji, kuri iekļauti apsekojumā
 - EDV lietotāji – 22%
 - Konsultācijas par veidlapu aizpildīšanu un iesniegšanu – 52%
- Datu lietotāji – 6%
- VID klienti: Darbības veida noteikšana – 8%
- Citi, nesaistīti ar CSP – 4%



Centrālā statistikas
pārvalde

Klientu centra hierarhija





Centrālā statistikas
pārvalde

Anywhere 365 sistēmas priekšrocības un iespējas





Centrālā statistikas
pārvalde

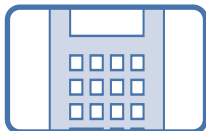
Centralizētā zvanu sistēma



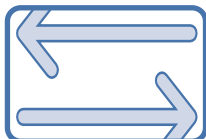
Operatoru darba organizēšana - pieejamība un noslodze



Sasveicināšanās ieraksts



Ja visi operatori aizņemti, iespēja veikt atzvanu tiklīdz operators ir atbrīvojies



Ārpus darba laika iespēja atstāt balss ziņu vai reģistrēt zvanu – nākamajā darba dienā nodrošināti atzvani



Pāradresācija ekspertam



Centrālā statistikas
pārvalde

Sistēmas funkcionalitāte

Anywhere 365 sistēmas datubāzē tiek attēlota informāciju par klientu un operatoriem, un sniedz šādas iespējas:

- Saraksts ar datumiem un laikiem, kad klients ir zvanījis.
- Pievienot atkārtotai telefonsarunai to pašu aģentu, kurš jau iepriekš bija runājis ar klientu.
- Izveidot konferences zvanu, sarunai pievienojot dalībnieku.
- Operatoram ir iespējams atzīmēt prombūtni un norādīt tā iemeslu (piemēram: pauze, citi darbi, mācības u.c.).
- Sarunas ieraksts
- Zvanu un čata uzskaite – ieejošiem un izejošiem zvaniem, čats
- Operatoru novērtēšana – sarunas kvalitāte
- Sarunu klasificēšana pa tēmām

Zvanu centra monitorings

Atskaišu sagatavošana pa tēmām, operatoriem

Sarunas ilgums – īsākais, garākais, vidējais

Operatoru statistiku par ieejošiem un izejošiem zvaniem

Vidējais klienta gaidīšanas laiks rindā

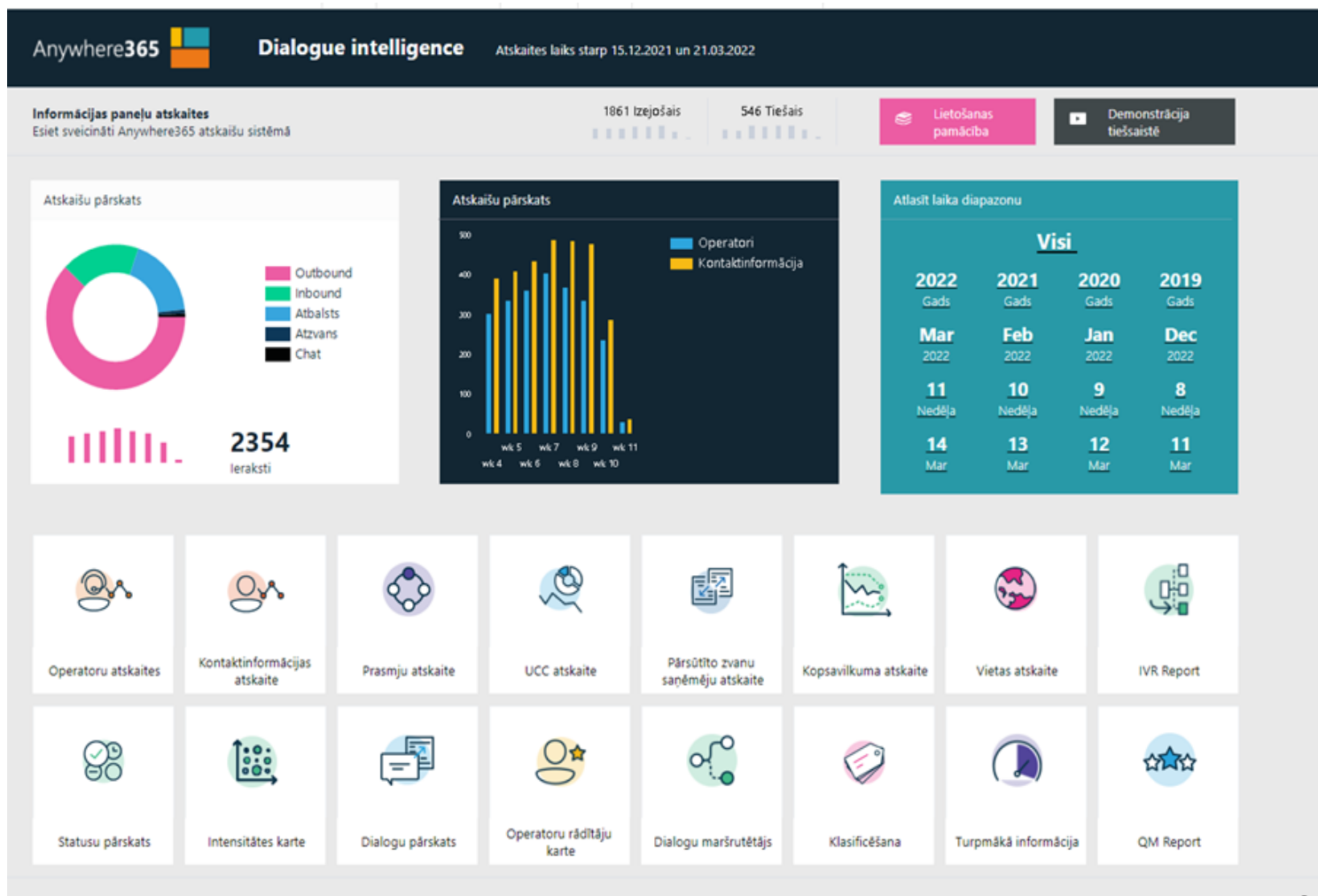
Prombūtnes statistika pēc to registrēšanas iemesliem

Atskaite par sarunas kvalitātes novērtējumu



Centrālā statistikas
pārvalde

Informācijas atskaišu sistēma





Centrālā statistikas
pārvalde

Klientu apkalpošanas statistika 2021.gadā

Ienākošie un izejošie zvani - 22618

Atbildes uz e-pasta vēstulēm - 3140

Vidējais zvanu ilgums – 2.3 min

Vidējais vērtējums zvaniem 4,6 (5 baļļu skalā)

Pāradresēti zvani - 804

Noklausītas ārpus darba laika atstātās ziņas - 36

Apkalpoti 105 čati ar vidējo vērtējumu 8,8 (9 baļļu skalā)

Vidējais sarunas čatā ilgums 4.7 min

Klientu apkalpošanas statistika

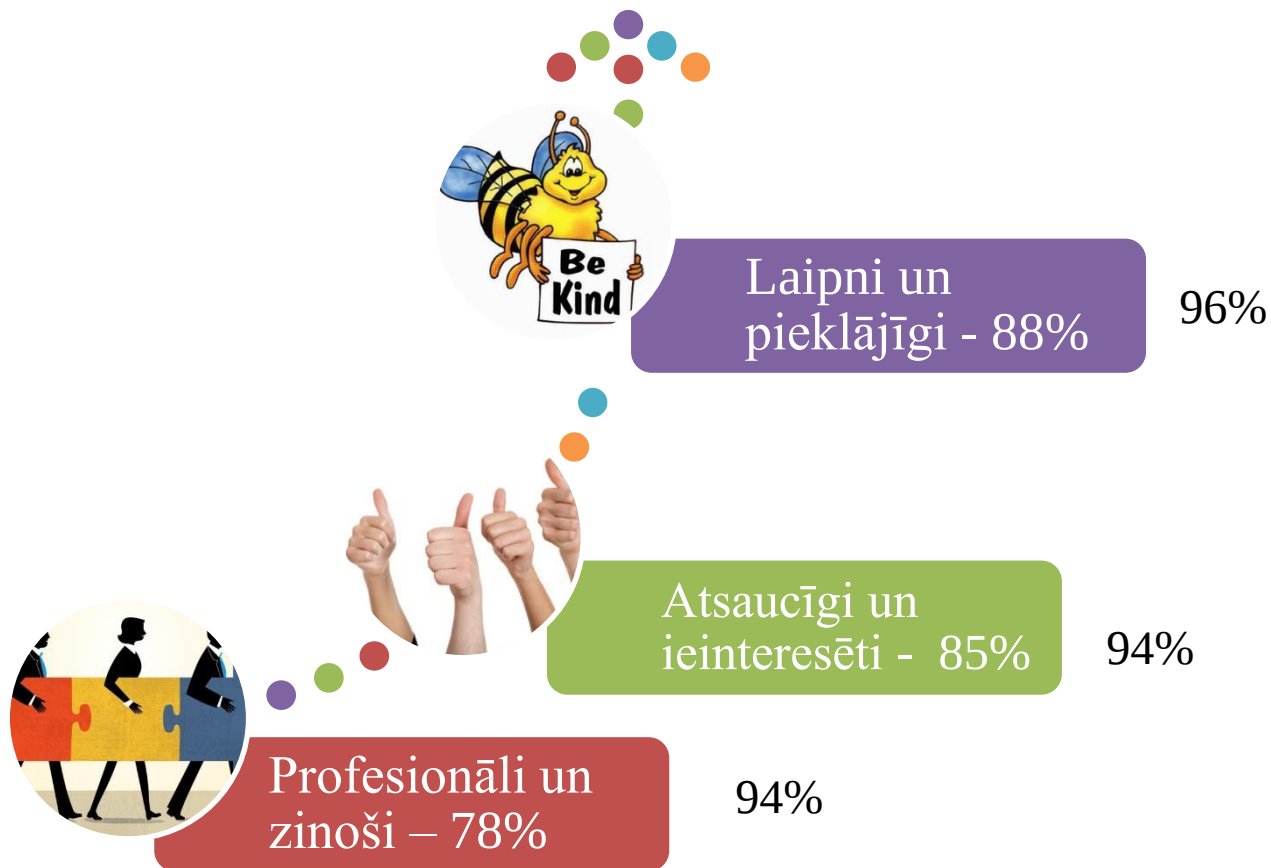
	2018	2019	2020	2021
Ienākošie un izejošie zvani	11508	22548	19020	22618
Vidējais zvanu ilgums, min	3.2	2.1	2.2	2.3
Pāradresētu zvani	120	502	991	804
Noklausītas ārpus darba laika atstātās ziņas	3	41	71	36
Čats	47	380	212	105



Centrālā statistikas
pārvalde

Respondentu aptaujas rezultāti 2021.gads

(pilnīgi piekrīt\ pilnīgi un daļēji piekrīt)





Centrālā statistikas
pārvalde

Informācija tīmekļvietnēs

[Aptaujas un apsekojumi](#)

[Veidlapu apraksti](#)

Biežāk uzdotie jautājumi un infografikas

- [Uzņēmumiem](#)
- [Iedzīvotājiem](#)

[Pakalpojumi Latvija.lv portālā](#)

[Klientu apkalpošanas standarts](#)

[Mākslīgais intelekts – virtuālais asistents](#)
[Zintis](#)



Centrālā statistikas
pārvalde

Paldies par uzmanību!

