

# מוקד טלפוני נגיש



ד"ר גבריאלה עילם

[www.negishut.com](http://www.negishut.com)

# למה זה חשוב?

כמה פעמים ביום / בשבוע אתם משתמשים בשירות טלפוני?

להזמין / לקנות כרטיסים לסרט, הצגה, קונצרט,  
להזמין תור לרופא, לבדיקה רפואית,  
לבצע תשלום לעירייה, לחברת חשמל,  
לברר או לבצע פעולות בחשבון הבנק,  
להזמין פיצה, מקום במסעדה / בבית מלון, מוצר,  
לרכוש מוצרים בסופר או אחרים,  
להודיע על מפגע למוקד העירוני,  
לקבל מידע, הסבר, תמיכה להפעלת מכשור



כמה זמן, "ריצות" ואנרגיות אתם חוסכים ע"י שימוש בשירות טלפוני?

# למה מוקד טלפוני?

השירות הטלפוני ניתן במקומות רבים באמצעות מוקד טלפוני.

- מוקד טלפוני של רשות, חברה, ארגון, עסק.
- מוקד מקצועי המספק שירותי חוץ Outsourcing לגופים ממשלתיים, חברות, ארגונים, עסקים, ביטוח לאומי, קופ"ח כללית...

עקרונות הנגישות של מוקד טלפוני רלוונטיים לכל שירות טלפוני.

ניתן להיעזר בשירותי המוקד / המענה הטלפוני כפיצוי על היעדר נגישות מתו"ס (באופן זמני או עקב פטור).

# הקונספט של מוקד טלפוני

יעילות המענה והשירות מבחינת:

- ניתוב שיחות ומענה אוטומטי
- נציגי שירות (חסכון בכוח אדם, שעות עבודה, הוצאות שכר),



- איכות השירות: זמן המתנה, מענה בשיחה ראשונה,

- זמן השירות,

- לקוח חוזר כי מרוצה

- לקוח לא מרוצה (מאוכזב, עוזב):

פגיעה ביעילות, החמצת המטרה



## החוק / תקנות נגישות השירות (1)

- שירות ומידע אודות השירות יינתן לבקשת אדם עם מוגבלות ראייה או ניידות באמצעות הטלפון...
- ניתוב שיחות טלפון ומידע מוקלט יינתן לאדם עם מוגבלות שכלית, נפשית או שמיעה באמצעות אחת מאלה:

1. הקלטה, בשפה פשוטה ובקצב איטי, ללא מוסיקת רקע, שתינתן עם תחילת מסירת המידע המוקלט ובכל השפות שניתן המידע לכלל הציבור.
2. מוקדן שתינתן אליו הפניה עם תחילת מסירת המידע המוקלט.

## החוק / תקנות נגישות השירות (2)



### במוקד חירום טלפוני

יתאפשר שירות באותה מהירות,

נוחות ואיכות בהן ניתן השירות לכלל הציבור:

1. לאדם עם מוגבלות שמיעה באמצעות פקס, דוא"ל, SMS.

2. לאדם עם מוגבלות שכלית, נפשית או בדיבור, תוך התאמת לשון ואופן המענה למוגבלותם.

# הגישה להנגשת המוקד הטלפוני

▪ אפשרות א' (נגישות מצומצמת):

פתיחת "אשנב" למוקד הטלפוני כדי שאנשים עם מוגבלות בשמיעה או בדיבור שאינם יכולים לנהל שיחה בטלפון יוכלו בכל זאת להשתמש בשירות.

▪ אפשרות ב' (נגישות מקיפה):

פתיחה לרווחה של "דלתות" השירות במוקד הטלפוני כדי שגם אנשים עם כל סוג של מוגבלות יוכלו לקבל את מלוא השירות באופן שיאפשר להם ליהנות משירות איכותי (ע"י הרשות, החברה, הארגון...) + שימוש בשירותי המוקד / המענה הטלפוני וגם כפיצוי במצבים של היעדר נגישות מתו"ס (זמני או פטור).

# ברוח חוק השוויון

הנגשה מקיפה של השירות במוקד הטלפוני וככל  
האפשר בכל מענה טלפוני כדי לאפשר קבלת  
מלוא השירות והנאה ממנו באופן שוויוני, מכובד  
ועצמאי.

**From GOOD PRACTICE to  
BEST PRACTICE**





# פירוט המטרות (1)



**במוקד טלפוני נגיש, אנשים עם מוגבלות**

**בשמיעה או בדיבור:**

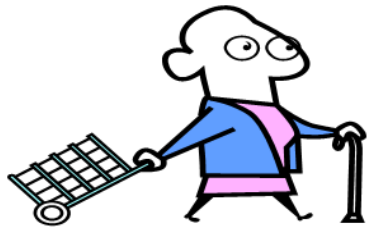
יוכלו להשתמש בערוץ השירות הטלפוני ע"י שירות בכתב כחלופה לתקשורת קולית (פקס, SMS, דואר רגיל, דוא"ל)



**בראייה** (השירות הטלפוני קולי ולכן נוח):

יקבלו הנחיות נגישות על הדרך והמקום כאשר מפנים לשירות פרונטלי. ויקבלו מידע כתוב בפורמט נגיש (הקראה, קלטת שמע או CD, דפוס נגיש, כתב ברייל).  
אם מפנים לאתר אינטרנט האתר יהיה נגיש.

## פירוט המטרות (2)



**במוקד טלפוני נגיש, אנשים עם מוגבלות**

**בניידות:**

יקבלו מידע על נגישות כאשר מפנים לשירות פרונטלי.



**בלמידה:**

יקבלו מידע כתוב בפורמט נגיש; ומידע על אופן מתן השירות כאשר מפנים לשירות פרונטלי.



**בהבנה, שכלית, נפשית:**

יקבלו שירות מותאם מבחינת השפה,

קצב הדיבור וההתייחסות האישית.

# מה לעשות? התהליך <sup>(1)</sup>

- קביעת מדיניות (כולל פיצוי על היעדר נגישות מתו"ס בהתאם לסוג השירות).
- ביצוע "סקר": הכרות עם סוג השירות, הליך השירות ואופן מתן השירות.
- קביעת נהלים והליכים למענה במוקד הטלפוני.
- ניתוב שיחות (עקרונות, זיהוי, בעיות: סתירה עם קונספט המוקד הטלפוני).



## מה לעשות? התהליך (2)

- אמצעים למתן שירות:
- אמצעים לשירות חלופי, פורמטים חלופיים לחומר בכתב, מאגר נתונים: מידע על נגישות (סביבה ושירות).
- מערכת CRM: זיהוי לקוח, בעיות.
- קביעת נהלים: שימוש באמצעים וב – CRM.
- הדרכת נציגי שירות: עקרונות ותכנים.
- פרסום השירות הנגיש: הצורך + התקנות מחייבות.

# ברזיל: צו נשיאותי מס. 6523

בחתימת הנשיא Luiz Inácio Lula da Silva 31.7.2008

- בשירות לקוחות טלפוני המערכת תפתור כל פניה של לקוח לגבי מידע, שאלות, תלונות, הארכה או ביטול חוזים ושירותים.
- בתפריט האלקטרוני הראשון תהיה אפשרות לדבר עם נציג שירות, להגיש תלונה, לבטל חוזה או שירות;
- בכל תת-שלוחה של התפריט האלקטרוני תהיה אפשרות לדבר אישית עם נציג שירות;
- נציג השירות ישיב בנימוס, כבוד, רצון טוב, יעילות, דייקנות ובשפה ברור, ולא יפסיק שיחה לפני השלמת השירות;
- לקוח לא יצטרך לספק נתונים אישיים כתנאי לשיחה עם נציג שירות;
- תינתן עדיפות בגישה ללקוחות עם לקויות שמיעה או דיבור;
- מספר הטלפון של המוקד יוצג באופן ברור על כל המסמכים שיינתנו ללקוח ובאתר האינטרנט של החברה.

תודה!



[www.negishut.com](http://www.negishut.com)