

El servei d'atenció telefònica de la UPC



Resum

Memòria del projecte

1. Situació prèvia
2. Objectius: una oportunitat i un repte
3. Descripció dels treballs i accions
4. Metodologia de treball
5. Recursos i eines
6. Noves competències i formació
7. Valoració global i avaluació
8. Indicadors i materials



L'equip de l'atenció telefònica està compostat per:

- Rosa Bueno Banzo (informadora)
- Jordi Miquel Jané (coordinador)
- Mari Carmen Rodríguez Muñoz (telefonista)
- Isabel Simó Goberna (informadora)
- Bernat Vallbé Arís / Marc Solà Colom (becari)

Servei de Comunicació i Promoció

C. Jordi Girona, 31

Edifici BO

93 401 62 00

info@upc.edu

www.upc.edu/comunicacio



Resum

L'atenció telefònica és una part important de la imatge d'una institució, i per tant, el que es diu i com es diu té una incidència immediata. El valor fonamental de la proposta que aquí es presenta ha estat la satisfacció de l'usuari i la qualitat del servei, centrats en:

- modernitzar el funcionament de l'atenció telefònica, i integrar-lo en la resta de canals i mitjans de difusió: correu electrònic, publicacions i pàgines web.
- projectar una imatge coherent de la institució.
- proporcionar una informació rigurosa, completa i actualitzada sobre l'organització, el funcionament i les activitats de la Universitat, a membres de la comunitat universitària i a les persones internes i externes que ho requereixin, de manera eficaç i eficient.

L'usuari és cada vegada més exigent i demana una informació precisa i útil. La Universitat és una institució complexa, gran, diversa i amb una implantació territorial àmplia, pel que cal oferir canals que facin fàcil i entenedora la seva organització, el seu funcionament i els serveis ofertats. Hi ha noves formes de comunicació que se sobreposen a les ja tradicionals, com pot ser l'atenció telefònica, i que conviuen amb elles. Cal incorporar-les, combinar-les i utilitzar-les correctament en cada moment i per a cada tipus d'usuari.

L'experiència ens ha demostrat que una bona informació en paper, en suport digital o via web, és el primer pas per estalviar temps en trucades o correus electrònics que sol·liciten informacions bàsiques i rutinàries, fet que permet invertir més temps en elaborar continguts de més qualitat i donar respostes més personalitzades amb un contingut de més valor afegit. L'objectiu bàsic és integrar tota la informació independentment del seu suport.

El projecte va començar amb l'establiment de sistemes de gestió de la informació de manera organitzada, coordinada i compartida. S'han creat protocols de treball, d'utilització dels recursos d'informació, de documentació de la feina feta i d'utilització sistemàtica de bases de dades, intranets, etc.

El projecte s'ha basat en la implicació del personal, en la motivació per millorar el servei, créixer professionalment i aprofitar l'oportunitat de treballar en equip amb la participació d'altres especialistes del Servei de Comunicació i Promoció.

L'atenció telefònica de la nostra Universitat és un servei de difícil visualització per a la major part de la comunitat universitària, però que creiem que fa una tasca útil i necessària que cal reconèixer, exigir que es faci en les millors condicions i oferir els resultats demanats i ajudar a innovar i avançar per posar-se a l'alçada de les realitats canviants.

1. SITUACIÓ PRÈVIA

L'actual servei d'atenció telefònica (SAT) és, en part, una herència de les centraletes que tenia el Rectorat i l'ETSEIB. Totes dues centraletes van acabar integrades en el Servei de Comunicació i Promoció (SCP), que disposava ja del seu propi servei d'atenció telefònica. Durant tots aquests anys, aquests dos serveis no van arribar a confluir, sinó que operaven en paral·lel amb números de telèfons diferents, cadascun amb el seu horari, amb eines, continguts i sistemes de respostes propis, amb temàtiques i serveis específics i personal no coincident.

- La centraleta es dedicava bàsicament a dues grans funcions
 - externa, la localització de persones i unitats de la Universitat
 - interna, l'establiment de trucades a l'exterior per a membres de la comunitat universitària que no disposessin de línia externa, ja fos local, provincial, nacional, internacional o mòbils.
- Per la seva banda, el servei d'atenció telefònica de l'SCP s'orientava a la informació general de la Universitat, i, principalment, atenia als futurs estudiants respecte a
 - l'oferta d'estudis de 1r i 2n cicles
 - l'accés, la preinscripció, la matrícula
 - els serveis universitaris
 - la vida universitària

Aquesta dualitat no afavoria la compartició d'informació, l'orientació a l'usuari, l'eficàcia i eficiència en les respostes.

Les eines amb les que treballava cada grup eren molt precàries i es basaven més en la memòria i les anotacions manuals i personals que en informació formal, verificada i amb uns sistemes de control i actualitzacions continuats.

Tant les telefonistes, com les informadores tenien unes actituds i aptituds excel·lents, amb un alt nivell de satisfacció dels usuaris, amb uns coneixements molt aprofundits de la institució fruit dels molts anys de treball acumulats. Però, alhora, es treballava amb una inèrcia del passat, sense uns objectius marcats, ni unes eines de suport adequades o una formació a mida.

Un altre element cabdal, era la falta d'un projecte global d'informació que permetés una major implicació del personal d'atenció en els projectes del Servei, en la participació en la gestió de continguts (bases de dades, publicacions, pàgines web) i en la coordinació i col·laboració amb altres serveis d'atenció i unitats generadores d'informació de la Universitat.

No existia un sistema fiable de registre i tractament de les trucades. Era impossible poder atendre simultàniament, doncs, les línies que operaven per separat, amb la qual cosa es perdien moltes trucades; tot plegat, en detriment d'un servei integrat i de qualitat.

2. OBJECTIUS: UNA OPORTUNITAT I UN REPTE

El nostre objectiu era inserir el servei d'atenció telefònica dintre d'un sistema integrat de serveis o finestra única, que aplegués tots els canals i suports actuals, sense abandonar-ne cap (correu electrònic, pàgines web, publicacions en suport paper i digital), però compartint un objectiu comú i una política informativa global d'universitat. Això havia de contribuir a donar missatges coherents, evitar la dispersió i rendibilitzar esforços.

2.1 Orientació a l'usuari

L'usuari ha de ser el centre del sistema, per tant, no li hem de traslladar la complexitat de l'organització. També cal identificar clarament quin és el públic objectiu, a quins col·lectius volen donar resposta, en quin ordre de prioritat, quines necessitats tenen, quines habilitats i cultura informacional té cada grup i, per tant, quins llenguatges, missatges i canals els hi són més propers.

2.2 Gestió de la informació

Es feia també necessària la normalització en les formes d'organització i accés a la informació per possibilitar un intercanvi fluid i per fer possible la cooperació entre les diverses unitats gestores i proveïdores de serveis.

2.3 Visibilitat

Necessitat de donar major visibilitat dels recursos i serveis posats a disposició del propi Servei de Comunicació i Promoció i també d'altres unitats amb les quals col·laborem: especialment el Servei de Gestió Acadèmica i el Servei de Relacions Internacionals.

2.4 Sobre que s'informa. Àmbits

El nostre servei dona informació completa, actualitzada, clara i personalitzada als usuaris sobre:

- Estudis de 1r i 2n cicle
- Màsters universitaris
- Accés, tràmits acadèmics bàsics
- Localització de persones, unitats i equipaments de la Universitat
- Activitats de tot tipus que es portin a terme en l'àmbit UPC: conferències, jornades, congressos, activitats culturals, fires, fòrums, així com possibles activitats organitzades per empreses o institucions que utilitzen les nostres instal·lacions.

2.5 Nous reptes, noves oportunitats

En aquest últim any s'han incorporat noves tasques i nous continguts, fet que ha augmentat la complexitat i que ha exigut ampliar la formació del personal d'atenció.

- L'SCP ha estat el primer nivell d'informació sobre l'oferta de **Màsters Universitaris**, una nova oferta formativa que ha exigut un esforç per comunicar els aspectes que incorporen aquests nous estudis i a qui

s'adrecen (estudiants d'aquí, però també molts provinents d'altres països).

- L'altre gran repte, en el qual ara mateix ens trobem immersos, són tots els canvis que s'iniciaran amb la posada en marxa dels graus dins de **l'Espai Europeu d'Educació Superior**. Aquest gran canvi en l'estructura dels estudis també està obligant a facilitar-ne la comprensió, aclarir els possibles dubtes i superar els recels que poden suscitar.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS I ACCIONS

La millora ha passat inicialment per unificar i reorientar els dos serveis d'atenció telefònica en un de sol amb els objectius de:

1. Oferir un únic número de telèfon.

Difondre un únic telèfon d'informació general de la Universitat (que ha estat finalment el **93 401 62 00**) i publicitar-ho en un lloc destacat en la majoria de fulls informatius, guies, web UPC, anuncis de premsa que publica la UPC. Redirreccionar els antics telèfons d'informació (93 401 73 96 i 93 413 40 00).

2. Oferir un únic horari d'atenció.

Tenir un únic horari d'atenció al públic, adaptat a les necessitats dels usuaris. Garantir sempre la màxima cobertura amb, com a mínim, dos informadors en cada tram horari.

3. Unificar i homogeneïtzar el funcionament del SAT.

S'han escrit i documentat tots els procediments i recursos on s'explica el funcionament diari, les eines de treball i la gestió documental del SAT. Tota aquesta documentació es troba a la Intranet del portal de "Serveis i recursos per a la comunicació".

(www.upc.edu/comunicacio)

4. Integrar la informació en tots els canals de comunicació que disposem.

Fer prevaldre la dada i el document únic en tots els canals: telèfon, correu electrònic, guies i publicacions en paper, electròniques i pàgines web.

5. Informatitzar el servei.

Incorporació d'eines (bases de dades, directoris, repositoris) que permetin respostes ràpides, amb continguts compartits.

6. Orientar-se a l'usuari.

Oferir continguts de qualitat, garantir un alt percentatge de trucades ateses sobre les trucades rebudes i reduir els temps mitjans d'espera.

7. Identificar i automatitzar les respostes més comunes.

Aplicar l'anomenada llei 80/20 basada en donar prioritat als continguts que només suposen un 20% de la informació de què es disposa, però que ajuden a respondre un 80% de les demandes. És a dir, elaborar continguts que permetin unes respostes ràpides i àgils als temes més demandats.

8. Definir un protocol de com atendre les trucades.

Davant la importància de l'atenció telefònica i de la imatge que projecta de la institució cal oferir un servei de qualitat basat en el respecte a l'usuari, la capacitat de donar satisfacció a les demandes, de tenir una actitud positiva, de ser assertius i de practicar l'escolta activa. En aquest protocol fixem també la llengua a emprar, les frases de benvinguda, el tractament, etc.

9. Promoure la implicació del personal.

Animar a seguir més cursos de formació, fer rotació en determinades tasques, incorporar el personal d'atenció en nous projectes de comunicació i promoció.

10. Treballar en equip.

Basar el treball en equip en la confiança amb els altres; fugir d'actituds poc flexibles; organitzar el treball al voltant del consens i l'autogestió; compartir una mateixa visió de la institució.

11. Identificar llacunes informatives, disfuncions i queixes dels usuaris.

El contacte amb els usuaris ens permet ser receptius a les seves demandes i ser capaços de detectar buits i disfuncions informatives dels canals d'informació de la Universitat i dels seus processos, així com detectar i avançar-nos a les noves necessitats d'informació.

12. Possibilitat d'oferir telèfons específics per cobrir determinades campanyes.

Cobertura específica durant les setmanes de la **preinscripció i matrícula** amb el reforç de l'atenció telefònica amb la inclusió d'un nou número propi que es publicitava al web de matrícula, el **93 405 44 44**, a més del telèfon general, i amb la cobertura de 4 persones que feien atenció en horari de matins, de 8 a 15 h.

4. METODOLOGIA DE TREBALL

En el procés de millora del servei d'atenció telefònica s'ha tingut en compte les dades que en els últims anys s'havien anat recollint. Eren poc precises, però suficients per adonar-se del trànsit de trucades existents. Hi havia també una constatació de que el SAT era un servei al qual se li havia prestat poca atenció, sense cap canvi d'orientació, ni pla de millora en els últims anys i per tant es partia de la necessitat de dedicar-hi esforços i recursos. Per posar en marxa la renovació es van tenir en compte una sèrie de criteris i consideracions de l'entorn.

4.1 El marc de les administracions públiques

La voluntat de posar el SAT en línia amb el que altres administracions públiques han engegat en aquests últims anys: integració de serveis, 010, finestra única, portal de ciutadà. Totes aquestes iniciatives han impregnat la nostra necessitat d'introduir canvis i millores.

4.2 El marc d'universitats catalanes, espanyoles i europees

En els últims anys l'SCP ha participat en les trobades i reunions del grup de treball *Servicios de Información y Orientación Universitarios (SIOU)*, que a nivell espanyol ha permès conèixer de prop experiències enriquidores i bones praxis. S'ha participat activament en alguns dels grups de treball constituïts, com el de "Definición y modelos de Servicios de Información y Orientación Universitarios" o el de "Indicadores de Calidad", que han ajudat també a dissenyar el projecte del SAT.

4.3 Criteris tecnològics

La renovació dels terminals telefònics, la conversió en una centraleta digital va ser el primer pas per optimitzar els recursos tecnològics. La solució tecnològica va venir de la mà d'UPCnet, qui compta amb una llarga experiència oferint serveis d'aquest tipus: ATIC, Fundació UPC, Servei de Personal, Consorci Hospitalari Parc Taulí de Sabadell, entre d'altres.

Els requeriments eren poden integrar les tres persones en un únic sistema d'atenció telefònica; la constitució de grups d'assalt (permet una gestió automàtica del flux de trucades, com per exemple que el sistema busqui quin operador està lliure); la gestió de trucades en espera; la possibilitat de deixar missatges gravats, etc.

4.4 Criteris d'accessibilitat

El fet que una de les persones d'atenció telefònica fos invident, va fer pensar que seria indispensable trobar solucions d'adaptació de la nova centraleta a les seves necessitats i a la seva compatibilitat amb el nou terminal. Es van fer consultes amb UPCnet, tècnics de Telefònica i tècnics *tiflos* de la ONCE per trobar les solucions més idònies. El resultat va ser que, la simplicitat d'ús del terminal i la bona predisposició de la persona afectada, van permetre finalment que pogués fer anar les funcions més importants sense cap programari extern ni adaptador. La pràctica ha demostrat la versatilitat i la integració d'aquesta persona en igualtat de condicions amb la resta de l'equip.

4.5 Canvis organitzatius

En la part organitzativa ha estat indispensable la feina realitzada per l'SCP ara fa dos anys en la definició de processos i procediments, que ens ha permès definir millor les nostres tasques, identificar punts forts i febles, circuits i fluxes d'informació.

També, des de fa un temps, l'SCP estructura part del seu funcionament en el treball per projectes. Aquesta metodologia permet planificar les tasques i crear grups de treball interdisciplinaris que potencien la creativitat i la comprensió de processos que afecten a diverses unitats.

4.6 Qualitat i avaluació

Adaptar i reorientar la feina contínuament, planificar, elaborar informes i anàlisi de punts febles a partir dels indicadors que dia a dia obtenim de la marxa del servei i que donen moltes dades sobre:

- nombre de trucades entrants
- nombre de trucades ateses
- nombre de trucades perdudes
- nombre de trucades per franges horàries i per dies
- tipologies d'usuaris
- procedència geogràfica

5. RECURSOS I EINES

5.1 Les persones

Les persones han estat l'element imprescindible per tirar endavant tots aquests canvis amb èxit. Només amb la implicació personal i les ganes de millorar els nostres processos i serveis s'han pogut assolir els objectius marcats.

Els membres de l'equip són:

- 1 Tècnic d'informació (coordinador i responsable del servei)
- 1 Recepcionista-telefonista
- 2 Informadores
- 1 becari de suport amb una dedicació de 20h setmanals

5.2 Pressupost

La posada en marxa de la nova centraleta ha significat una despesa de 1.966,10€ en adquisició d'aparells, instal·lació i formació específica per a aprendre a fer-la funcionar.

Hi ha una quantitat destinada al manteniment anual i a la generació d'estadístiques mensuals que puja a 411€ / any.

5.3 Infraestructura

Instal·lació i configuració d'un Call Centre amb:

- 2 capçaleres (16200 i 54444)
- programari per gestionar la centraleta amb grups d'atenció ACD
- 3 terminals digital Ericsson Dialog 4223 Light Grey
- 2 auriculars Plantronics PLP261N per als telèfons
- paquet estadístic per poder fer un seguiment del trànsit de les trucades

Desconnexió de l'antiga consola d'operadora amb adaptació Braille que operava amb una sola línia i sense possibilitat d'integració amb la resta de companys.

5.4 Recursos informatius

La major part de les eines informàtiques implantades han estat desenvolupades pel personal de l'SCP amb programari lliure.

Directorí d'unitats, serveis i equipaments

Eina bàsica creada per l'SCP, el directorí d'unitats, serveis i equipament es troba actualment integrat dins el Gestor dels estudis: una eina compartida per tot el Servei que permet la gestió integrada dels continguts dels estudis de 1r i 2n cicle i màsters universitaris, i que serveix també per generar i actualitzar bona part de les pàgines del web UPC institucional. En aquest directorí (amb prop de 600 registres) es poden trobar les dades bàsiques de totes les unitats (campus, centres docents, departaments, centres de recerca, càtedres, laboratoris, serveis, etc...) que formen part de la UPC i que completen el directorí de persones del PDI i PAS.

Base de dades de procediments i tràmits

Aquesta base de dades és un recull de serveis, procediments, preguntes i respostes sobre les demandes més usuals del servei.

Directorí de persones

Eina imprescindible per localitzar les persones que treballen a la UPC, però que la gestió i el manteniment depenen del Servei de Personal.

Web de la UPC

L'equip d'atenció telefònica utilitza els webs de la UPC com una font indispensable en la seva tasca, però no únicament, també elabora i actualitza una part dels continguts del web institucional del web UPC, com poden ser els estudis, la matrícula, les dades de contacte de les unitats bàsiques i funcionals, els centres de recerca, les càtedres, ...

Agenda d'activitats i calendari

- Gestió de l'agenda web UPC amb l'anunci de les principals activitats acadèmiques, de recerca i vida universitària que es duuen a terme a la Universitat.
- Google Calendar (interna)
Eina d'ús intern que ens permet compartir informació sobre activitats del dia, reunions, permisos, incidències, etc.

Registre de demandes

El Servei d'informació manté un registre de les demandes d'informació i centraleta, ja siguin les rebudes per les diverses línies de telèfon com les rebudes per correu electrònic. Múltiples dades, com el canal pel qual arriba la consulta, el tipus de consulta, el tipus d'usuari i la seva procedència són desades per mantenir-ne un registre. A banda, UPCnet reporta informes mensuals amb les dades bàsiques del nombre de trucades entrants, les ateses, les perdudes i les franges horàries.

6. NOVES COMPETÈNCIES I FORMACIÓ

6.1 Competències

Posar en marxa aquest projecte també implicava el desenvolupament de noves competències en:

- Millora de la comunicació oral en català, castellà i anglès.
- Treball en equip.
- Adquisició de les anomenades competències informacionals.
- Coneixements a nivell d'usuari per a l'edició i manteniment de bases de dades documentals.

6.2 Pla de formació

Cal una formació específica per al personal d'atenció sobre el funcionament i els processos de la Universitat; coneixements sobre la política i l'actualitat universitària en general; aptituds i habilitats per a la comunicació i la informació; idiomes i TIC. Aquesta ha estat la formació realitzada:

Idiomes

- Millora del coneixement i l'ús del català (Certificat B)
- Millora del coneixement i l'ús de l'anglès (classes de conversa amb professorat de la Merit School i, actualment, el Level 1 del programa ofert pel Servei de Desenvolupament Professional, E-Learning Online)

Eines TIC

- Utilització d'eines de gestió de pàgines web (Genweb)

Continguts

- Curs sobre Processos i procediments (UPC. Barcelona, març 2006)
- VI Encuentro de los Servicio de Información y Orientación Universitarios (Burgos, maig 2007)
- L'adaptació de la Universitat cap a l'EEES (UPC. Barcelona, octubre 2007)
- Jornada sobre l'EEES a l'ETSEIB (UPC. Barcelona, febrer 2008)

7. VALORACIÓ GLOBAL I AVALUACIÓ

Integració de serveis: tots hi guanyem

La valoració del projecte ha estat molt positiva, per molts motius, aquests en són alguns:

- S'avança més ràpidament en trobar respostes a les demandes.
- S'agiliten els processos.
- Es garanteix una major qualitat dels serveis.
- S'estalvien i optimitzen recursos.
- S'augmenta la motivació i implicació del personal i, consegüentment, una major satisfacció a la feina.

Volem destacar l'esforç d'una persona amb una discapacitat per integrar-se en l'equip de treball i assumir noves tasques. En aquest sentit, cal agrair també els esforços dels tècnics de l'SCP i de l'ONCE per trobar solucions per facilitar l'accés a les noves eines que s'han implementat.

I el futur ?

Ara estem en una fase de consolidació, avaluació i revisió del que hem aconseguit en aquests últims mesos:

- Garantir una millora contínua en la qualitat del servei
 - Fixar un màxim de trucades perdudes (10-15%).
 - Cobertura dels horaris establerts amb un mínim de 2 persones.
 - Planificar el calendari del SAT al llarg de tot el curs.
 - Possibilitat d'externalitzar el servei en períodes concrets de l'any per garantir-ne una major cobertura.
- Descentralitzar el servei d'establiment de trucades, que absorbeix un 30% de la tasca del personal d'atenció, però que a més de no aportar valor, al ser una gestió purament mecànica, ocupa les línies de possibles usuaris externs.
- Millorar els continguts del web per reduir el nombre de consultes. El treball realitzat en la millora continuada del web de la UPC en els apartats d'informació a l'estudiant (portal La Politècnica, els estudis, la matrícula) han aconseguit reduir el nombre de trucades telefòniques. Una bona informació, ben estructurada, accessible, entenedora, exhaustiva, actualitzada i completa, és el primer pas per evitar trucades rutinàries o sense valor afegit. Un bon exemple el tenim amb el que ha passat amb la campanya de la Matrícula.
- Participar en projectes transversals, com pot ser el cercador global de la UPC, que pot ajudar a reduir un bon nombre de trucades.

- Implantar sistemes dinàmics de preguntes freqüents que a l'hora permetin sistematitzar respostes i estalviar també demandes.
- Treballar en plans pilots que introdueixen innovacions en l'atenció com pot ser la combinació de web i suport personal via xat.
- Sol·licitar l'ajut de mobilitat a l'AGAUR per al curs 2008/09 per poder visitar i conèixer les experiències més avançades en sistemes d'atenció a l'usuari a algunes universitats nord-americanes com la Cornell University; New York Institute of Technology, Syracuse University, en temes com:
 - Calls centres
 - Cercadors: Google Search Appliance
 - Sistemes dinàmics de preguntes freqüents
 - Mapes de campus i senyalètica

8. INDICADORS I MATERIALS


Resum 2007 - Principals dades

- 23.470 trucades rebudes
- 17.552 consultes ateses
- 5.918 trucades perdudes (25%) *
- 4.896 (30%) trucades internes per a establiment de trucades a l'exterior
- 87 trucades ateses al dia de promig
- 30 trucades perdudes al dia de promig
- 80% matí i 20% tarda
- Franges horàries amb més trucades rebudes: 10-11; 11-12; 12-13 h,
- Franges horàries amb més trucades perdudes: 15 a 18 h i de 10 a 11h
- Estudiants de màsters universitaris atesos: 574
- Correus electrònics contestats: 7.346

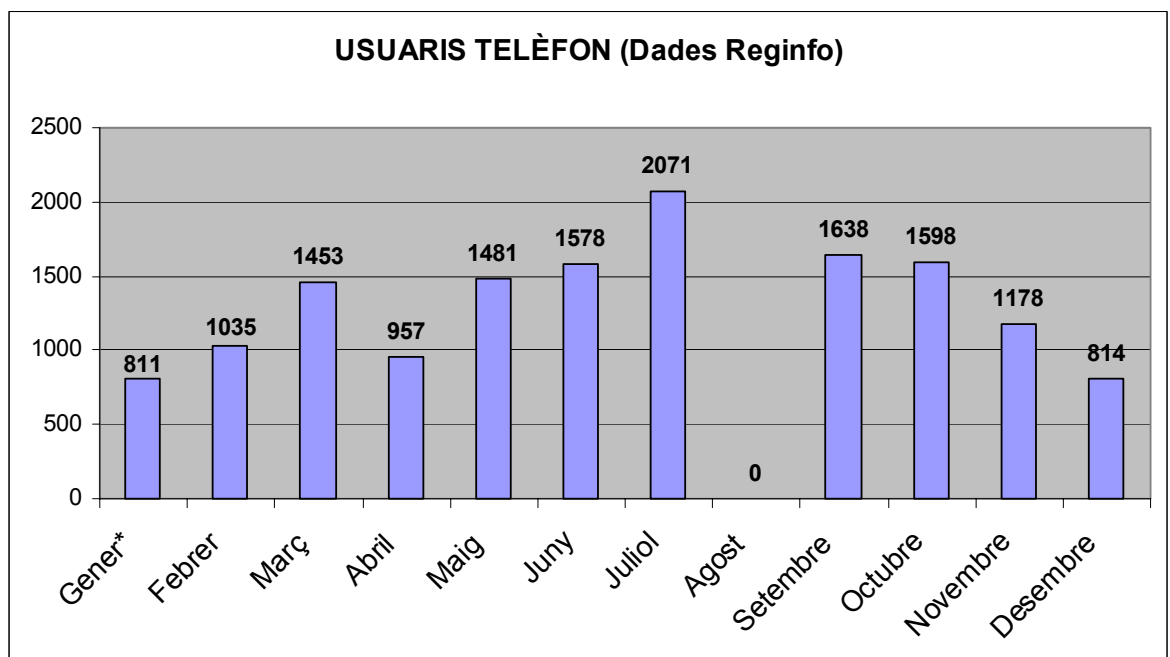
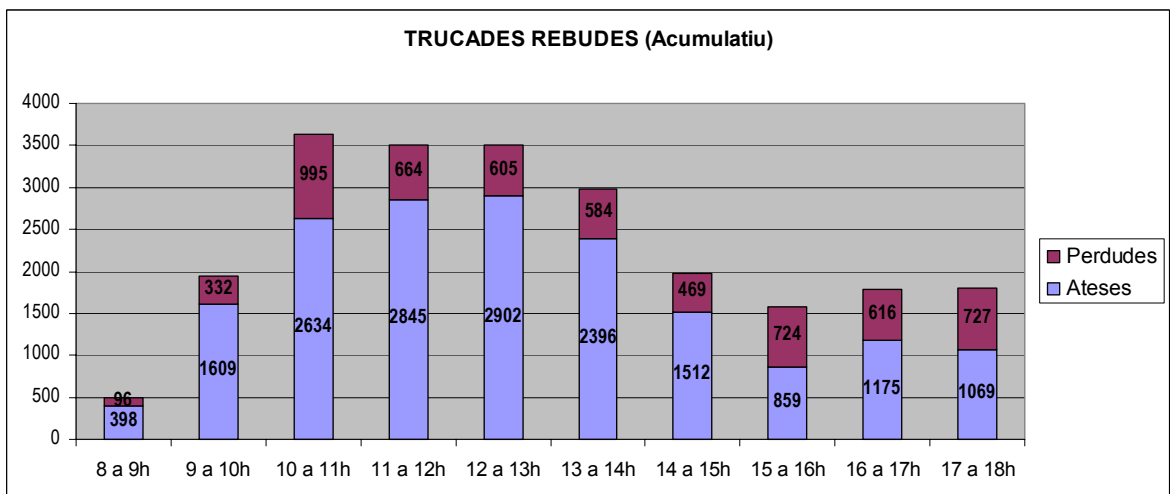
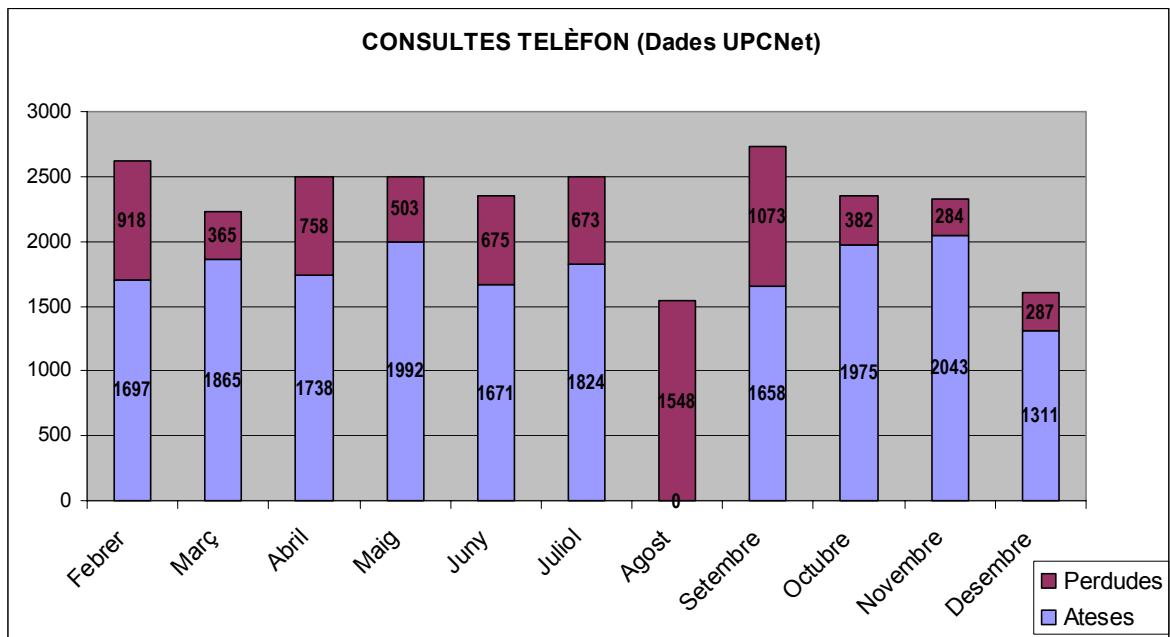
* aquests dades no es van computar correctament fins el setembre de 2007, amb el que les xifres de trucades ateses no van estar correctament registrades. Des de llavors la mitjana de trucades perdudes ha baixat a la xifra del 14%

Indicadors per mesos i per franges horàries d'UPCnet

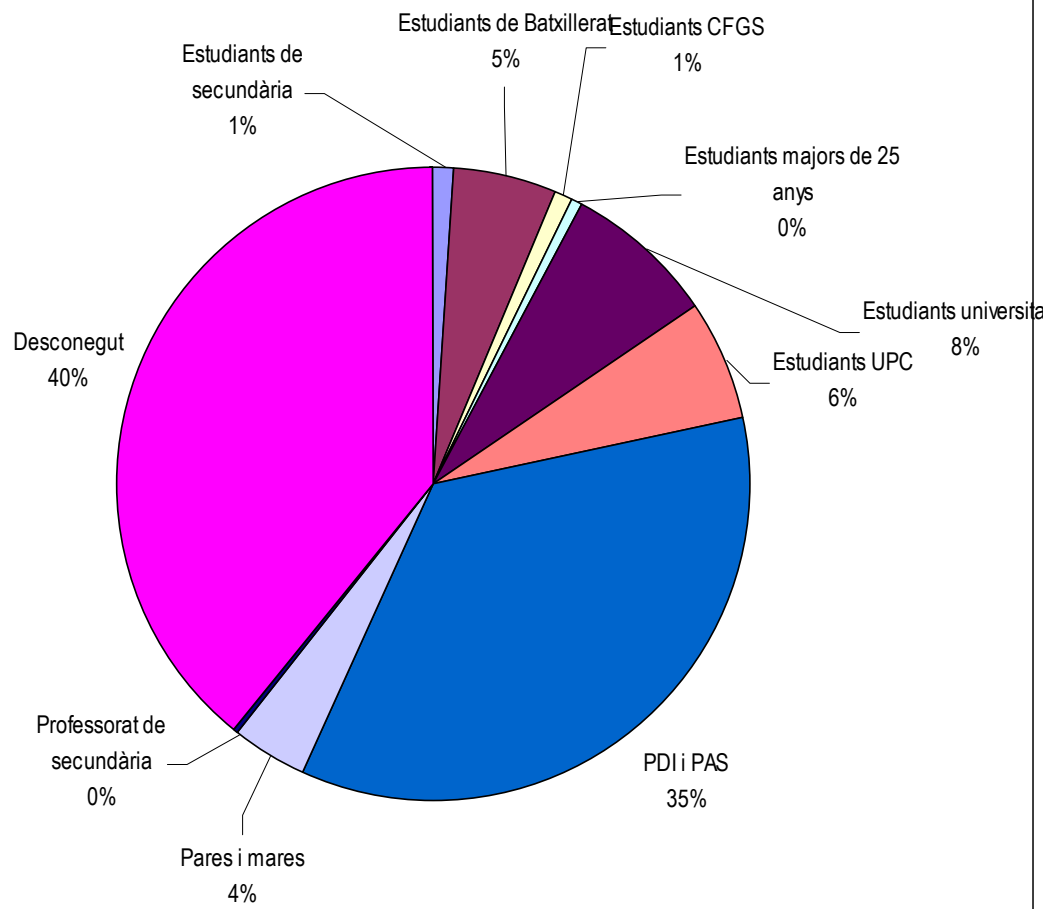
Exemple d'un mes

		Indicadors Novembre 2007										TOTAL Mes	
Indicadors per hores		8h a 9h	9h a 10h	10h a 11h	11h a 12h	12h a 13h	13h a 14h	14h a 15h	15h a 16h	16h a 17h	17 a 18h		
Trucades entrades		62	170	382	324	342	292	164	166	198	227	2.327	
Contestades		58	164	343	303	330	272	146	114	149	164	2.043	
Perdudes		4	6	39	21	12	20	18	52	49	63	284	
Abandonades per l'emisor		1	0	5	14	4	8	6	4	2	6	50	
Trucades contestades abans de 10 segons		52	154	314	269	311	257	146	110	141	153	1.907	
Trucades contestades abans de 30 segons		57	162	335	296	329	269	144	114	147	159	2.012	
Abandonades per l'emisor abans de 10 segons		0	0	2	2	1	1	0	0	0	0	6	
Abandonades per l'emisor abans de 30 segons		1	0	3	10	3	7	5	2	2	4	37	
Abandonades per l'emisor estant en cua		0	0	3	13	1	7	6	4	2	5	41	
Abandonades per l'emisor estant sonant		1	0	2	1	3	1	0	0	0	1	9	
Temps mig d'atenció d'una trucada en minuts												0.56	

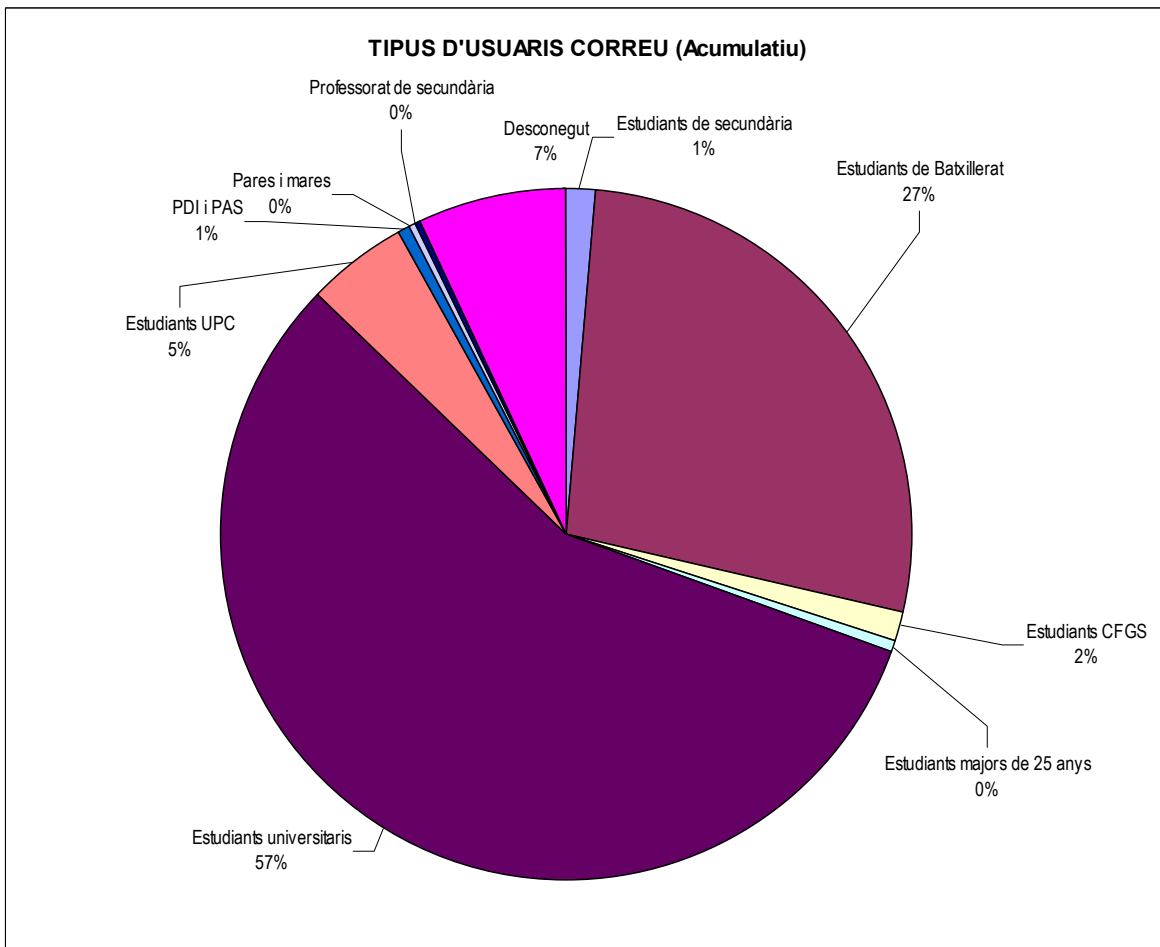
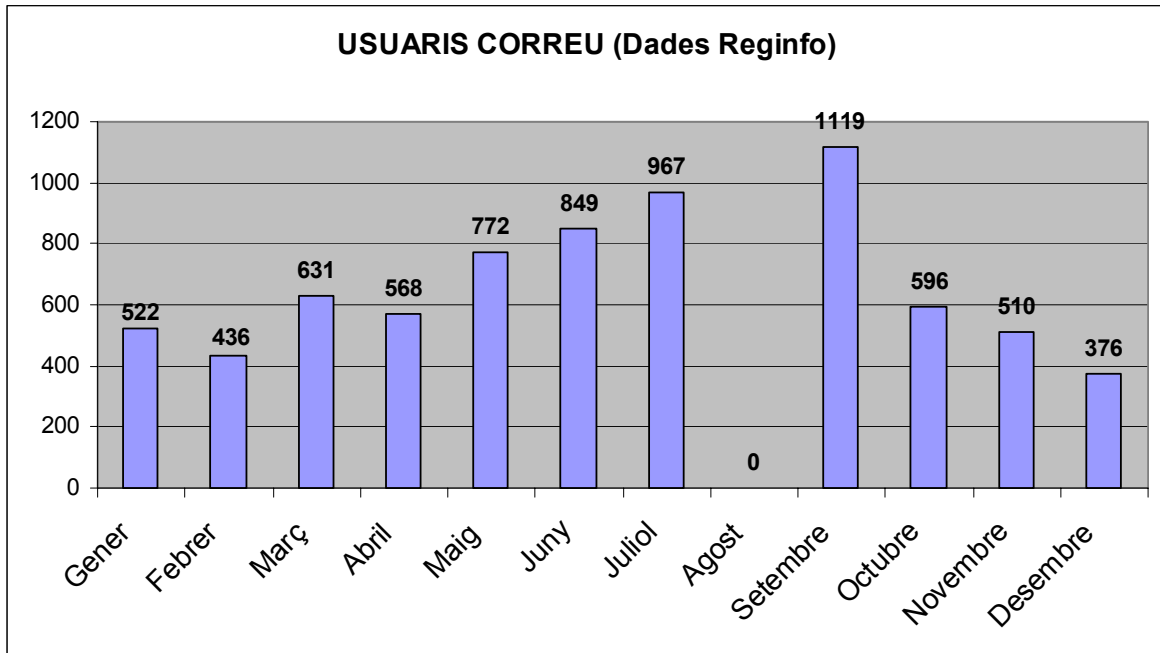
Resum 2007



TIPUS D'USUARIS TELÈFON (Acumulatiu)



Resum 2007 – Correu



Exemples de materials i webs on apareix el SAT com a referent principal de contacte i de més informació:

<p>Guies dels estudis de 1r i 2n cicle</p>	 <p>■ La UPC et respon</p> <p>Pots sol·licitar informació de la UPC enviant un correu electrònic a la bústia d'informació general: ► info@upc.edu</p> <p>Si vols rebre de primera mà informació dels estudis, pots posar-te en contacte amb estudiants de la UPC, que et podran explicar com van viure el procés d'elecció dels estudis universitaris. ► www.upc.edu/lapolitecnica</p> <p>I recorda que també resoldran el teus dubtes al telèfon ► 93 401 62 00</p>
<p>Guies de Màsters Universitaris (català, castellà, anglès i xinès)</p>	 <p>MASTER'S PROGRAMS TAUGHT IN ENGLISH</p> <p>M PROGRAMS</p> <p>Master's programs are official postgraduate studies that offer advanced or multidisciplinary. They are aimed at providing research skills and preparing students for Ph.D. programs. They are also the gate to Ph.D. programs. The quality of our master's programs is internationally recognized. Before being approved by our government, they are assessed by the Association for Quality Assurance in Catalan Universities. This institution, belonging to the Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), evaluates faculty and services.</p> <p>All the master's programs have from 60 to 120 ECTS credits (European Credit Transfer System). One ECTS is equivalent to 25-30 working hours and in one academic year you can obtain up to 60 ECTS (full-time).</p> <p>Tel. +34 93 401 6200 info@upc.edu</p>
<p>Web de la UPC – Estudis de 1r i 2n cicle / Màsters Universitaris (català, castellà i anglès)</p>	 <p>Màsters universitaris de la UPC 20082009</p> <p>Español English 中文</p> <p>S'ha iniciat el període de preinscripció per al curs 2008/2009. Aquest finalitzarà el 15 de juny de 2008.</p> <p>Estudis classificats per:</p> <p>Àmbits Interuniversitaris Orientació En anglès Erasmus Mundus</p> <p>Alfabètic</p> <p>Cerca estudi per paraula clau</p> <p>Classificació dels màsters segons els àmbits</p> <ul style="list-style-type: none"> Arquitectura, Urbanisme i Edificació Ciències Aplicades Enginyeria Aeroespacial Enginyeria Civil Enginyeria de Biosistemes <p>La nova estructura de les titulacions universitàries</p> <p>Què cal fer per cursar un Màster Universitari?</p> <p>Normativa acadèmica</p> <p>Preguntes més freqüents</p> <p>Calendari 2007/08</p> <p>info@upc.edu 93 401 62 00</p>
<p>Presentació general de la Universitat (català, castellà i anglès)</p>	 <p>dades de contacte datos de contacto contact details</p> <p>informació general UPC información general UPC general information on UPC</p> <p>T: +34 93 401 62 00 F: +34 93 401 68 94 info@upc.edu www.upc.edu</p> <p>informació sobre els programes de postgrau información sobre los programas de posgrado information on postgraduate programs</p> <p>màsters oficials másteres oficiales officially-approved master's programs T: +34 93 401 62 00 info@upc.edu</p>

