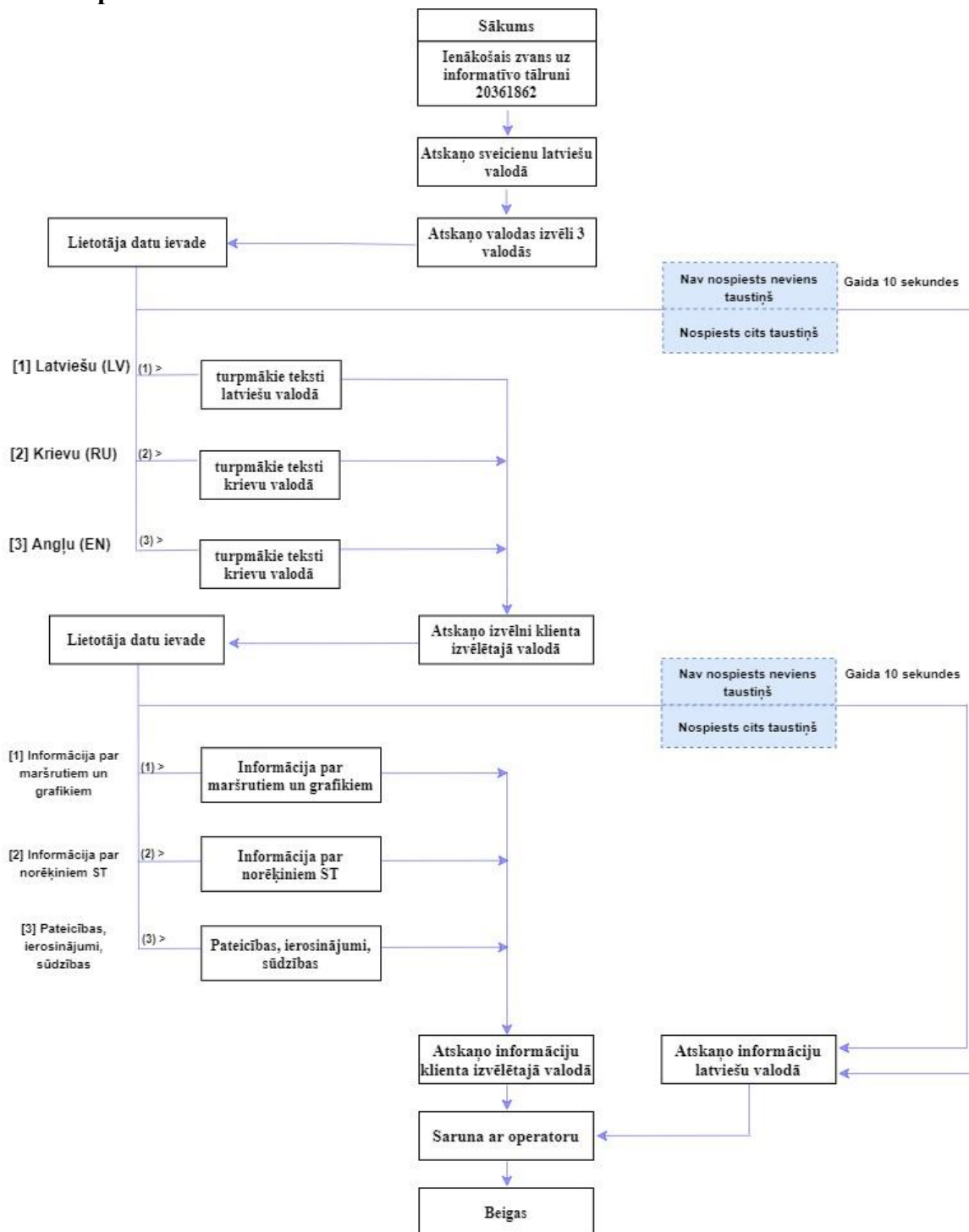


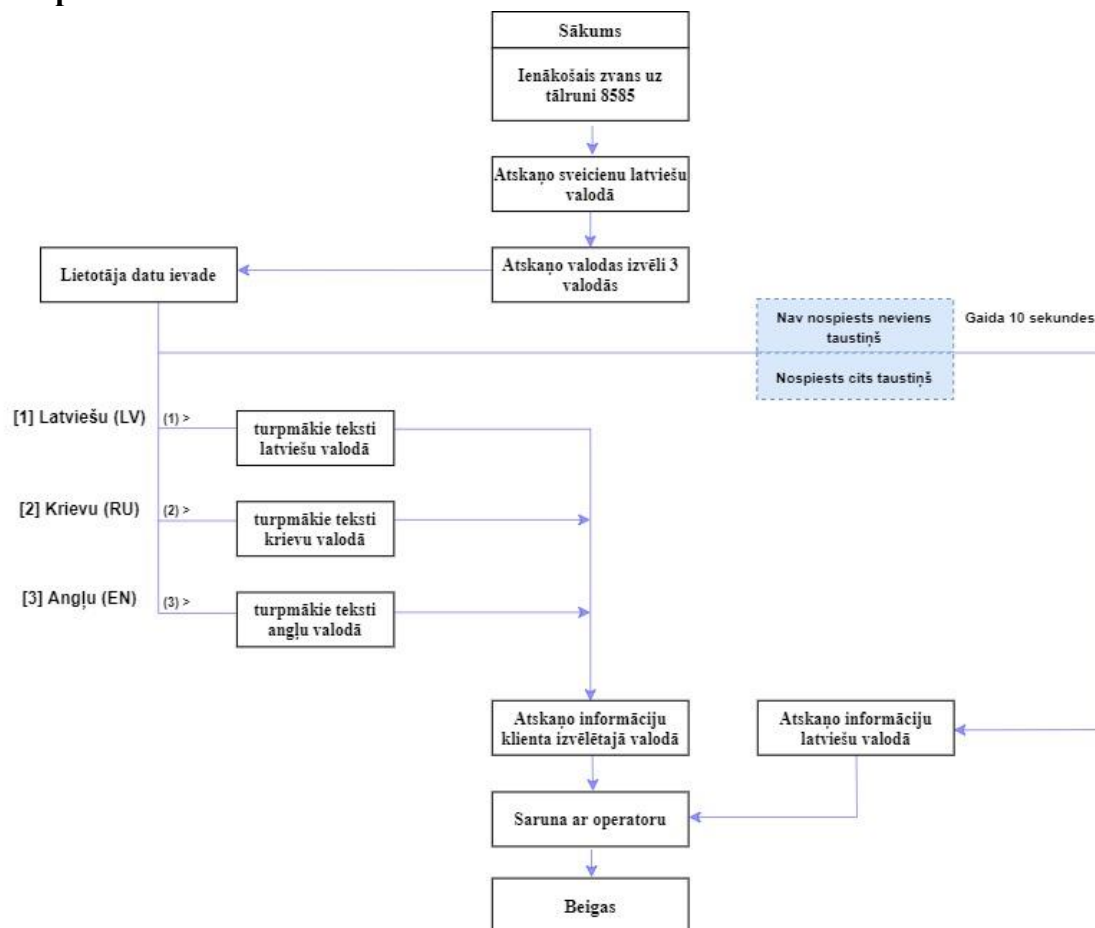
Apstrādes algoritmi un IVR sistēmas lietošanas apraksts

1. Zvanu apstrādes struktūras shēma tālrunim 20361862



Ienākošo zvanu apstrādē izmanto automatizētu apstrādi, kas balstīta uz interaktīvas balss paziņojumu sistēmas (turpmāk – IVR) darbības pamata.

2. Zvanu apstrādes struktūras shēma tālrunim 8585



Ienākošo zvanu apstrādē izmanto automatizētu apstrādi, kas balstīta uz interaktīvas balss paziņojumu sistēmas (IVR) darbības pamata.

3. Interaktīvās balss paziņojumu sistēmas (IVR) paziņojumu teksti un darbības apraksts

Saņemot zvanu uz numuru 20361862

- 3.1. Jāsniedz paziņojums latviešu valodā: “Sveicināti! Paldies, ka piezvanījāt “Rīgas satiksmei. Lūdzu izvēlieties valodu!”.
- 3.2. Jānodrošina sarunas valodas izvēle ar paziņojumu 3 (trīs) valodās – latviešu, krievu, angļu:
 - 3.2.1. “Ja vēlaties saņemt informāciju latviešu valodā, nospiediet 1”;
 - 3.2.2. “Если вы хотите получить информацию на русском языке, нажмите 2”;
 - 3.2.3. “For information in English, press 3”.
- 3.3. Ja nenotiek izvēle, pēc 10 (desmit) sekunžu pauzes atskaņo 3.6.1. punktā norādīto paziņojumu.
- 3.4. Pēc valodas izvēles, klientiem atskaņo sarunu tēmu paziņojumu attiecīgi izvēlētajā valodā:
 - 3.4.1. “Lai saņemtu informāciju par maršrutiem un kustības sarakstiem, nospiediet 1”;

- 3.4.2. “Для получения информации о маршрутах и расписаниях, нажмите 1”;
- 3.4.3. “For route and shedule information, press 1”;
- 3.4.4. “Lai saņemtu informāciju par norēķiniem sabiedriskajā transportā, nospiediet 2”;
- 3.4.5. “Для получения информации о платежах в общественном транспорте, нажмите 2”;
- 3.4.6. “For information about settlements on public transport, press 2”;
- 3.4.7. “Lai izteiktu pateicību, ierosinājumu vai sūdzību, nospiediet 3”;
- 3.4.8. “Чтобы выразить благодарность, предложение или жалобу, нажмите 3”;
- 3.4.9. “To express gratitude, suggestions or complaints, press 3”.
- 3.5. Ja nenotiek izvēle, pēc 10 (desmit) sekunžu pauzes atskaņo 3.6.1. punktā norādīto paziņojumu.
- 3.6. Pēc sarunu tēmas izvēles, klientiem atskaņo informāciju attiecīgi izvēlētajā valodā:
- 3.6.1. “Lai uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti, saruna tiks ierakstīta”;
- 3.6.2. “Для проверки качества обслуживания клиентов, разговор будет записан”;
- 3.6.3. “Your conversation will be recorded for a quality check of the customer service”.
- 3.7. Pēc Līguma 1. pielikuma 3.6. punktā noteiktās informācijas paziņošanas klientiem ir jānodrošina savienojums ar attiecīgu operatoru tālākai sarunai.
- 3.8. Ja 30 (trīsdesmit) sekunžu laikā pēc 3.6. punktā noteiktā paziņojuma atskaņošanas vēl joprojām visi operatori ir aizņemti, atskaņot paziņojumu attiecīgi izvēlētajā valodā:
- 3.8.1. Ja klients izvēlējies sarunu tēmu, kas norādīta punktos 3.4.1.-3.4.3., atskaņo paziņojumu izvēlētajā valodā:
- “Transporta kustības sarakstus varat apskatīt mūsu mājaslapā www.rigassatiksm.lv sadaļā Маршрути un laiki”
 - “Вы можете посмотреть расписание на нашем сайте www.rigassatiksm.lv в разделе Маршруты и расписания.”
 - “You can view the timetables on our website www.rigassatiksm.lv in section Routes and schedules”
- 3.8.2. Ja klients izvēlējies sarunu tēmu, kas norādīta punktos 3.4.4.-3.4.6., atskaņo paziņojumu izvēlētajā valodā:
- “Informāciju par biļešu veidiem un cenām varat apskatīt mūsu mājaslapā www.rigassatiksm.lv sadaļā Biļetes.”
 - “Вы можете посмотреть информацию о видах билетов и ценах на нашем сайте www.rigassatiksm.lv в разделе Билеты.”
 - “You can view information about ticket types and prices on our website www.rigassatiksm.lv in section Tickets”
- 3.8.3. Ja klients izvēlējies sarunu tēmu, kas norādīta punktos 3.4.7.-3.4.9., atskaņo paziņojumu izvēlētajā valodā:
- “Informējam, ka pateicību, ierosinājumu vai sūdzību varat iesniegt mūsu mājaslapā www.rigassatiksm.lv sadaļā Sazinies ar mums”
 - “Сообщаем, что вы можете отправить благодарность, предложение или жалобу на нашем сайте www.rigassatiksm.lv в разделе Свяжитесь с нами.”
 - “Informing that you can send your gratitude, suggestion or complaint on our website www.rigassatiksm.lv in the section Contact us.”

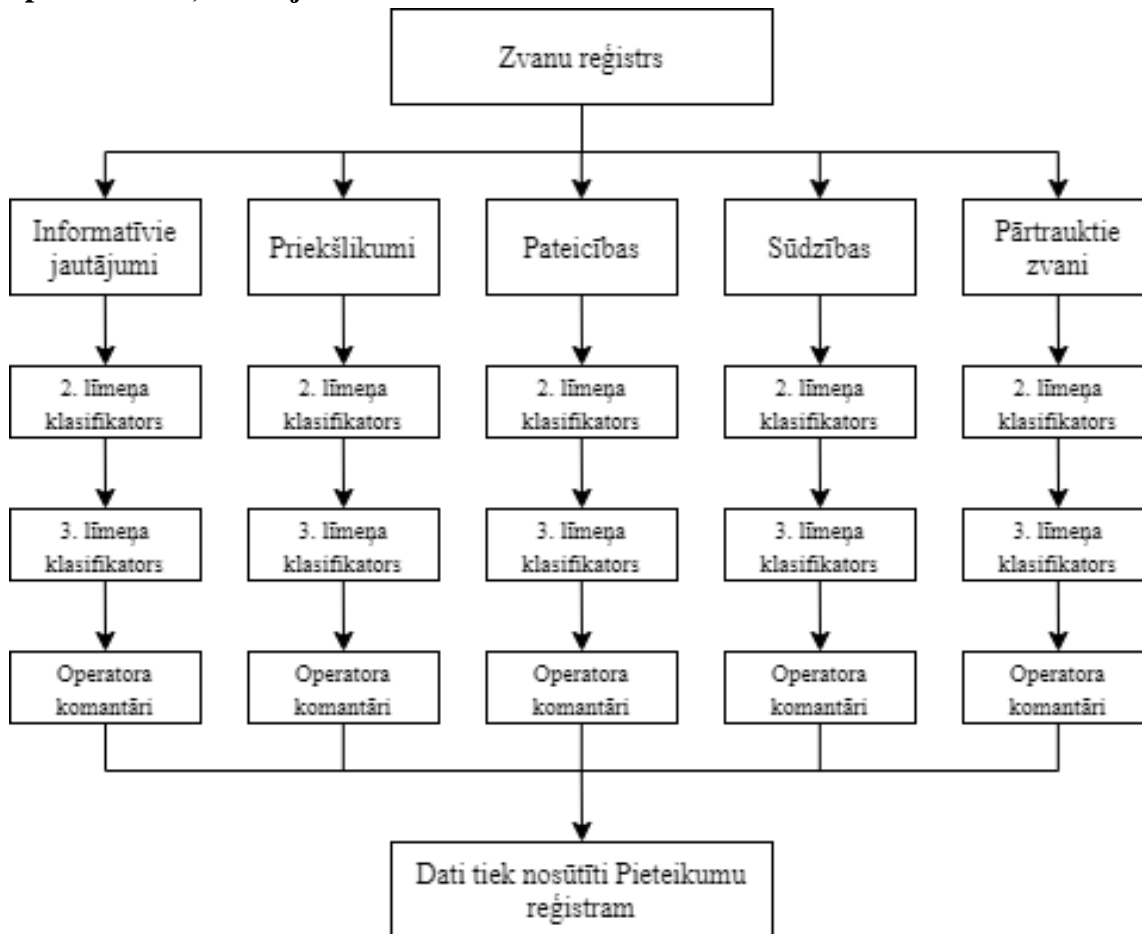
Saņemot zvanu uz numuru 8585

- 3.9. Jāsniedz paziņojums latviešu valodā: “Sveicināti! Paldies, ka piezvanījāt “Rīgas satiksmei”. Lūdzu izvēlieties valodu!”.
- 3.10. Jānodrošina sarunas valodas izvēle ar paziņojumu 3 (trīs) valodās – latviešu, krievu, angļu:
 - 3.10.1. “Ja vēlaties saņemt informāciju latviešu valodā, nospiediet 1”;
 - 3.10.2. “Если вы хотите получить информацию на русском языке, нажмите 2”;
 - 3.10.3. “For information in English, press 3”.
- 3.11. Ja nenotiek izvēle, pēc 10 (desmit) sekunžu pauzes atskaņo 3.12.1. punktā norādīto paziņojumu.
- 3.12. Pēc valodas izvēles atskaņo informāciju attiecīgi izvēlētajā valodā:
 - 3.12.1. “Lai uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti, saruna tiks ierakstīta”;
 - 3.12.2. “Для проверки качества обслуживания клиентов, разговор будет записан”;
 - 3.12.3. “Your conversation will be recorded for a quality check of the customer service”.
- 3.13. Pēc Līguma 1.pielikuma 3.12. punktā noteiktās informācijas paziņošanas klientiem ir jānodrošina savienojums ar attiecīgu operatoru tālākai sarunai.
- 3.14. Ja visi zvanu centra operatori ir aizņemti, ik pēc 1 (vienas) minūtes, atskaņot paziņojumu attiecīgi izvēlētajā valodā:
 - 3.14.1. “Paldies, ka piezvanījāt uz Rīgas Satiksmi, šobrīd visi operatori ir aizņemti, lūgums uzgaidīt vai piezvanīt vēlāk.”
 - 3.14.2. “Спасибо за звонок в Ригас Сатиксмэ, в настоящее время все операторы заняты, пожалуйста, подождите или перезвоните позже.”
 - 3.14.3. “Thank you for calling to Rigas Satiksme, all operators are busy now, please wait a moment or call later.”

Saņemot zvanu uz numuru 20361862, 8585

- 3.15. Laika posmā no, kad pakalpojums netiek sniegts, atskaņot paziņojumu latviešu valodā, piemēram: “Sveicināti! Jūs esat piezvanījuši uz Rīgas Satiksmi. Aicinām zvanīt informatīvā tālruņa darba laikā no pulksten septiņiem līdz divdesmit diviem.”
- 3.16. Vairāk par 30 vienlaicīgi ienākošu zvanu gadījumos, atskaņot paziņojumu latviešu valodā: “Sveicināti! Jūs esat piezvanījuši uz Rīgas Satiksmi. Šobrīd visas operatoru līnijas ir aizņemtas, lūgums piezvanīt vēlāk.”

4. Aprakstot zvanu un veicot par to datu reģistrāciju, apvieno numuru 20361962 un 8585 pieteikumus, ievērojot šādu vienotu struktūru:



5. Aprakstot zvanu un veicot par to datu reģistrāciju ievērot vismaz šādu klasifikāciju (klasifikācija var mainīties):

| 1. līmenis | 2. līmenis | 3. līmenis |
|------------------------|----------------|---|
| Informatīvie jautājumi | Autostāvvietas | auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija |
| | | autostāvvietu darbība |
| | | dokumentu skaņošana |
| | | naudas atmaksa |
| | | norēķinu kārtība |
| | | parāda piedziņa |
| | | pēcapmaksas paziņojumi |
| | | riteņu bloķēšana |
| | | citi gadījumi |
| | Biļetes | biļešu automāts: izmantošana/atraššanās vietas |
| | | biļešu lietošana: e-maks |
| | | biļešu lietošana: naudas atmaksa |
| | | biļešu lietošanas nosacījumi |
| | | biļešu veidi/cenas |
| | | e-talons: atrasts |
| | | e-talons: braukšanas maksas atvieglojumu saņemšana/pagarināšana |

| | | |
|-------------------|-------------------------------------|---|
| | | e-talons: pazaudēts/bloķēšana |
| | | e-talons: pieteikšanās/saņemšana |
| | | interneta veikals |
| | | skolēna e karte: citi gadījumi |
| | | skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv) |
| | | tirdzniecības vietas |
| | | citi gadījumi |
| | Dažādi jautājumi | atrastas mantas |
| | | citi gadījumi, kas nav saistīti ar RS |
| | | datu aizsardzība |
| | | pazaudētas mantas |
| | | reklāmas izvietošana |
| | | transporta noma |
| | | vakances |
| | | citi gadījumi |
| | KAC | atrašanās vietas un darba laiki |
| | | darbības, ko var veikt KAC |
| | | pieraksts vizītei |
| | | citi gadījumi |
| | Kontrolieri | atgādinājumi par līgumsodu |
| | | kontroliera darba pienākumi |
| | | par normatīvo aktu pielietojumu soda piemērošanas brīdī |
| | | citi gadījumi |
| | Maršruti, grafiki | atiešanas un pienākšanas laiki |
| | | kā nokļūt no punkta A-B |
| | | maršrutu tīkla skaidrojumi |
| | | pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm |
| | | zemās grīdas transports |
| | | citi gadījumi |
| | Minibusi | atiešanas un pienākšanas laiki |
| | | biļešu cenas/ braukšanas maksas atvieglojumi |
| | | kā nokļūt no punkta A-B |
| | | maršruta tīkla skaidrojumi |
| | | pazaudētas mantas |
| | | citi gadījumi |
| | Transporta līdzekļu vadītāji | vadītāja darba pienākumi |
| | | citi gadījumi |
| Pateicības | Autostāvvietas | autostāvvietu darbība |
| | | citi gadījumi |
| | Biļetes | biļete/e-talons/braukšanas maksas atvieglojumi |
| | | citi gadījumi |
| | Dažādi jautājumi | zvanu centra operatori |
| | | RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.) |
| citi gadījumi | | |

| | | |
|---|---|---|
| | KAC | klientu apkalpošana |
| | | citi gadījumi |
| | Kontrolieri | kontroliera darbs |
| | | citi gadījumi |
| | Maršruti, grafiki | maršruta tīkls |
| | | pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm |
| | | veiktās izmaiņas |
| | | citi gadījumi |
| | Minibusi | klientu apkalpošana |
| | | citi gadījumi |
| | Transporta līdzekļu vadītāji | invalidu apkalpošana |
| | | klientu apkalpošana |
| citi gadījumi | | |
| Priekšlikumi | Autostāvvietas | autostāvvietu darbība |
| | | citi gadījumi |
| | Biļetes | biļešu klāsta palielināšana |
| | | pieteikšanās Rīdzinieka kartei |
| | | pieteikšanās Skolēna e kartei elektroniski |
| | | tirdzniecības vietu skaita palielināšana |
| | | citi gadījumi |
| | Dažādi jautājumi | datu aizsardzība |
| | | pieturvietas nojumes |
| | | RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.) |
| | | citi gadījumi |
| | KAC | darba kvalitātes uzlabošana |
| | | citi gadījumi |
| | Kontrolieri | reidu, kontroles pastiprināšana/nodrošināšana |
| | | kontroliera darba kvalitātes uzlabošana |
| | | citi gadījumi |
| | Maršruti, grafiki | kustības sarakstu mainīt |
| | | maršrutā ieviest jaunas pieturvietas |
| | | maršrutu izveide (jaunu) |
| | | maršrutu mainīt, pagarināt |
| | | pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm |
| reisu skaitu palielināt | | |
| transporta līdzeklis: lielākas ietilpības | | |
| citi gadījumi | | |
| Minibusi | maršruta tīkla izmaiņas | |
| | minibusu vadītāju darba kvalitātes uzlabošana | |
| | citi gadījumi | |
| Transporta līdzekļu vadītāji | vadītāju darba kvalitātes uzlabošana | |
| | citi gadījumi | |
| Sūdzības | Autostāvvietas | autostāvvietu darbība |
| | | auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija |

| | |
|-------------------------|---|
| | autostāvvietu maksas automātu darbība |
| | norēķinu kārtība |
| | pēcapmaksas paziņojuma piemērošana |
| | citi gadījumi |
| Biļetes | biļešu automāts: bojāts/izpilda daļējas operācijas |
| | biļešu automāts: citi gadījumi |
| | biļešu automāts: neielādē braucienus |
| | biļešu automāts: nepieņem bankas karti/skaidru naudu |
| | biļešu lietošana: citi gadījumi |
| | e-talons: nedarbojas |
| | e-talons: pazūd braucieni/ nepareizs biļešu skaits |
| | karšu lasītājs: nedarbojas/nenolasa e-talonu |
| | rīdzinieka karte: autostāvvietās nepiešķir atlaidi |
| | rīdzinieka karte: citi gadījumi |
| | Riga Card aplikācija |
| | RK interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes |
| | RK interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu |
| | RK interneta veikals: nevar papildināt e-maku |
| | RK interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties |
| | RS interneta veikals: citi gadījumi |
| | RS interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes |
| | RS interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu |
| | RS interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties |
| | skolēna e karte: citi gadījumi |
| | skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv) |
| | tirdzniecības vieta: neielādē biļeti/ ielādē nepareizu biļeti |
| Dažādi jautājumi | datu aizsardzība |
| | galapunkts/pieturvieta nav sakopta |
| | galastacijas dispečeru darbs |
| | pasažieris smakojošā/netīrā apģērbā |
| | pieturvietas nojumes |
| | RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.) |
| | transporta līdzeklis: netīrs |
| | transporta līdzeklis: bojāts |
| | transporta līdzeklis: pārāk auksti |
| | transporta līdzeklis: pārāk karsti |
| | transporta līdzeklis: strāvas noplūde |
| | zvanu centra operatora darbs |
| | citi gadījumi |
| KAC | Darbinieks: neapkalpo klientus |
| | Darbinieks: rupji izturas pret klientu |
| | Darbinieks: tiek sniegta nekorekta informācija |
| | KAC: citi gadījumi |

| | |
|--------------------------|--|
| Kontrolieri | darbinieki nav formas tērpā |
| | fiziski aizskar klientu |
| | izsēdina bērnus |
| | neizraksta soda kvīti |
| | nepamatoti izsēdina citus pasažierus |
| | nepaspēj norēķināties par braucienu |
| | nepilda tiešos darba pienākumus |
| | neuzrāda ID kartes |
| | par reida kontrolēm |
| | pretenzijas par soda piemērošanu |
| | pretenzijas, ka tiek aizturēti dokumenti |
| | rupji izturas pret klientiem |
| | soda samazināšana |
| | citi gadījumi |
| Maršruti, grafiki | kustības grafika neievērošana |
| | kustības saraksts pazudis/norauts |
| | kustības saraksts pieturvietā nepareizs/bojāts |
| | pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm |
| | sūdzības par sastādīto grafiku |
| | transporta līdzeklis: pārpildīts |
| Minibusi | CSN neievērošana |
| | kustības grafika neievērošana |
| | kustības saraksts pazudis/norauts |
| | minibusā nedarbojas vadītāja konsole, nevar samaksāt par braucienu ar e-talonu |
| | minibuss bojāts |
| | minibuss netīrs |
| | minibuss pārāk auksts |
| | minibuss pārāk karsts |
| | vadītājs apstājas uzņem/ izlaiž pasažierus starp p/v |
| | vadītājs nedod nulles biļetes invalīdiem |
| | vadītājs neiebrauc pieturvietā pie platformas |
| | vadītājs neievēro maršrutu |
| | vadītājs neizsniedz biļeti, izsniedz vecu, nederīgu biļeti |
| | vadītājs nelieto valsts valodu |
| | vadītājs nepieņem skaidru naudu |
| | vadītājs pārvadā pasažierus stāvvietās/ salonā esošais pasažieru skaits ir lielāks kā pieļaujamais |
| | vadītājs runā pa telefonu/ar blakus stāvošo pasažieri |
| | vadītājs rupji izturas pret klientiem |
| | vadītājs salonā skaļi atskaņo mūziku |
| | vadītājs salonā smēķē |
| | vadītājs-aizdomas, ka varētu būt alkohola reibumā |
| | citi gadījumi |
| | |

| | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--|
| | Transporta līdzekļu vadītāji | apstājas un izlaiž / uzņem pasažierus starp pieturvietām |
| | | CSN neievērošana |
| | | e-biļešu sistēmas uzraudzības pārkāpumi |
| | | finanšu pārkāpums |
| | | iespiež durvīs pasažieri |
| | | maršruta maiņa, t.sk. "nulles" brauciens |
| | | mobīlā telefona lietošana braukšanas laikā |
| | | neapkalpo cilvēkus ar īpašām vajadzībām |
| | | neapstājas pieturvietā |
| | | neatver durvis |
| | | niebrauc pieturvietā pie platformas |
| | | neuzņem visus pasažierus |
| | | pirmo durvju neatvēršana |
| | | rupji izturas pret pasažieriem |
| | | sarunāšanās braukšanas laikā ar svešu personu |
| | | skaļi klausās mūziku |
| | | smēķēšana darba vietā |
| | vadītāja kabīnē svešas personas | |
| | citi gadījumi | |
| Pārtrauktie zvani | Pārtrauktie zvani | Pārtrauktie zvani |