

Korszerű ügyfélirányítás, ügyfél tájékoztatás

Előadó:

**Budai Balázs
ügyvezető igazgató
B2Data Kft.**

www.b2data.hu

Bemutakozás

- **B2Data Szoftverfejlesztő és Informatikai Szolgáltató Kft.**
 - 6 év tapasztalat ügyfélhívók terén
 - Budaörs Városháza ügyfélirányító rendszerét építettük ki és üzemeltetjük 2009 dec. óta
 - Azóta számos újítás, egyedi fejlesztés, kifejezetten okmányirodáknak kitalált rendszer
- Magyar cég, magyar termék
- Saját fejlesztésű szoftverek, saját gyártású eszközök
- Újgenerációs ügyfélhívó rendszerek

Ügyfélszolgálat, munkavégzés - Ki mit vár el?

- Ügyfél:

minél hamarabb sorra kerüljön és kiszolgálják, megfelelően tájékoztassák

-Ügyintéző:

minél hatékonyabban végezhesse munkáját, a teljesítményét pedig elismerjék.

- Irodavezető:

minél rugalmasabban szervezhesse a munkát, teljes rálátása legyen a folyamatokra, az iroda működéséről utólag a lehető legpontosabb statisztikákat kaphassa

Újgenerációs Ügyfélhívó Rendszerek alapvető funkciói

- Munka előre tervezhetősége (időpontfoglalás, háttérmunka rögzítés)
- Maximális időkihasználás (betérő ügyfelek kezelése, háttérmunka végzés)
- Megfelelő ügyfél-tájékoztatás
 - Időpontfoglaláskor
 - Online
 - Érkezéskor (jegynyomtatáskor)
 - Várakozás közben (aktív várakozás)
- Hatékony munkaszervezés (ki-mit csináljon)
- Vezetői felügyelet (ki-mit csinál éppen)
- Statisztikai elemzés, teljesítménymérés (PONTOS STATISZTIKÁZHATÓSÁG)
- Megfelelő üzemeltetés, támogatás
- Mindez alacsony áron

Előre tervezés

- Időpontfoglalás
 - Személyesen, Telefonon ,Interneten, Mobiltelefonon (SMS, WAP), Kioszkon
 - Ügyfél regisztráció alapú
 - Időpontok menedzselése (pl. törlés, foglalt időpontok megtekintése)
 - Értesítések fogadása: Email, SMS (pl. emlékeztetők)
 - Sorszámkiadás helyszíni azonosítással vagy előre kiosztott sorszámmal
 - Egyedi funkciók
 - Iroda állapotának online megtekintése (várakozók száma, aktív ügyintézők száma, napi ügyféleloszlás)
 - Online jegy kérése
- Háttérmunka rögzítés (később külön)
- Több ügy/ügyfél egy jeggyel (pl. családok, elveszett okmányok)

Maximális időkihasználás

- Betérő ügyfelek kezelése (időpont nélkül)
 - Háttérmunka végzés
 - a rendszer rögzíti a háttérmunkát, mert csak így kaphatunk pontos adatokat az ügyintézők teljesítményéről
 - ügyek rögzítése
 - később ügy kiválasztása munkavégzésre
- Pl. járműkereskedők ügyintézése

Ügyfelek tájékoztatása

- Időpontfoglaláskor
 - Ügyintézés várható menete, tudnivalók, pl. mit hozzon magával a sikeres ügyintézéshez
 - Helyszíni foglaláskor: Információk nyomtatása jegyre
 - Internetes foglaláskor: Tájékoztató email/sms küldése
 - Emlékeztető email/sms küldése az időpont közeledtével
- Interneten, online
 - Iroda aktuális állapotának közzététele (mennyien várnak, mennyi aktív ügyintéző van, mennyi időpontos ügyfél várható) → Betérő ügyfél, online jegy
 - Érkezéskor (jegynyomtatáskor)
 - Ügyfélszolgálat feladata
 - Jegyre megjegyzések, egyedi információk kiírása
 - Várakozás közben (aktív várakozás, LCD TV használatával)
 - Ügyfél pozíciója a várakozási sorban
 - Információk, reklámok (bevételi forrás!)

Hatékony munkaszervezés

- Ügyintézők feladatköreinek beállítása (prioritások állítása)
 - Manuálisan → hátrány: folyamatos felügyeletet igényel
 - Irodavezető által
 - Ügyintéző által
 - Automatikus szabályokkal → előny: kiszolgálás optimalizálása felügyelet nélkül
 - Pl. automatikus prioritásváltás
 - ha a várakozók száma egy ügytípusra túl nagy
 - Ha a várakozási idő egy ügytípusra meghalad egy bizonyos mértéket
- Figyelmeztetések megjelenítése

Vezetői felügyelet

- Rálátás az irodai folyamatokra
 - várakozó ügyfelek / kiszolgálásra váró ügyek
 - Rögzített háttérmunkák
 - Ügyintézők aktuális munkája

Statisztikai elemzés, teljesítménymérés

- Adatbányászat fontossága
 - Irodai ügyfélkiszolgálás minőségének mérése
 - Várakozási idők
 - Kiszolgálási idők
 - Kiadott jegyek száma / Kiszolgált ügyfelek száma (arány)
 - Ügyintézők teljesítménymérése
 - Vezetői döntéstámogatás (pl. bővítés / átszervezés szükségességének alátámasztására)

Üzemeltetés, támogatás

- Helpdesk szolgáltatás
- Gyors hibaelhárítás (legkésőbb másnap bárhol az országban) → a hívó elemi része a rendszernek, állandó működése elengedhetetlen
- Egyedi fejlesztési igények teljesítése

Alacsony ár

„Mennyibe fog ez nekem kerülni?”

-Sajnos általában elmondható az ügyfélhívókról, hogy komoly beruházást igényel beszerzésük

-Mi ezt igyekszünk megcáfolni

-B2Data Kft. Konstrukciója:

-Szoftver licenc: ingyenes

-Hardverek: havi bérlet vagy vétel

-Üzemeltetés: alacsony átalánydíjak, melyek minden esetleges díjat tartalmaznak (pl. kiszállási díj, hibaelhárítás, helpdesk)

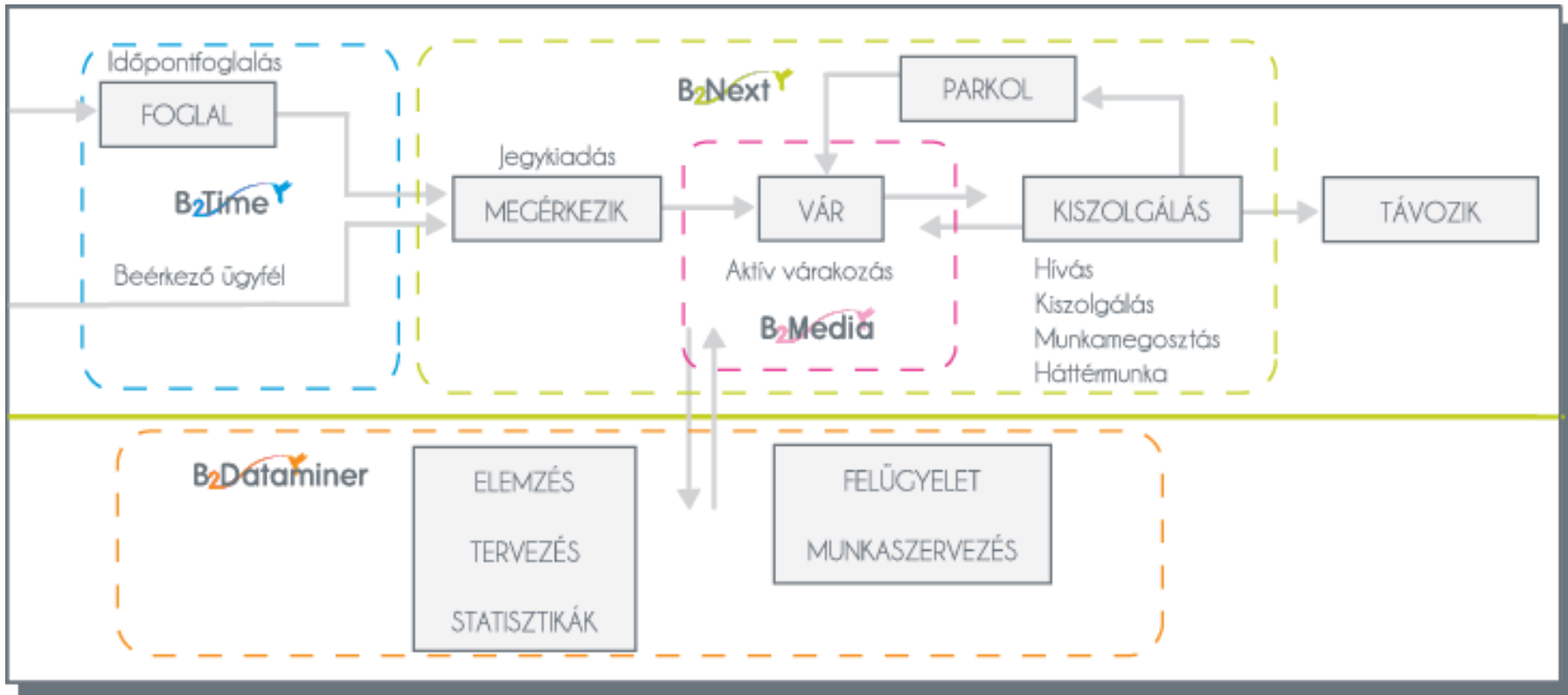
-Továbbfejlesztés: nekünk is érdekünk, bizonyos esetekben a jó ötleteket ingyen kifejlesztjük (pl. Budaörs – járműkereskedők cégnyilvántartása, meghatalmazások kezelése)

-Tehát kezdeti költségek nélkül vezethet be ügyfélhívó rendszert, elkötelezettségek nélkül

-Próbahónapot igényelhet. Meglévő eszközeit fel tudjuk használni.

-„A rendszert nem eladjuk, hanem szolgáltatjuk.”

B2Project – Teljeskörű ügyfélszolgálat megvalósítása (lásd prospektus)



Köszönöm a figyelmet!

Budai Balázs
budaib@b2data.hu

B2Data Szoftverfejlesztő és
Informatikai Szolgáltató Kft.

www.b2data.hu