

# Ügyfélszolgálat pozícionálási program

Üzleti Hatás Menedzsment  
Rendszer a Kontakt Centerekben  
BITS-CC

Dr. Farkas Judit, Psy-On  
Philippovich Ákos, Callcenterek.com

# AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT POZÍCIÓJÁNAK ERŐSÍTÉSE



Ügyfélszolgálat ma:  
Költséghely, „szükséges rossz”

Ügyfélszolgálat új pozíciója:  
Értékteremtés, BI, eladás



## Csendes működés, folyamat alapok, elismertség hiánya

### Klasszikus feladatkörök

- Kapcsolattartás ügyfelekkel (ügyfél elhárítás...)
- Termékkel/szolgáltatással kapcsolatos reklamációk kezelése, lehetőleg már az első kontaktus alkalmával
- Ügyfél tájékoztatás, kérdések megválaszolása (anélkül, hogy a vállalatot megzavarnánk...)
- Ügyintézés, formulák kitöltése
- Teljes folyamat alapú működés, teljesen kiszolgáló típus

**Elvárás:** alacsony (és csökkenő) költségek,  
csendes üzemmód, elégedett ügyfelek

## Gépies, lassú, kompetencia nélküli

Az ügyfelek részéről:

- Az ÜSZI nem dolgozza fel az ügyfél kérdéseit/kéréseit (csak előre megírt forgatókönyvet „szajkóznak”)
- Hosszú várakozási idők telefonon, e-mailen
- Hosszú válaszadási idők a vállalattól (hosszú folyamatok)
- Irreleváns/szükségtelen ajánlatokat ad az ÜSZI
- Nincs érdemi tájékoztatás az ügyek állásáról
- Nem ismerik a preferenciáimat, nem tudják ki vagyok

**kihasznált, alacsony presztízsű, monoton, stresszes**

Az ott dolgozók részéről:

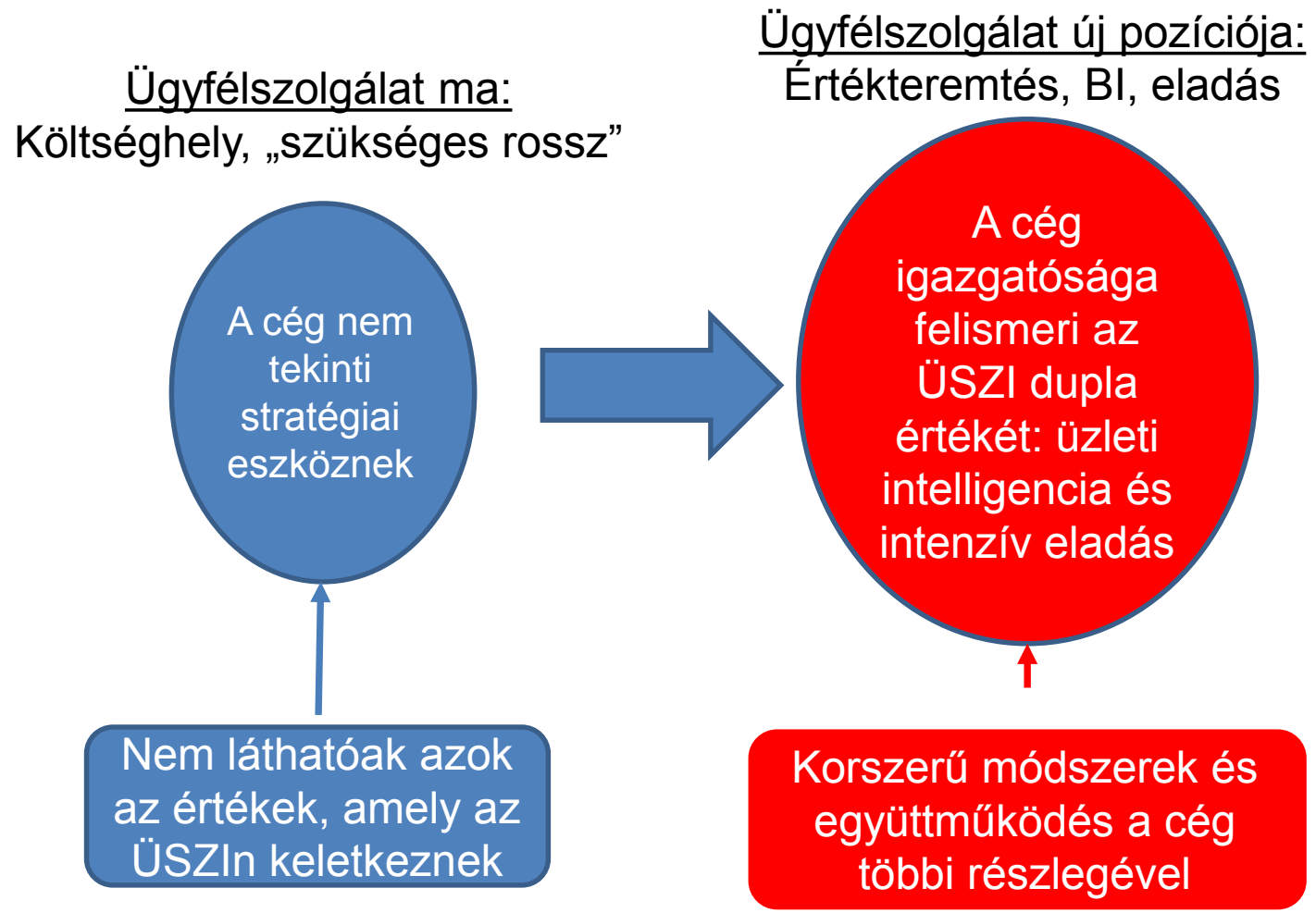
- Irreálisan szigorú felügyelet
- Gyakran változó mérési/ösztönzési rendszer
- Túlságosan kötött a válaszadás lehetősége („forgatókönyv”)
- Magas stressz, monoton munkavégzés
- Nincs fejlődési lehetőség, alacsony státuszú pozíció
- Nincs befolyásuk az ajánlatok összeállítására
- Későn és hiányosan kapnak tájékoztatást.

## Láthatatlan, zárt, nem elég önálló

A vállalat részéről:

- Üzemeltetési költség magas, magas képzési költségek
- Nem használják az ÜSZI-ről érkező információkat
- Piacról jövő információ gyűjtése és felhasználása az üzleti döntésekben esetleges, de leginkább nincs
- Az Ügyfélszolgálaton nincs információ gyűjtés a partnerekről
- Kannibalizálja a piacot az üzletkötők elől
- A kiégés, fluktuáció kezelése drága, a megtartás nehéz

# CÉL: AZ ÜSZI POZÍCIÓJÁNAK ERŐSÍTÉSE



## Új feladatkörök

- Ügyfélkontaktusból értékesítési szituáció (plusz egy ajánlat, x-sell, up-sell)
- Ügyfélszolgálati „értékesítési iroda”
- Ügyfél elégedettség majd lojalitás erősítése
- Kimenő hívások indítása – direkt hívások a céges vevő adatbázison eladási cézzal
- A social média figyelése, a cég promótálása, a vélemények befolyásolása
- Egyfajta együtt-élés az ügyfelekkel a valós és a virtuális terekben
- Piaci információk szerzése és rögzítése (ügyfélbázison és célzott szegmensekben egyaránt)
- Felmérések, kutatások fejlesztése, végrehajtása

Eredmény: hozzájárulás az eladásokhoz



## Az ügyfél szempontjából

- Az ügyfél választja ki az időpontot, az időtartamot, a helyszínt és a kapcsolati formát
- Az ügyfél figyelme teljes és osztatlan
- Amíg az ügyfélszolgálaton van (fizikailag v virtuálisan) tudjuk mérni és analizálni a viselkedését (statusz, embertípus, preferenciák, stb.)
- Ha látjuk mi folyik a social médiában, akkor tudjuk azt befolyásolni
- Amíg velünk foglalkozik - nem a konkurenciánál tölti az idejét!
- Az EGYETLEN lehetőség a bizalom építésére

Eredmény: ismert, elismert, bizalmi

## Az Ügyfélszolgálat értékét megmutatva, azt a megfelelően magas pozícióba helyezni

1. A szervezeti működés hatékony és problémamentes legyen
2. Mindenki azon az értéken dolgozzon, amit a szervezet megfizet
3. Két irányban működő segítő- és információs lánc működjön
4. A vállalat képes legyen alkalmazkodni a piaci változásokhoz
5. A vezetők a valós helyzetet lássák, a valós adatok alapján
6. Proaktív riportok figyelmeztessenek a változásokra (beépített horog-mutatószámok)

## EGY KOMPLEX TERMÉK, MELY A SZERVEZETI VÁLTOZÁST ÉS A VÁLLALATI HATÉKONYSÁG NÖVELÉSÉT SEGÍTI

### TARTALMA:





## Egyszerre szervezeti fejlesztés és technológiai támogatás

- Információk (web, hang, video, mérések) analizálása és social media pluginek használata
- Az analizált információk útjának kialakítása, értékelési és felhasználási rendszerének felépítése
- Mérési rendszerek átalakítása, integrált riportok
- Folyamatok újraírása, a kölcsönös előnyök biztosítása érdekében

# Az Ügyfélszolgálatok specialitásai: a BITS-CC

A BITS alkalmazása az Ügyfélszolgálatokon

## Kölcsönösség – Kompetencia – Karrier – Közösség

- Az Ügyfélszolgálat a piacszerzés és a vállalat piaci pozicionálásának leghatékonyabb eszköze
- Az Ügyfélszolgálatnál kapcsolatban álló szervezetek között információ áramlásra és együttműködésre van szükség
- A karrierutak az Ügyfélszolgálaton indulnak el

## Hatékony, intelligens, motivált

Olyan ügyfélszolgálat-fejlesztési programot kínálunk, mely:

- első lépésben segíti az ügyfélszolgálatos kollégák munkáját a probléma megoldási standardok fejlesztésével és a kezelt ügyek információként való felhasználásával és megfelelő rendszerezésével
- az ügyfélszolgálatot az ügyintézésen túlmenően alkalmassá teszi termék- és üzletfejlesztésre, ezáltal segíti a szervezetet az üzleti döntések meghozatalában (a folyamattal, termékkel, termékfejlesztéssel kapcsolatban)
- lehetőséget ad az ÜSZI szervezet HR menedzselésére (TÉR, fejlesztés-utánpótlás, karriermenedzsment, fluktuáció csökkentése) és költséghatékonyabbá tételére



**MA:** a lehető legkevesebb időt tölteni az ügyféllel, úgy hogy elégedett legyen

*Az ügyfélszolgálatos kompetenciáin múlik.*

**JÖVŐ:** A lehető legoptimálisabb időt tölteni a problémamegoldással

*Az együttműködésen múlik.*

- 3 szintű problémamegoldó lánc

## 1. szint

- Ügyfélszolgálatos munkatárs
  - Standardok alapján problémát megold
  - Megfelelő szakemberhez irányít (előkészít)



## 2. szint

- Supervisor
- Döntést hoz , hogy a problémát eszkalálni kell-e
- Betanítja az 1. vonalat / Tréninget kér



## 3. szint

- Specialista
- Speciális problémákat old meg
- Gyakran jelentkező problémákat standardizál

## 1. Szint Ügyfélszolgálatos munkatárs

- Megoldott problémák száma
  - Problémalista elkészítése, **ismétlődő problémák újbóli eszkalációja**
  - Ügyfelek mérése, hibapontos lista



## 2. Szint Supervisor

- Mit eszkalálnak hozzá
- Beavatkozás essége (soft skill)
- Mit kell továbbítania / Mit tud már az ügyfélszolgálatos munkatársa / **Annak mérése, hogy a standard megoldott-e a problémát**



## 3. szint

- Specialista
- Milyen probléma érkezik hozzá
- Mit standardizál

- Hívások minősítése tartalmi szempontok alapján
  - Címkefelhő használata és bővítése
- Adatgyűjtés a megoldott ügyekről
  - Széles kategória gyűjtemény, logikus elrendezés
- Együttműködés a vállalati szakértő kollegákkal
  - A háttér felderítése , standardizálás, folyamatok átalakítása
- Riportrendszer fejlesztése
  - Automatikusan, több adatforrás integrációjával
- Munkaköri leírások pontosítása
- Ösztönző rendszer átalakítása

3 hetes tanácsadói közreműködés, elsősorban a meglévő informatikai és műszaki rendszerek fejlesztésével

Mérési és riport rendszerek átalakítása

Értelmezések és taxonómia kialakítása

A mérési rendszerek integrációja

A különböző szintű riportok kialakítása

A felelősök képzése

Az együttműködés rendszerének kialakítása

Együttműködési fórumok, helyszínek

Tudásbázis fejlesztés

Standardok, wiki

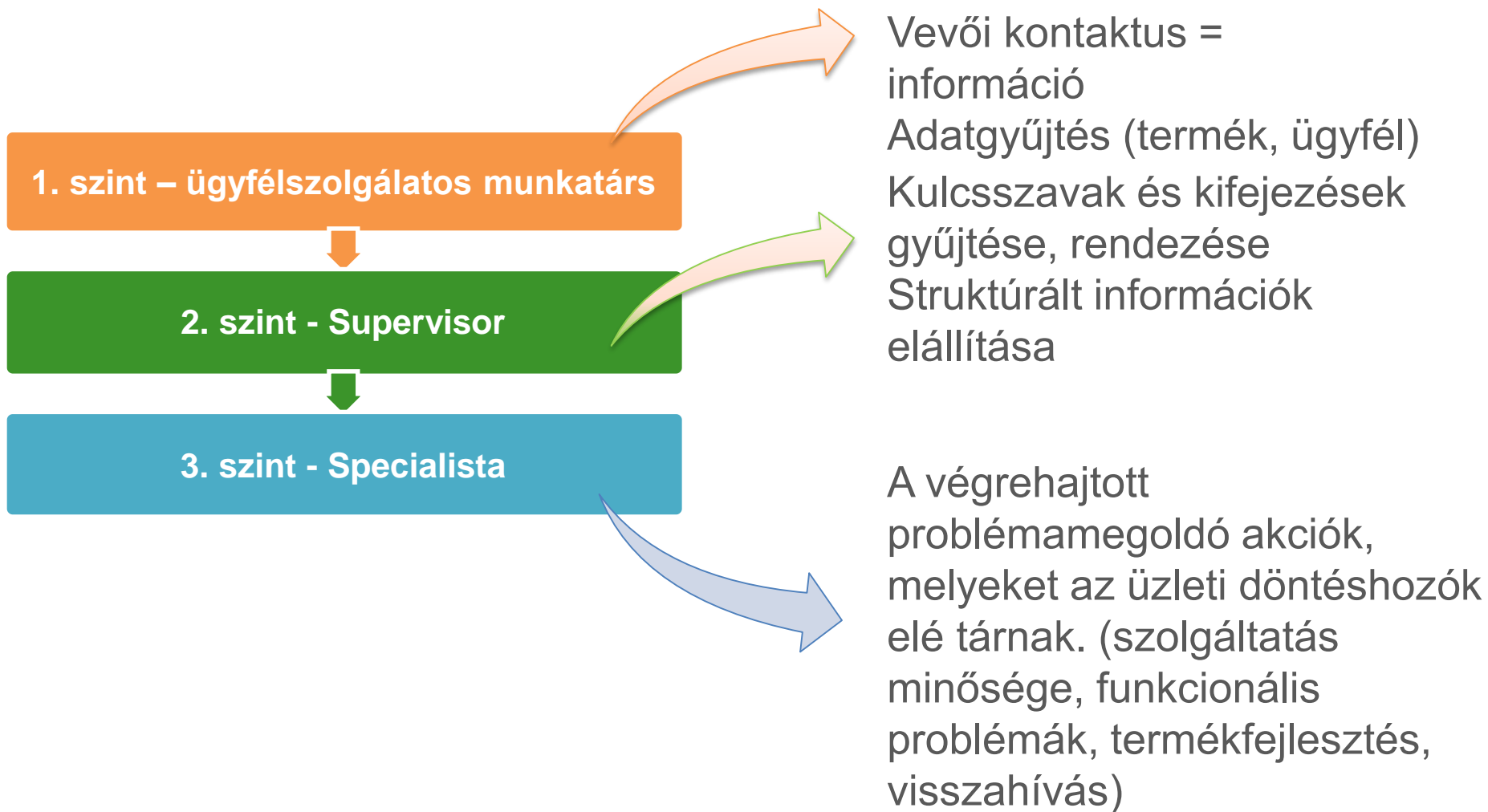
Címkék, struktúra

Folyamatok **mérése**

Ellenőrök / Auditorok képzése

Üzleti folyamatok, üzleti döntések  
hatékonyságának támogatása:

Az ügyfélkontaktusok információtartalmának  
felhasználásával üzleti döntések elősegítése



- Kulcsszavak feldolgozása a kontakt centerben
  - Magyar nyelven is, magyar fejlesztéssel, hangban és e-mailben is
  - Speech-to-text formában, automatikus címkézéssel
- Webes forgalmi és viselkedés-analitika
  - Kiforrott és sikeres analitikai megoldások állnak rendelkezésre
  - Kattintások sorrendje, cookie-k használata, stb.
- Személyes ÜSZI-n viselkedés analitika
  - Video analitika, beszélgetés közbeni hangrögzítés, címkézés
- Szabványos interfészek használata az IT rendszerekhez
  - További feldolgozás, menedzsment riportok, MS vagy SAP (ERP) felé



- **Termékekre gyűjtött ügyfél-információ**
  - problémák, használati nehézség, a termékkel kapcsolatos információszolgáltatás elégtelensége például) – input a termék, illetve termék-támogatás fejlesztésére (solution design)
- **Az ügyféllel való kapcsolattartás nehézségei**
  - az ügyfélszolgálati adatbázis kezeléséből, tartalmából fakadó problémák, a szabványos idők tartását nehezítő problémák, stb. – input a sales támogatás fejlesztésére
- **A szerződéses kapcsolatból fakadó problémák gyűjtése**
  - szolgáltatással kapcsolatos jelzések, üzemzavarok, számlázás, például) – input a szolgáltatási színvonal fejlesztésére

A munkatársak a hozzájuk kerülő információt azokhoz a támogató pozíciókhoz továbbítják, amik azt új szervezeti tudássá és egyben piaci versenylőnnyé alakítják

**3 hetes tanácsadói közreműködés, elsősorban az informatikai és a műszaki rendszerek fejlesztésének céljából**

**Hang, web és video analitika**

**Értelmezések és riportok**

- Minden adatelemhez megfelelő definíció
- Automatikus riport készítés bármely forrásból
- Menedzsment és operatív riportok
- Beszédfelismerés, keresés rögzített hanganyagban
- Videók és web figyelés alapján viselkedés analízis és előrejelzés

**Információ tudássá alakítása**

**Beépített és folyamatos**

- Termék
- Szolgáltatási folyamat
- Ügyfélkapcsolattartás fejlesztés

Humán menedzsment támogatás az ügyfélszolgálati munkatársak megtartása és tudás alapú működése érdekében.



Teljesítménymenedzsment

- fejlesztés, utánpótlás

Megtartás –

- karrierutak kiépítése
- rotálás
- bónuszrendszer

2 hetes tanácsadói közreműködés, elsősorban az  
Ügyfélszolgálat menedzsmentjével együtt dolgozva

Karrier-gondozás

Munkaköri és grade  
rendszer kritériumai

- Szakértő
- Probléma megoldó
- Vezető útvonal  
kiépítésére a munkaköri  
rendszerben

Ösztönző rendszer

A munkakör által  
kontrollált teljesítmény-  
mutatókra alapozva  
(munkaköri és grade-  
rendszer kritériumai)

Teljesítmény-menedzsment

Egyéni karriertámogatás  
a teljesítménymutatók  
értéke (eredmény) és  
típusa (szakértő,  
probléma megoldó,  
vezető) alapján