



**Call
centerek .com**

A Callcenterek tevékenységének, tapasztalatainak
és a BITS-CC termék
rövid bemutatása

www.callcenterek.com

**Budapest, 2013.
Philippovich Ákos**

A CallCenterek.com Kommunikációs és Tanácsadó Iroda bemutatása

Elérhetőségeink:

www.callcenterek.com, aphilippovich@callcenterek.com, 30/555-4666, 1/414-3060

A CallCenterek Kommunikációs és Tanácsadói Irodát magyar mérnökök alapították 1997-ben. A cég elsődleges célja az üzleti és a mérnöki tervezés és kivitelezés összehangolása, az üzleti folyamatok leképzése a megvalósítás szintén és innovatív megoldások bevezetése kontakt center környezetben. Mindemellett feladatunknak tekintjük az integrációs, implementációs és minőségbiztosítási szolgáltatások teljesítését.

A CallCenterek.com egy tanácsadó cég, amely azonban elsősorban nem elméleti és stratégiai, hanem a konkrét megvalósítási és integrációs szinten tevékenykedik. A CallCenterek.com stratégiai együttműködést alakított ki több gyártóval, szolgáltatóval.

A CallCenterek.com kiemelt referenciái közé tartoznak az alábbiak:

- Az első magyarországi ACD alapú call center (Lufthansa) rendszer kivitelezése (1993)
- Az első magyarországi valódi call center kivitelezése, (Expressz Kiadó Zrt., 1995, primer Euro-ISDN trónkőkön)
- Az Országos Vízügyi Főigazgatóság országos Intranet hálózatának megtervezése (1999, Frame relay alapokon, ATM transzporttal)
- Az Országos Vízügyi Főigazgatóság országos Intranet hálózatának kiviteli munkáinak minőségbiztosítása, a kiviteli munkák ellenőrzése, a felhasználók képzése és a rendszer teljesítményének mérése (1999-2000, PC alapú video konferencia eszközökkel)
- A Vivendi (ma Invitel) Rt. telefonos ügyfélszolgálati rendszerének tervezése, a kiviteli munkák minőségbiztosítása, az implementáció ellenőrzése, projektmenedzsment (a liberalizált távközlési piacra, távolsági hangszolgáltatásokra is, 2001)

- Az Országos Vízügyi Főigazgatóság országos Intranet hálózatának belső szabályozási rendszerének megtervezése, a szabályozás bevezetése (2002, IP alapú rendszerekkel)
- A bajai kistérség informatikai és távközlési stratégiájának megalkotása, projekt menedzsment szolgáltatások, ügyfélszolgálat bevezetése (2003, EU konform mérési rendszerrel és üzleti folyamatok fejlesztésével)
- Az ÉGÁZ- DÉGÁZ integrált ügyfélszolgálati rendszerének tervezése, implementálása (2005, Avaya technológián), operatív CRM kérdések, üzleti folyamatok implementálása az ügyfélszolgálaton
- Magyar Vasúti Hivatal Utasjogi Biztosa ügyfélszolgálati irodájának tervezése, kivitelezése és működtetése (2007, outsource modellben, minőségbiztosítási rendszerrel)
- Az ESZA Európai Szociális Alap Kht. Ügyfélszolgálati rendszerének implementálása (2007, teljes informatikai hálózattal és EU pályázati informatikai rendszerrel integrálva)
- A Fővárosi Közterület - Fenntartó Zrt. Egységes ügyfélszolgálati rendszerének kidolgozása és implementálása (2008-2011), a vevők kezelésének módszertana, üzemeltetési támogatás és motivációs és mérési rendszer bevezetése
- Az Invitel Zrt. kábeltelevíziós call centerének integrációja és a dolgozói motivációs és mérési rendszer kidolgozása (2011), vevőérték és operatív CRM bevezetése
- Operatív részvétel outsource és telemarketing call centerek működésében és minőségének fejlesztésében (2010-2011)
- A MÁV Informatika help-desk rendszerének kiépítése (2012-2013)



Tapasztalatunk megfelelően széles az üzleti folyamatok kidolgozásában, ill. átalakításában, amely az ügyfélszolgálat munkáját segíti és teljesítményét növeli. Az ügyfélszolgálat-marketing-értékesítés együttesének integrált szemléletével jelentősen tudjuk javítani a vállalatok versenyképességét.

Kutatásaink egyik fókuszja a rugalmas (atipikus) foglalkoztatási forma alkalmazása call center környezetben. Ilyen téren kiforrott kiválasztási és motivációs módszertannal segítjük a munkáltatók és munkavállalók sikerét.

Másik kutatási területünk a CRM és a tudásmenedzsment rendszerek és folyamatok bevezetése, azok kapcsolata, és teljesítményének mérése. E téren integrációs szolgáltatásokkal és projektvezetéssel foglalkozunk.

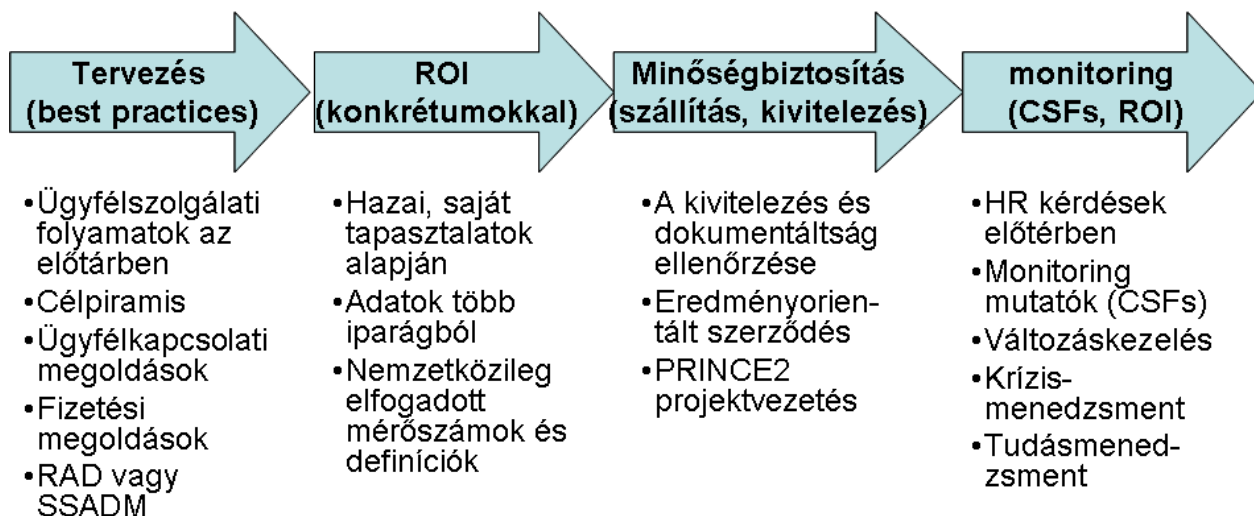
Harmadik területünk a video technika alkalmazása call center környezetben, az ügyfélszolgálat minőségének és hatékonyságának javítása és egyedi versenyelőny kialakítása érdekében.

A rendszerek tervezésénél az SSADM vagy RAD típusú metodológiát alkalmazzuk, míg a projektvezetésnél a PRINCE2 a preferált modell. A változásmenedzsment témakörben a mai legkorszerűbbnek számító, az angolszász területen elterjedt módszertanokat követjük.

A Callcenterek.com tevékenységének alapja a minőségi munka, amely egymásra épülő fázisokból áll.

Hangsúlyozzuk a felelősséget, amelyet az elvégzett tevékenységünkért vállalunk, és amely szerint cselekszünk, nem csupán a bevezetésig, hanem az azt követő időszakban is.

Az ügyfélszolgálati rendszerek tervezése és bevezetése, valamint az azt követő üzleti integráció során a következő folyamatábra szerint járunk el:



Üzleti hatékonyság, versenyképesség és szervezeti optimalizálás

Egy összetett, több szintű és több lépcsőben bevezethető termék, amely a jelen gazdasági helyzetben különösen jól elősegíti a vállalatok költséghatékony és illesztett működését.

A módszertant, mely a termék alapjául szolgál, a PsyOn cégtől dr. Farkas Judit fejlesztette, és több hasonlóságot mutat a lean és a VBM menedzsmenttel.



A megoldandó problémát az jelenti, hogy a jelenlegi turbulens, depresszív, kiszámíthatatlan környezet (és a szűkülő, hektikus piac) nem teszi lehetővé szervezet kiépítését és fenntartását a „szokásos”, legalább 5 éves távlatban gondolkodó stratégia végrehajtásához. Ehelyett legfeljebb éves távlatban lehet tervezni, roppant gyorsan változó környezethez kell alkalmazkodni, nem csupán a termékekben, de a szervezeti felépítésben, működésben is. Az üzleti modellt is változtatni szükséges.

Másfelől az alkalmazottak sem képesek a kívánt (vagyis a piac által diktált) ütemben változni. A kötődésük és teljesítményük alapvetően a váltás vagy elbocsátás miatti félelmen alapul, és nem a lojalitáson, a szakmai karrier építésének igényén. Az ilyen félelem pedig nagyon nem segít a vállalaton belül igényelt együttműködési szint megteremtésében, fenntartásában.

A fenti kettősség szorításában működő vállalatok számára kínál egy új, a mind a piaci, mind a humán realitásokat figyelembe vevő módszert a PsyOn fejlesztése, az Üzleti Hozzájárulás Rendszere (**Business Contribution System, BITS**) nevű terméke. A PsyOn és a Callcenterek.com közös munkájának eredménye pedig a BITS ügyfélszolgálatokon való alkalmazásának módszertana (BITS-CC).

A BITS a szervezeti működést azzal optimalizálja, hogy minden munkatárstól azt kéri számon, amire annak valóban hatása, befolyása van. Célja, a piaci változásokhoz való alkalmazkodási képesség és a belső forrásokból eredő versenyelőny megteremtése és fenntartása. Minden munkakört a saját üzleti értékén működteti és elvárja, hogy minden pozíció a tőle elvárható feladatokat hajtsa végre. Elősegíti az egyéni, önálló felelősségvállalást és döntéshozatalt, méri azok eredményességét, mégpedig a megállapodott tervek és akciók mentén. A mérést a munkaköri markerek segítségével végzi, mely markerek a munkakör szakmai, problémamegoldó és fejlesztői tevékenységét mutatja, méri és egyesítve jeleníti meg vezetői szinteken.

A kontakt centerekben létrehozott Üzleti Hozzájárulás Rendszer 3 modulból áll, ezek bevezetése egymásra épül, de egymástól elkülönül(het).

Az **első modul** segíti az ügyfélszolgálatos kollégák munkáját a probléma megoldási standardok fejlesztésével és a kezelt ügyek információként való felhasználásával és megfelelő rendszerezésével. Lehetővé teszi azt, hogy minden ügyféllel optimális időt töltsön az ügyfélszolgálatos, az előkészített standardok szerint megoldja a felmerülő problémákat és eskalálja az új problémákat a megfelelő formában vezetői és/vagy szakértői szintre.

Ez a modul tehát egy alapvetően hatékonysági eszköz, mellyel a költségvetési szorításban működő ügyfélszolgálatok hatékonyabbá és professzionálisabbá válhatnak.

A **második modul** az üzleti döntéseket, a döntések hatékonyságát támogatja azáltal, hogy felhasználja az ügyfelekkel történő kontaktusok információ tartalmát. Rendezett, strukturált formába összesíti a nagyszámú ügyfélkontaktus tartalmi információit. A riportok és markerek segítik a tudatos minőségi kontrollt, a termékfejlesztést és azonosítják a problémákat, melyet a piac a vállalat termékével vagy folyamataival kapcsolatban jelez.

Ez a modul tehát egy alapvetően piaci információs intelligencia eszköz, mellyel a vállalat a piaci igényekhez jobban illeszkedő termékeket és folyamatokat képes kialakítani.

A **harmadik modul** egy humán menedzsment eszköz, mely segít az ügyfélszolgálatos munkatársak megtartásában és a tudás alapú működés kialakításában. Egyszerre veszi figyelembe a munkatársak preferenciáit, illeszti azokat a vállalati elvárásokhoz és vice versa, a vállalati folyamatok és értékek szerint méri és motiválja a munkatársakat. Segít a „legjobb párosítás” megtalálásában, azaz az egyes pozíciókra a leginkább alkalmas munkatársak rendeli.

Ez a modul tehát egy alapvetően humán erőforrás menedzselő és fejlesztő eszköz, mely a vállalati célok és helyzet szerint alakítja (át) a meglévő erőforrásokat.

Az egyes modulok alkalmazása mind módszertani, mind technikai jellegű investíciót igényel. Azonban az investíciós igény megtérülése már a bevezetés során jelentkezik, hiszen a bevezetés során kialakulnak azok a folyamatok, mérési és motivációs eszközök, melyek a gyors alkalmazkodás képességét teremtik meg.

Az egyes modulok önállóan is megrendelhetők illetve egymásra épülve a teljes módszertan bevezethető.