



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE - RESULTADOS

21 de junho de 2023

Índice

Índice	1
Introdução e Objetivo.....	2
Histórico.....	2
Detalhes da Avaliação.....	2
Teoria da mudança.....	2
Perguntas e dados de avaliação.....	3
Escopo.....	3
Resumo Geral das Descobertas.....	3
Destaques.....	3
Limitações.....	3
Pergunta de avaliação 1 e 2.....	4
Pergunta de avaliação 3.....	4
Pergunta de avaliação 4.....	4
Cenário Futuro: Projeções e Considerações de Recursos Humanos.....	7
Projeções de Recursos Humanos.....	7
Considerações sobre Recursos Humanos.....	8
Apêndice A: Teoria da Mudança.....	9
Apêndice B: Pesquisa Interna da CDR.....	10
Apêndice C: Resultados da Pesquisa Interna da CDR.....	16

Introdução e Objetivo

Uma avaliação de processo é um tipo de avaliação que se concentra nos processos e procedimentos usados por uma organização para atingir suas metas. A cidade de Rochester realizou uma avaliação de processo para entender melhor como as chamadas telefônicas recebidas são tratadas, assim como a prestação de serviço ao cliente por meio de e-mail e plataformas digitais.

Através da realização de uma avaliação de processo, a cidade de Rochester teve como objetivo obter *insights* sobre o estado atual do atendimento ao cliente e identificar oportunidades para melhorar seus processos e procedimentos. Essa avaliação servirá de base para o desenvolvimento de um sistema 311 adaptado às necessidades da comunidade, melhorando a experiência geral de atendimento ao cliente.

Histórico

Atualmente, a cidade de Rochester tem uma abordagem descentralizada e específica por departamento para o atendimento ao cliente, o que resulta em um tratamento inconsistente das consultas recebidas por meio de vários canais, como telefone, e-mail e plataformas on-line. Dependendo do colega de equipe e do departamento da cidade que responde à consulta, podem ser fornecidas respostas diferentes para a mesma pergunta. De acordo com a pesquisa mais recente da comunidade de Rochester, realizada em abril de 2022, apenas 46% dos usuários estavam satisfeitos com os serviços recebidos por telefone, enquanto 54% estavam insatisfeitos (**Imagem A** na página 4).

Entender como as solicitações são tratadas atualmente permitirá que a cidade de Rochester inove e melhore esse processo no futuro. Os resultados da avaliação ajudarão a cidade a criar um mecanismo de rastreamento para garantir a resolução e o acompanhamento desses problemas. Esse mecanismo de monitoramento permitirá a criação de métricas de referência, o estabelecimento de problemas recorrentes, a identificação de tendências e desigualdades, para, em última análise, levar a uma maior satisfação e a clientes mais informados, incluindo residentes e empresas.

Detalhes da Avaliação

Teoria da mudança

A teoria da mudança é uma descrição e ilustração abrangentes de como e por que se espera que uma mudança desejada ocorra em um determinado contexto. Descreve as etapas ou intervenções necessárias para alcançar a mudança, os pressupostos por trás dessas etapas e os possíveis resultados ou impactos que resultarão. Um documento da Teoria da Mudança, também conhecido como Modelo Lógico, fornece um resumo do programas:

- Recursos
- Atividades ou estratégias
- Saídas (produto)
- Resultados
- Impacto desejado a longo prazo

A Teoria da Mudança do Atendimento ao Cliente da Cidade de Rochester(CDR) está localizada no **Apêndice A**.

Perguntas e Dados de Avaliação

Pergunta de Avaliação	Fonte de Dados
1. Qual é a situação atual do atendimento ao cliente na cidade de Rochester? (ETIs responsáveis por responder às solicitações de consultas, processo de atendimento de chamadas em cada departamento).	Pesquisa interna do CDR (Apêndices B e C)
2. O que cada departamento utiliza, se é que utiliza, para monitorar chamadas, e-mails, aplicativos, etc.?	Pesquisa interna do CDR (Apêndices B e C)
3. Qual é o nível de satisfação dos clientes? (residentes ou empresas) que interagem com a cidade?	Pesquisa Nacional da Comunidade de Rochester 2022
4. Qual é o volume atual de chamadas por departamento?	8x8 Dados de chamada

Escopo

O escopo desta avaliação inclui as consultas recebidas, principalmente por telefone; as interações pessoais estão fora do escopo. Além disso, excluimos os dados telefônicos da Biblioteca Pública de Rochester, as reservas de golfe e os dados de chamadas telefônicas para o 911, pois essas operações continuarão a ser armazenadas por seus respectivos departamentos.

Resumo Geral das Descobertas

Destaques

- A cidade de Rochester recebe aproximadamente 109.000 chamadas telefônicas por ano, cerca de 9.000 por mês, que poderiam ser atendidas por um sistema 311.
- Setenta por cento (70%) das chamadas recebidas foram direcionadas a quatro dos treze departamentos da cidade de Rochester (Desenvolvimento Comunitário, Parques e Recreação, Secretaria Municipal e Obras Públicas).
- O tempo médio de chamada é de 2 minutos e 11 segundos

Limitações

A cidade de Rochester trocou de provedor de telefonia na primavera de 2022, passando

de um serviço de linha fixa para um serviço de *softphone*(telefone por software). Não temos os dados históricos do provedor de serviço telefônico anterior. Dessa forma, os dados que pudemos analisar, de abril de 2022 a outubro de 2022, não incluíam os meses típicos de inverno em Rochester, MN, que podem afetar o volume de chamadas para vários departamentos (por exemplo, Obras Públicas).

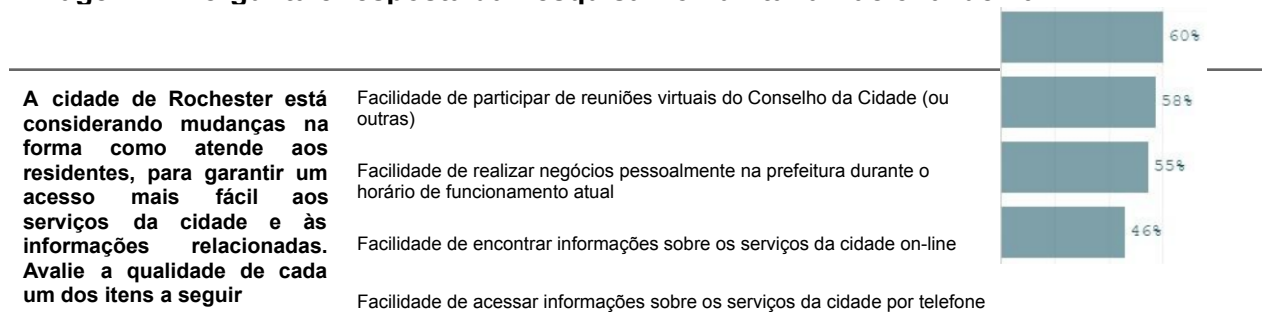
Pergunta de avaliação 1 e 2

As duas primeiras perguntas de avaliação são: 1) Qual é a situação atual do atendimento ao cliente na cidade de Rochester e 2) O que cada departamento utiliza, se é que utiliza, para rastrear chamadas, e-mails, aplicativos etc.? Para responder a essas duas perguntas, desenvolvemos e implementamos uma pesquisa interna para os departamentos da cidade de Rochester. A pesquisa em si está no **Apêndice B**, e as respostas estão no **Apêndice C**.

Pergunta de avaliação 3

A terceira pergunta de avaliação é: Qual é o nível de satisfação dos clientes (residentes ou empresas) que interagem com a cidade? Essa pergunta é respondida por meio de nossa pesquisa comunitária.

Imagem A: Pergunta e resposta da Pesquisa Comunitária Nacional de 2022



Pergunta de avaliação 4

A quarta pergunta de avaliação é: Qual é o volume atual de chamadas por departamento? Essa pergunta é respondida por meio da análise dos dados telefônicos baixados durante sete meses.

- Inclui chamadas para um número de telefone geral da cidade de Rochester e departamento, mas não inclui chamadas diretamente para colegas de equipe individuais ou chamadas telefônicas não atendidas.
- Chamadas não atendidas durante o horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h) para um telefone do departamento (inclui correios de voz e chamadas abandonadas).
- As chamadas para Parques e Recreação não incluem chamadas para nenhum dos quatro campos de golfe municipais
- Não inclui chamadas telefônicas para a Biblioteca Pública de Rochester,

para o serviço público de Rochester ou para o 911.

Gráfico A: Número total de chamadas telefônicas por mês, por departamento

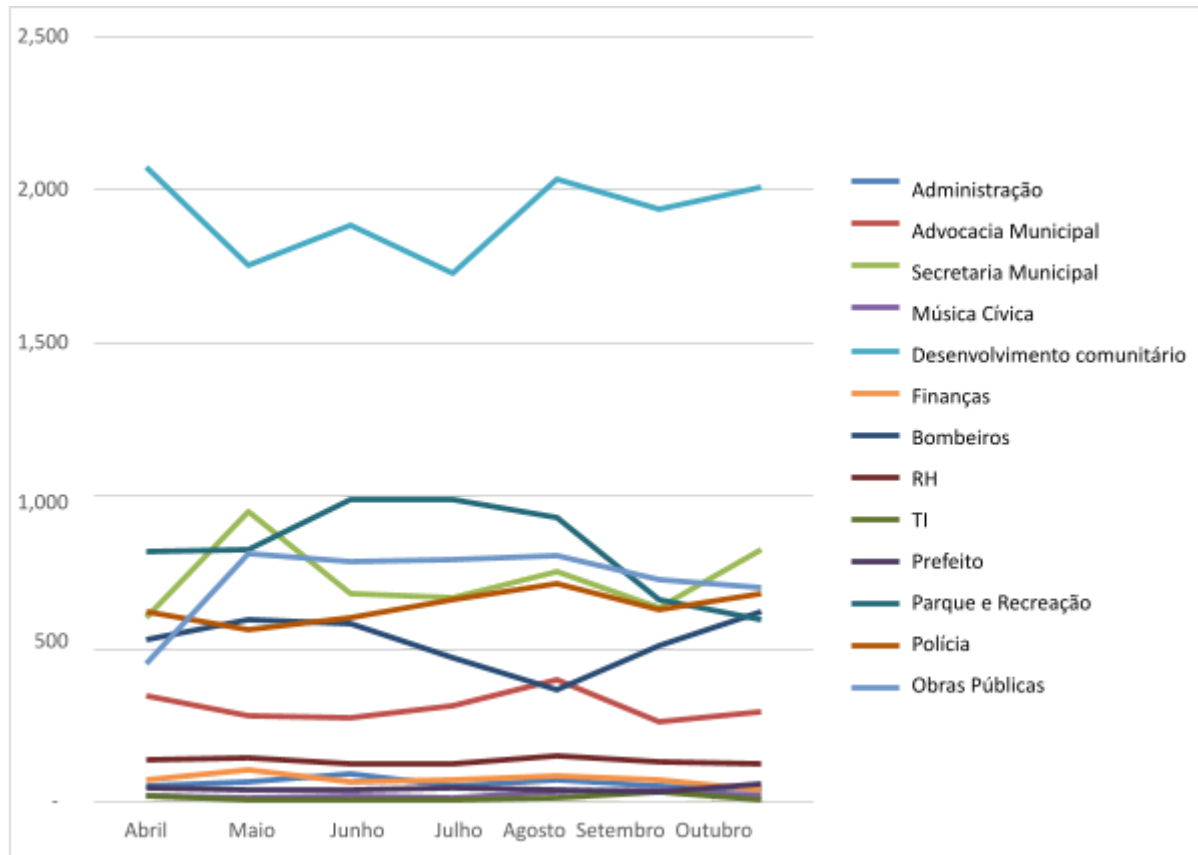


Gráfico B: Chamadas mensais não atendidas (horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h)



Tabela A: Média mensal de chamadas por departamento

Departamento	Média mensal de chamadas
Desenvolvimento comunitário	1917
Parque e recreação	829
Secretaria Municipal	730
Obras públicas	725
Polícia	640
Bombeiros	527
Advocacia Municipal	311
RH	133
Finanças	74
Administração	62
Prefeito	42
Música cívica	22
TI	15

Tabela B: Média/Mediana de chamadas telefônicas por mês, por departamento
Não inclui chamadas diretamente para colegas de equipe individuais ou não atendidas

	Média	Mediana
Administração	62	56
Advocacia Municipal	311	292
Secretaria Municipal	730	679
Música cívica	22	20
Desenvolvimento comunitário	1917	1935
Finanças	74	74
Bombeiros	527	531
RH	133	133
TI	15	10
Prefeito	42	40
Parque e recreação	829	828
Polícia	640	632
Obras Públicas	725	784
Total Geral	6027	6009

Cenário Futuro: Projeções e Considerações de Recursos Humanos

O 311 é um número de telefone não emergencial que pode ser integrado a uma plataforma on-line/digital que os residentes podem utilizar para relatar um problema ou questão ou obter informações sobre os serviços municipais. No backend do sistema 311, há uma ferramenta de CRM (Customer Relation Management, gerenciamento de relacionamento com o cliente) que permitirá que a cidade colete dados sobre as chamadas e rastreie os tíquetes desde o início até a resolução

Benefícios de um sistema 311:

- Fornecer um atendimento ao cliente consistente e de qualidade em toda a cidade.
- Facilitar um maior envolvimento dos cidadãos.
- Monitoramento da capacidade de resposta dos departamentos e criação de métricas/indicadores-chave de desempenho.
- Fornecimento de informações abrangentes para a tomada de decisões baseadas em dados.
- Permitir que a Cidade analise os acionadores de chamadas para informar diretamente nossas comunicações estratégicas, engajamento e esforços de equidade.
- Aprimorar os serviços e recursos dos constituintes para reduzir o tráfego de chamadas para os membros do Conselho com relação a questões e dúvidas sobre as operações da cidade

Projeções Recursos Humanos

Anualmente, a cidade de Rochester recebe e atende pouco mais de 72.000 chamadas telefônicas para algum de seus departamentos (não diretamente para um indivíduo). Durante o período estudado (abril de 2022 a outubro de 2022), a cidade teve 36.000 chamadas telefônicas não atendidas (algumas podem ser chamadas abandonadas, outras deixam mensagens de voz), durante o horário comercial de 8 da manhã às 5 da tarde, de segunda a sexta-feira. Isso equivale a quase 109.000 chamadas telefônicas por ano que poderiam ser atendidas por um agente de atendimento ao cliente em um sistema 311.

A combinação dos dados de volume de chamadas atuais com a duração média das chamadas telefônicas (2 minutos e 11 segundos ou 131 segundos no total) fornece uma projeção das necessidades de pessoal (equivalência de tempo integral, ou ETI) para uma futura central de atendimento (**Tabela C**, abaixo). Na Tabela C, o ETI de 0,5 representa um supervisor/gerente que atende aos telefones na metade do tempo.

Tabela C: Volume atual de chamadas e projeção de necessidades de ETI

Dados Atuais de Volume de Chamadas	
Total de chamadas anuais (atendidas e não atendidas)	108,751
Chamadas anuais (atendidas, não para indivíduos)	72,319
Chamadas anuais (sem resposta, não para um indivíduo, durante o horário comercial)	36,432
Média de chamadas por mês	6,027
Média de chamadas semanais	1,507
Média de chamadas por hora	38
Duração média da chamada (em segundos)	131
Quantidade de tempo de chamada por hora (em minutos)	82
Projeções para as necessidades de ETI	
Quantidade de tempo (em minutos) ao telefone por hora com 2,5 ETIs	33
Quantidade de tempo (em minutos) ao telefone por hora com 3,5 ETIs	23

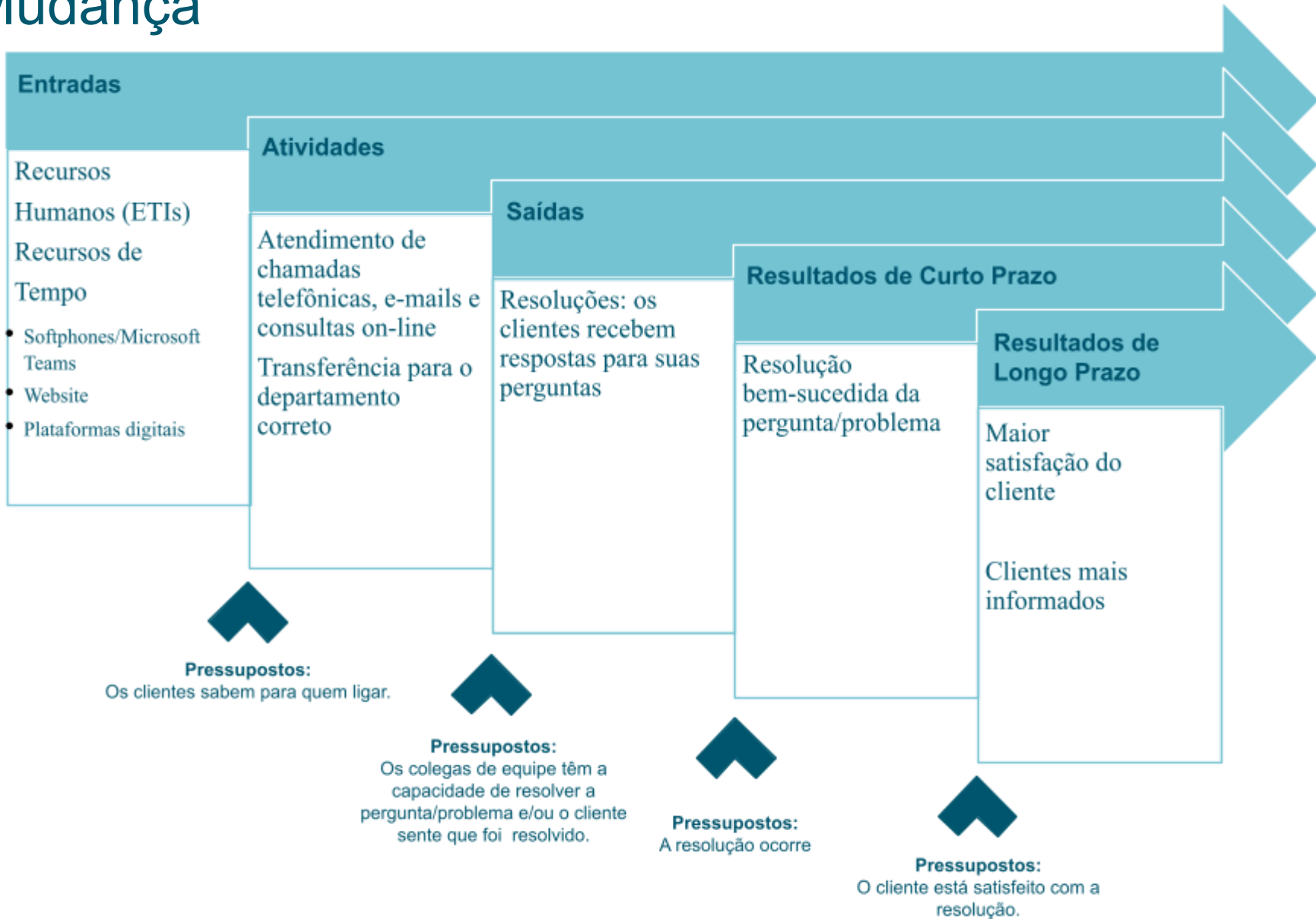
Considerações sobre Recursos Humanos

Diversos fatores desconhecidos devem ser contemplados à medida que o cenário futuro é projetado

- Se uma central de atendimento omnicanal (telefone, on-line/digital e sms/texto) for selecionada para o cenário futuro, não temos dados sólidos sobre nossas consultas on-line/digitais atuais (ou SMS) e seria difícil projetar quanto tempo será gasto para responder a essas consultas.
- Um aumento nas consultas on-line/digitais pode levar a uma diminuição nas chamadas telefônicas.
- Serviços de tradução e idiomas secundários podem ser necessários para prestar serviços por telefone ou por meio de comunicações digitais.

A cidade de Rochester reconhece a necessidade contínua de aprimorar a comunicação do atendimento ao cliente em nossa comunidade. Por meio da Pesquisa Comunitária Nacional, obtivemos dados quantitativos que destacam a insatisfação entre os membros da comunidade. Essa avaliação pode ajudar a identificar uma solução para resolver e melhorar o atendimento ao cliente, criando canais de comunicação consistentes em todos os departamentos.

Avaliação do atendimento ao cliente: Teoria da Mudança



Apêndice B: Pesquisa Interna da CDR

Atendimento ao cliente

Estamos avaliando a abordagem da cidade de Rochester em relação ao atendimento ao cliente.

* Necessário

* Este formulário irá registrar seu nome, portanto, preencha-o.

1. Como seu departamento trata as chamadas recebidas do público?

- Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)
- Ring Group (a chamada toca em um telefone e depois em outro)
- Fila (coloca o autor da chamada em uma "fila" ou linha ordenada até que o próximo agente ou funcionário disponível possa ajudá-lo)
- Combinação das opções anteriores
- Não tenho certeza
- Outros

2. Seu departamento monitora as chamadas recebidas?

Sim

Não

Não tenho certeza

3. O monitoramento das chamadas é feito manualmente ou de outra forma?

Manualmente

De outra maneira

4. Quantos ETIs em seu departamento são responsáveis por atender às chamadas telefônicas públicas recebidas? (Responda com um número inteiro, ou seja, 1, ou 2, etc.)

valor deve ser um número

5. Para as pessoas do seu departamento que atendem chamadas telefônicas públicas recebidas, qual é a porcentagem do trabalho delas nessa função? (Responda em porcentagem, ou seja, 5%, 25%, etc., para cada ETI que estiver atendendo a chamadas.)

6. As pessoas que atendem os telefones que chegam fornecem principalmente uma resposta ou transferem para a pessoa correta/área específica?

7. Como seu departamento trata os e-mails do público?
(marque todas as opções aplicáveis)

Um endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder.

Endereço de e-mail divisional ao qual várias pessoas tenham acesso

E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site)

Outros

8. Seu departamento monitora os e-mails recebidos?

Sim

Não

Não tenho certeza

9. Monitora os e-mails manualmente ou de alguma outra forma?

Manualmente

De outra maneira

10. O seu departamento interage e responde às consultas do público on-line com uma plataforma digital que não seja e-mail? (por exemplo, Accela para aplicativos de planejamento/zonamento aplicativos; Facebook messenger, outras plataformas de mídia social, etc.)

Sim

Não

Não tenho certeza

11. Liste todas as plataformas digitais que seu departamento utiliza. (por exemplo, Accela para aplicativos de planejamento/zonamento aplicativos; Facebook messenger).

12. Seu departamento monitora as consultas recebidas de plataformas digitais?

Sim

Não

Não tenho certeza

13. Seu departamento utiliza SMS (mensagens de texto) para interagir com o público?

Sim

Não

Não tenho certeza

14. Seu departamento teria interesse em usar SMS no futuro?

Sim

Não

Talvez

15. Existem outras formas de interação com o público que não foram perguntadas? (excluindo comunicações externas/proativas com o público) *

16. Em que departamento trabalha? *

- Secretaria Municipal
- RH
- Finanças
- Administração
- TI
- Comunicações/Engajamento
- Parque e Recreação
- Música Cívica
- Biblioteca pública de Rochester
- Advocacia Municipal
- Desenvolvimento comunitário
- Obras Públicas @ DSIC
- Obras Públicas @ PWTOC - Frota
- Obras Públicas @ PWTOC -
Manutenção de ruas
- Obras Públicas @ PWTOC - Trânsito
- Obras Públicas @ WRP-Águas residuais
- Obras Públicas @ WRP - Esgoto
- Obras Públicas @ WRP - Águas pluviais
- Obras Públicas @ TOB
- Serviços públicos de Rochester
- Outros

Apêndice C: Resultados da Pesquisa Interna da CDR

Nome	Em que departamento trabalha?	Como seu departamento trata as chamadas recebidas do público?	Seu departamento monitora as chamadas recebidas?	O monitoramento das chamadas é feito manualmente ou de outra forma?	Quantos ETIs em seu departamento são responsáveis por atender às chamadas telefônicas públicas recebidas?	Para as pessoas do seu departamento que atendem chamadas telefônicas públicas recebidas, qual é a porcentagem do trabalho delas nessa função? (Responda em porcentagem, ou seja, 5%, 25%, etc., para cada ETI que estiver atendendo a chamadas.)
Mary Fuhrmeister	Música Cívica	Atualmente, usamos um único toque de chamada para um telefone; se a linha estiver ocupada, o chamador vai para o correio de voz. Estamos trabalhando com Dave K. para ajustar o sistema para uma fila.	Não		1	<p>Linha administrativa - 5%</p> <p>Linha de informações sobre ingressos - varia; quando colocamos à venda um show e/ou uma série, o volume aumenta.</p> <p>Um evento com ingressos à venda, por exemplo, ocupa cerca de 75% do tempo; caso contrário, é cerca de 5%.</p>
Heather Peterson	Obras Públicas @ DSIC	Combinação das opções anteriores	Sim	De outra maneira	7	40%
Monty Meyer	Obras Públicas @ PWTOC - Frota	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Não tenho certeza		2	25
Sam Budzyna	Obras Públicas @ TOB	Toque no telefone de todos ao mesmo tempo	Não		10	5%
Krista Boston	Serviços públicos de Rochester	Temos um ACD que encaminha as chamadas. Temos um sistema avançado devido à natureza segura de nossos negócios, tanto com PCI quanto com segurança em nível de grade (os sistemas telefônicos estão conectados)	Sim	De outra maneira	15	100% para alguns e de 25 a 50% para outros. Lidamos com chamadas de entrada e saída, e-mails e visitas no centro de contato. Lidamos com pagamentos telefônicos em nosso IVR, bem como com o recebimento de chamadas de interrupção. É um sistema avançado.
Ma Yang	Secretaria Municipal	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Não		7	25

Nome	Em que departamento trabalha?	Como seu departamento trata as chamadas recebidas do público?	Seu departamento monitora as chamadas recebidas?	O monitoramento das chamadas é feito manualmente ou de outra forma?	Quantos ETIs em seu departamento são responsáveis por atender às chamadas telefônicas públicas recebidas?	Para as pessoas do seu departamento que atendem chamadas telefônicas públicas recebidas, qual é a porcentagem do trabalho delas nessa função? (Responda em porcentagem, ou seja, 5%, 25%, etc., para cada ETI que estiver atendendo a chamadas.)
Marissa Carlson	Secretaria Municipal	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Não tenho certeza		2	17%
Vorleak Sin	Secretaria Municipal	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Sim	Manual	5	50%
Heather Reyna	Secretaria Municipal	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Sim	Manual	3	25%
Heidi Jordan	Secretaria Municipal	Combinação das opções anteriores	Sim	Manual	2	50
Travis Mueller	Secretaria Municipal	Não tenho certeza	Sim	Manual	4	50%
Lisa Mullenbach	Administração	Ring Group (a chamada toca em um telefone e depois em outro)	Não		2	10
Sandy Fenton	Secretaria Municipal	Combinação das opções anteriores	Sim	Manual	2	45%
Troy Erickson	Obras Públicas @ WRP - Águas pluviais	As chamadas telefônicas são direcionadas a colegas de equipe específicos com base na orientação do site Web	Sim	Manual	1	50% a 75% - aproximadamente. Isso inclui o tempo gasto pelos colegas de equipe da SPR e da PW que são financiados pela SWU..
Karen Lemke	Biblioteca Pública de Rochester	Combinação das opções anteriores	Não		60	Todas as pessoas que trabalham em uma mesa de atendimento ao público são responsáveis por receber chamadas telefônicas. Varia muito, dependendo da função e do fato de a equipe estar em uma mesa de atendimento ao público. 2% para a maioria dos colegas de equipe (varia de acordo com a divisão)

Nome	Em que departamento trabalha?	Como seu departamento trata as chamadas recebidas do público?	Seu departamento monitora as chamadas recebidas?	O monitoramento das chamadas é feito manualmente ou de outra forma?	Quantos ETIs em seu departamento são responsáveis por atender às chamadas telefônicas públicas recebidas?	Para as pessoas do seu departamento que atendem chamadas telefônicas públicas recebidas, qual é a porcentagem do trabalho delas nessa função? (Responda em porcentagem, ou seja, 5%, 25%, etc., para cada ETI que estiver atendendo a chamadas.)
Dylan Christopherson	Obras Públicas @ WRP - Águas residuais	Árvore telefônica (selecione uma opção em um menu para entrar em contato com uma área/pessoa específica)	Não		1	10%
Jenna Bowman	Comunicações / Engajamento	Não tenho certeza	Não			
Josh Roy	Finanças	Ring Group (a chamada toca em um telefone e depois em outro)	Não tenho certeza		5	10% para o primeiro ETI no ring group, 5% para o segundo, insignificante para os demais.
Jody Houghton	Advocacia Municipal	Fila (coloca o autor da chamada em uma "fila" ou linha ordenada até que o próximo agente ou funcionário disponível possa ajudá-lo)	Não		3	Com base no sistema de fila telefônica: Jody (principal) - 25% Rob (segundo) - 15% Barb (terceiro) - 5%
Tim Comstock	RH	Ring Group (a chamada toca em um telefone e depois em outro)	Não		3	10%
Ben Boldt	Parque e Recreação	filas & Árvore telefônica após o horário comercial	Sim	De outra maneira	3	varia; 30% para o escritório da prefeitura, talvez 20-25% para outras áreas (silvicultura, centro de recreação, etc.)

Nome	As pessoas que atendem os telefones que chegam fornecem principalmente uma resposta ou transferem para a pessoa correta/área específica?	Como seu departamento trata os e-mails do público? (marque todas as opções aplicáveis)	Seu departamento monitora os e-mails recebidos?	Monitora os e-mails manualmente ou de alguma outra forma?	O seu departamento interage e responde às consultas do público on-line com uma plataforma digital que não seja e-mail? (por exemplo, Accela para planejamento/zoneamento; Facebook messenger, outras plataformas de mídia social, etc.)
Mary Fuhrmeister	a maioria das chamadas é tratada sem transferência	Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não		Sim
Heather Peterson	Fazem as duas coisas.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; e-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site); GovDelivery;	Não		Não
Monty Meyer	Fornecem uma resposta	Endereço de e-mail divisional ao qual várias pessoas têm acesso;	Não tenho certeza		Não tenho certeza
Sam Budzyna	Fornecem uma resposta	Endereço de e-mail divisional ao qual várias pessoas têm acesso; e-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não		Não
Krista Boston	Fazem as duas coisas.	Um endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; Estamos nos movendo em direção ao chat e, potencialmente, a e-mails de saída gerenciados pelo nosso fornecedor de processamento de pagamentos devido à natureza segura dos pagamentos;	Sim	De outra maneira	Sim
Ma Yang	Fornecem uma resposta	Um endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder;	Não		Não tenho certeza

Nome	As pessoas que atendem os telefones que chegam fornecem principalmente uma resposta ou transferem para a pessoa correta/área específica?	Como seu departamento trata os e-mails do público? (marque todas as opções aplicáveis)	Seu departamento monitora os e-mails recebidos?	Monitora os e-mails manualmente ou de alguma outra forma?	O seu departamento interage e responde às consultas do público on-line com uma plataforma digital que não seja e-mail? (por exemplo, Accela para planejamento/zoneamento; Facebook messenger, outras plataformas de mídia social, etc.)
Marissa Carlson	Sim, e são muitas transferências.	Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não tenho certeza		Não
Vorleak Sin	70% Transferências.	Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não		Sim
Heather Reyna	Sim	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não		Não
Heidi Jordan	Forneça uma resposta ou transfira para a pessoa apropriada	Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não		Sim
Travis Mueller	Sim 100 %	NA;	Não		Não
Lisa Mullenbach	Transferências.	Emails para uma pessoa;	Não		Não
Sandy Fenton	Fazem as duas coisas.	Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso	Não		Sim
Troy Erickson	Os colegas de equipe de Serviços Públicos da Rochester respondem principalmente às perguntas; Os colegas de equipe da PW geralmente transferem as chamadas telefônicas para pessoas específicas.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site); Contatos individuais no Grupo Águas Pluviais;	Sim	Manual	Não
Karen Lemke	Ninguém tem a responsabilidade exclusiva de apenas atender aos telefones. Os que estão na mesa, na maioria das vezes, estão respondendo à pergunta. Se não puderem responder à pergunta, eles a transferiram para a pessoa ou divisão apropriada.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; Endereço de e-mail divisional ao qual uma pessoa tem acesso; E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não		Sim

Nome	As pessoas que atendem os telefones que chegam fornecem principalmente uma resposta ou transferem para a pessoa correta/área específica?	Como seu departamento trata os e-mails do público? (marque todas as opções aplicáveis)	Seu departamento monitora os e-mails recebidos?	Monitora os e-mails manualmente ou de alguma outra forma?	O seu departamento interage e responde às consultas do público on-line com uma plataforma digital que não seja e-mail? (por exemplo, Accela para planejamento/zonamento; Facebook messenger, outras plataformas de mídia social, etc.)
Dylan Christopherson	Cerca de 50% podem ser respondidas diretamente. O restante é transferido.	Sem e-mail geral para águas residuais, só telephone;	Não		Não
Jenna Bowman		E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não		Sim
Josh Roy	As chamadas recebidas do setor financeiro são atendidas principalmente, e as chamadas recebidas relacionadas a TI são transferidas principalmente.	E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não tenho certeza		Não
Jody Houghton	Fazemos as duas coisas, dependendo da natureza da chamada e da pergunta feita.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não		Não
Tim Comstock	A combinação entre o fornecimento de uma resposta e a transferência para a pessoa correta é feita.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder;	Não		Sim
Ben Boldt	50/50. atendem as chamadas que podem, mas transferem quando necessário. O único rastreamento de chamadas que fazemos é para chamadas relacionadas à silvicultura e é feito por meio do Elements.	Endereço de e-mail geral ao qual várias pessoas têm acesso para responder; E-mail baseado em formulário (ou seja, "entre em contato conosco" no site);	Não		Sim

Nome	Liste todas as plataformas digitais que seu departamento utiliza. (por exemplo, Accela para planejamento/ zoneamento; Facebook messenger)	Seu departamento monitora as consultas recebidas de plataformas digitais?	Seu departamento utiliza SMS (mensagens de texto) para interagir com o público?	Seu departamento teria interesse em usar SMS no futuro?	Existem outras formas de interação com o público que não foram perguntadas? (excluindo comunicações externas/proativas com o público)
Mary Fuhrmeister	Facebook	Não	Não	Talvez	Não que eu possa pensar neste momento
Heather Peterson			Não	Sim	N/A
Monty Meyer			Não tenho certeza	Talvez	Não tenho certeza
Sam Budzyna			Não	Não	Não
Krista Boston	Twitter, Facebook, Next Door e LinkedIn(não muito ativo). Também respondemos às avaliações do Google.	Sim	Não	Talvez	O chat é a nossa próxima incursão. Para nós, o que quer que usemos, seja internamente ou não, precisa ter um alto nível de integração com os processos de gerenciamento de interrupções de serviço, porque as interrupções de serviço têm um componente de segurança de vida ou morte. As pessoas precisam ser capazes de passar por elas, pois a eletricidade tem um componente de suporte à vida e temos pessoas que têm dispensa de suporte à vida por ordem médica. Portanto, isso também significa que temos um componente de segurança pública a ser considerado em qualquer mudança que fizermos.
Ma Yang			Não tenho certeza	Talvez	Não

Nome	Liste todas as plataformas digitais que seu departamento utiliza. (por exemplo, Accela para planejamento/zoneamento; Facebook messenger)	Seu departamento monitora as consultas recebidas de plataformas digitais?	Seu departamento utiliza SMS (mensagens de texto) para interagir com o público?	Seu departamento teria interesse em usar SMS no futuro?	Existem outras formas de interação com o público que não foram perguntadas? (excluindo comunicações externas/proativas com o público)
Marissa Carlson			Não	Talvez	Não
Vorleak Sin	Accela para licenciamento	Não	Não	Sim	N/A
Heather Reyna			Não	Não	Cara a cara/presencial
Heidi Jordan	Accela para licenciamento, Logis para avaliações especiais	Não tenho certeza	Não	Não	Presencial
Travis Mueller			Não	Não	Cara a cara na janela principal
Lisa Mullenbach				Talvez	Não
Sandy Fenton	Accela, laserfische, Logis	Não tenho certeza	Não	Não	Presencial
Troy Erickson			Não	Sim	Facebook, Twitter, etc.
Karen Lemke	Facebook messenger, Twitter, IG, Chat box no site web (Pidgin), SMS/mensagens de texto selecionadas por meio do widget do site e do sistema ILS	Não	Sim	Sim	A maior parte de nossa interação acontece com visitas presenciais, em vários balcões de atendimento ao público.

Nome	v	Seu departamento monitora as consultas recebidas de plataformas digitais?	Seu departamento utiliza SMS (mensagens de texto) para interagir com o público?	Seu departamento teria interesse em usar SMS no futuro?	Existem outras formas de interação com o público que não foram perguntadas? (excluindo comunicações externas/proativas com o público)
Dylan Christopherson			Não	Não	Temos um acordo com o SPR de que seu grupo de atendimento ao cliente é o primeiro ponto de contato para os clientes de serviços públicos. Não tenho conhecimento de quanto volume eles recebem que pode ser atribuído ao serviço de águas residuais. Batt Baker seria o melhor contato para fornecer mais informações sobre isso.
Jenna Bowman	Facebook, Twitter e Instagram	Não		Não	Comunicados à imprensa e site
Josh Roy			Não	Não	Correspondência
Jody Houghton			Não	Talvez	Presencial
Tim Comstock	Recebemos poucas perguntas pelo LinkedIn.	Não	Não	Talvez	N/A
Ben Boldt	Facebook messenger	Não	Sim	Sim	SMS para programação de alertas; Aplicativo Rainout Line para programar cancelamentos por motivos climáticos.