

**Numărul maxim de minute în care furnizorii de servicii
trebuie să răspundă apelurilor clienților**

Material informativ

MAI 2021

Documentare și sinteză: Alina Bragagiu, consilier parlamentar

Lucrarea poate fi accesată direct pe Intranet la pagina Direcției studii și documentare legislativă

* Lucrările elaborate în cadrul Direcției studii și documentare legislativă au caracter documentar și nu reprezintă punctul de vedere al Camerei Deputaților

Practici în Israel

În 2012, Ministerului Industriei, Comerțului și Muncii din Israel, a introdus o modificare a regulamentului privind protecția consumatorilor care reglementează timpul de așteptare pentru anumite apeluri efectuate de clienți către companii. Legea nu este obligatorie pentru toate companiile, dar se aplică celor mai multe și importante pentru consumatori - telefonie, internet, electricitate, apă, gaz, și companiile de îngrijire medicală urgentă.¹ Ministerul Comunicațiilor a publicat un raport în decembrie 2020 care detaliază conformitatea din partea companiilor de comunicații cu regulamentul privind timpii de așteptare pentru un răspuns uman la centrele de asistență telefonică, cu scopul de a genera transparență pentru publicul consumator din Israel.²

Regulamentul la baza căruia a stat raportul a intrat în vigoare pe 25 iulie 2019 și impunea, printre altele, companiilor de comunicații, să respecte următoarele reguli:

În ceea ce privește sistemul de rutare a apelurilor, vor fi disponibile doar 3 opțiuni: Clarificarea unei situații pe cont, rectificarea unei defecțiuni și încetarea asocierii contractuale.

Timpul de așteptare să fie calculat de la începutul apelului și nu de la preluarea apelantului în sistemul de rutare.

În medie, să fie alocat un timp total de 4,5 minute pentru toate apelurile primite la diversele linii de asistență telefonică, pe o perioadă de două săptămâni consecutive, la toate tipurile de servicii pe care le oferă compania.

Rata apelurilor în care timpul de așteptare depășește 6 minute nu să nu depășească 15% din totalul apelurilor pe o perioadă de două săptămâni consecutive.³

Practici în Statele Unite ale Americii

În Statele Unite ale Americii, în conformitate cu Legea privind serviciile de televiziune prin cablu din 1992, Comisia federală pentru comunicații (CFC) a adoptat standarde care vizează îmbunătățirea calității serviciului pentru clienți, oferit de operatorii de cablu. Deși standardele au fost emise de CFC, autoritățile locale care funcționează în regim franciză sunt însărcinate cu aplicarea acestora. Autoritățile trebuie să ofere operatorilor de cablu, în prealabil, o notificare cu privire la intenția lor de a aplica standardele în termen de 90 de zile. Autoritățile de franciză pot adopta, de asemenea, standarde mai stricte ori suplimentare cu acordul operatorului de cablu sau prin adoptarea unei legi sau reglementări municipale. Standardele federale din fiecare dintre cele patru domenii majore sunt descrise mai jos. Fac referire și la

¹ <https://nofryers.com/3-minute-limit-on-hold-for-some-customer-service-calls-in-israel/>

² https://www.gov.il/en/departments/publications/reports/27122020_2

³ https://www.gov.il/en/departments/news/27122020_3

programul de lucru și disponibilitatea unui operator de a răspunde solicitărilor telefonice.⁴

Conform liniilor directoare federale, unui apel către operatorul de cablu trebuie să i se răspundă - inclusiv timpul de așteptare - în termen de 30 de secunde de la efectuarea conexiunii. Dacă apelul este transferat, timpul de transfer nu poate depăși 30 de secunde. Aceste standarde trebuie respectate în cel puțin 90% din timp, măsurate trimestrial, în „condiții normale de funcționare”. De asemenea, în condiții normale de funcționare, clienții sistemului de cablu pot primi un semnal de ocupat dar nu mai mult de 3% din timp, operatorul de cablu fiind cel care controlează buna funcționare.

Operatorul nu este obligat să utilizeze echipamente speciale pentru a măsura standardele de răspuns telefonic. Cu toate acestea, dacă reclamațiile indică faptul că un operator de cablu nu respectă aceste standarde, autoritatea de franciză locală îi poate cere să achiziționeze echipamente sau să efectueze inspecții pentru a măsura conformitatea. În caz contrar, operatorii de cablu trebuie să depună toate eforturile pentru a documenta conformitatea.

Standardele recomandă ca centrele de servicii pentru clienți ale fiecărui sistem de cablu și locațiile de plată a facturilor să fie amplasate și deschise în mod convenabil cel puțin în timpul orelor normale de lucru. Totodată, standardele federale recomandă ca fiecare furnizor de televiziune prin cablu să mențină o linie telefonică locală, gratuită sau de colectare a apelurilor pentru preluarea apelurilor clienților. Această linie trebuie să fie disponibilă 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În timpul programului normal, reprezentanții companiei trebuie să fie disponibili pentru a răspunde la întrebările clienților. După orele normale de lucru, sistemul de cablu poate utiliza un serviciu de răspuns sau un aparat.⁵

În ultimii 20 de ani, agențiile federale au lucrat pentru a îmbunătăți serviciul pentru clienți. De exemplu, Legea de modernizare GPRA din 2010 (GPRAMA)⁶ impunea ca planurile de performanță ale agenției să includă progresul privind calitatea serviciului pentru clienți. În martie 2018, Biroul de Management și Buget a anunțat ca obiectiv prioritar pentru agenții îmbunătățirea serviciilor în urma experiențelor clienților cu agențiile federale: „măsură pentru serviciul cu clienți” înseamnă o evaluare a furnizării de servicii către un client, cetățean sau alt destinatar, care poate include o evaluare a calității, actualității și satisfacției, printre alți factori

Din punct de vedere legislativ, pe **piața europeană** trebuie respectate, într-adevăr, anumite prevederi, spre exemplu, în cazurile apelurilor de tip cold calling -

⁴ <https://www.gao.gov/improving-government-services-taxpayers>

⁵ <https://www.fcc.gov/media/customer-service-standards>

⁶ <https://www.congress.gov/111/plaws/publ352/PLAW-111publ352.pdf>

Regulamentul general privind protecția datelor⁷, Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice⁸ sau Legea împotriva concurenței neloiale (în Germania)⁹.

Reglementările din domeniul call center-urilor se aplică mai degrabă anumite standarde și sisteme de management certificate.

Indicatorii cheie de performanță (KPI) sunt măsurați pentru a determina calitatea unui furnizor de servicii de contact center. Acestea reprezintă un criteriu important de selecție pentru cumpărători.

KPI-urile importante care indică calitatea operațiunilor unui centru de contact sunt: satisfacția clienților; timpul mediu de răspuns / timpul de așteptare; rata / timpul de abandonare a apelurilor; rata de rezolvare pentru primul apel; precizie de rutare IVR (interactive voice response); durata apelului; rata de transfer a apelurilor; costul apelurilor de intrare / ieșire.

Satisfacția clienților este esențială, mai ales că acum clienții își pot împărtăși cu ușurință recenziile pe rețelele de socializare. Soluțiile cu o calitate scăzută în rezolvarea situațiilor clienților sau un răspuns lent poate afecta reputația unei companii. Acest lucru face ca valori precum timpul scurt de răspuns și rezolvarea problemelor clienților să fie deosebit de importante pentru companiile europene.

Pentru a determina performanța furnizorilor de servicii ale centrelor de contact externalizate, sunt de asemenea importante valori de nivel superior. Cel mai important este ca furnizorul să îndeplinească cerințele Acordului de nivel de serviciu (SLA) - angajamentul dintre un furnizor de servicii și un client. Aspectele particulare ale serviciului - calitate, disponibilitate, responsabilități - sunt convenite între furnizorul de servicii și utilizatorul serviciului.

Unii cumpărători europeni de servicii tip call center încheie contracte doar cu anumite companii, cele care dispun de un sistem de management al calității. Un astfel de sistem atestă că respectiva companie este bine organizată și capabilă să ofere calitatea serviciilor necesare. Acestea includ, de exemplu, scheme de back-up și recuperare a datelor, securitatea rețelei și a infrastructurii, planuri de comunicații și opțiuni de relocare.¹⁰

Dintre standardele call center cele mai des solicitate sunt:

Standardul voluntar ISO 18295 care specifică cerințele de service atât pentru centrele de contact interne, cât și pentru cele externalizate. ISO 18295-1: 2017 se aplică furnizorului de servicii, în timp ce ISO 18295-2: 2017 prevede cerințe pentru clienții care utilizează serviciile call center-ului. Standardul vizează creșterea satisfacției clienților și generarea de eficiență a costurilor, menținând în același timp rezultate de calitate și eficacitate.

⁷ <https://www.privacy-regulation.eu/ro/>

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32002L0058&from=EN>

⁹ https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_uwg/englisch_uwg.html

¹⁰ <https://www.cbi.eu/market-information/outsourcing-itobpo/contact-center-services/market-entry>

COPC este un sistem de management al performanței pentru operațiuni de call center și experiență a clienților. Standardul COPC CX pentru furnizorii de servicii de externalizare se aplică în mod specific furnizorilor de servicii terți. Standardul conține cele mai bune practici pentru îmbunătățirea experienței clienților finali, dar și diverse procese, valori și ținte care pot fi implementate pentru a cere și utiliza eficient feedback-ul clienților. COPC oferă instruire aprofundată, precum și opțiuni de certificare.