



Integrált Okmányirodai Ügyfélhívó és Ügyviteli Rendszerek



Elérhetőségeink:

- ✦ tel/fax: +36-1-709-3021
 - ✦ mobil: +36-30-907-0998
 - ✦ e-mail: info@b2data.hu
 - ✦ www.b2data.hu
-
-

Cégünk 2005-ben indult egyéni vállalkozásból nőtte ki magát informatikai vállalattá. Vállalatirányítási rendszereket, statisztikai és integrált ügyviteli rendszereket, ügyfélforgalom irányítási rendszereket építünk ki.

Általunk fejlesztett rendszerek több éve futnak problémamentesen a CIB Bank Zrt-ben, a Magyar Telekom Nyrt-ben, a Budaörsi Városházán és még számos más helyen.

Kiemelt figyelmet fordítunk ügyfeleink egyedi igényeinek teljesítésére. Szoftvereink 100%-ban saját fejlesztésűek, így lehetőség van tetszőleges funkciók integrálására.

Célunk egyesíteni a hivatali információáramlást egy átfogó, hatékony és megbízható vállalatirányítási rendszer segítségével. Meggyőződésünk, hogy szolgáltatásainkkal pozitív hatással lehetünk a hivatalok munkájának teljesítményére valamint ügyfél oldali megítélésére.

Költséghatékony megoldásaink gazdaságilag is segítik ügyfeleinket.

Kiemelt kedvezményeket és akciókat nyújtunk a kis létszámú hivataloknak, hogy ezáltal is segítsük őket megfelelni az egyre növekvő elvárásoknak.

Magas minőségi követelményeinknek köszönhetően európai színvonalú ügyfélkezelést teszünk lehetővé.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Budai Balázs".

Budai Balázs
ügyvezető igazgató

Tartalom

Tartalom

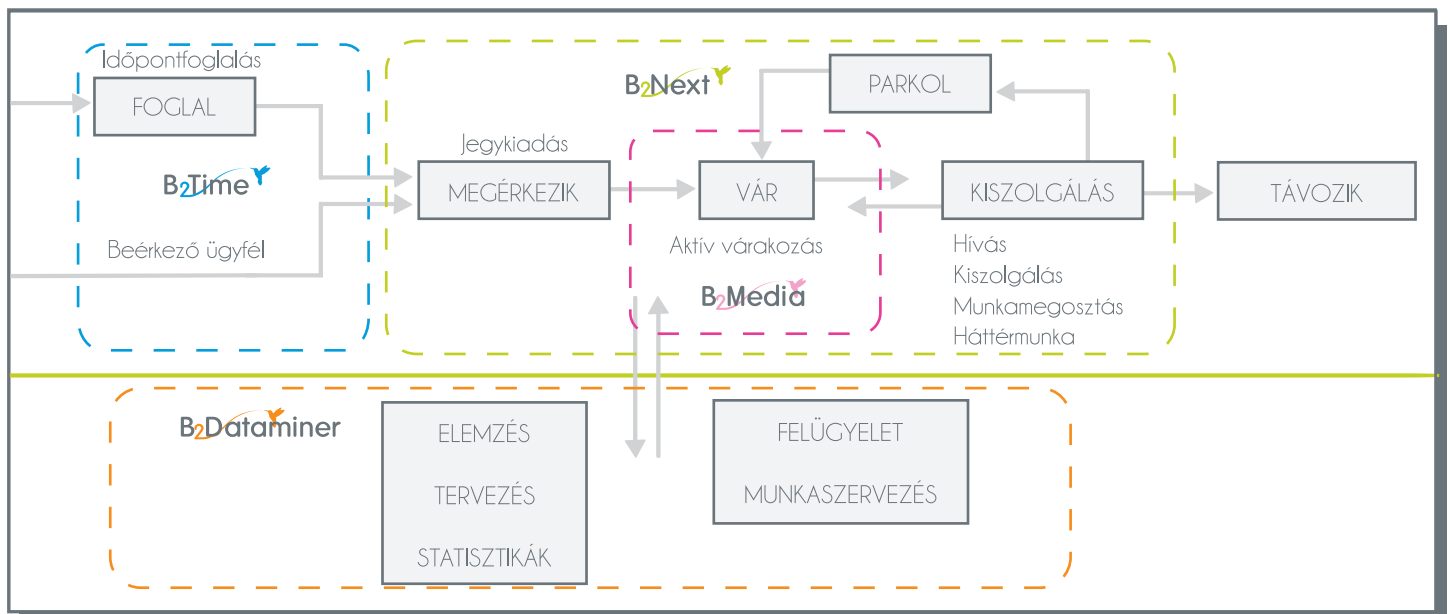
Bemutakozás	3.old
Tartalom	4.old
B2Project	5.old
B2Time	6.old
B2Next	8.old
B2Dataminer.....	12.old
B2Media.....	13.old
Extrák	14.old

B2Project

Teljeskörű Ügyfélszolgálat

B2Project

integrált iktáirodai szolgáltatások megoldást nyújt az
ügyfélirányításra
munkaszervezésre
munka előre tervezésére
hatékonyságelemzésre
ügyfelek tájékoztatására

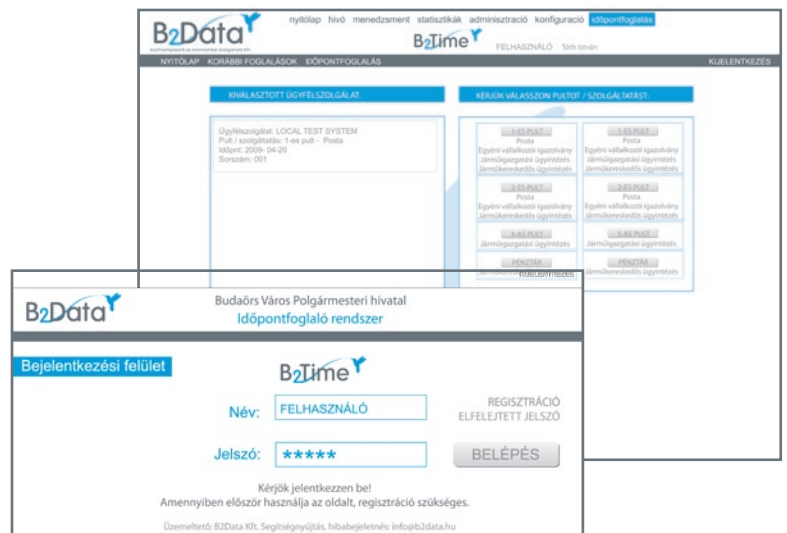


A piaci versenyképességünk alapja, hogy szoftvereink 100%-ban saját fejlesztésűek, eszközeinket mi gyártjuk alkatrészekből illetve mi illesztjük azokat szoftvereinkhez. Így nem függünk sem belföldi, sem külföldi szoftvercégektől illetve szállítóktól.



Előnyök:

- Nincs szükség helyi szerverre
- Nem kell telepíteni, böngészőből elérhető
- Garantált megbízható működés
- Alacsony üzemeltetési díjak
- Nincs limitálva a felhasználók száma
- Ügyfélhívóhoz kapcsolható (B2Next)
- 0-24 órás elérés



A B2Time Internetes Időpontfoglaló Rendszer segítségével ügyfelei könnyedén foglalhatnak időpontot Interneten keresztül.

Az ügyfeleknek lehetőségük van regisztrálni, adataikat módosítani, időpontjaikat utólag törölni, információkhoz jutni a szolgáltatásokról, emlékeztetőt kérni email-ben vagy akár SMS-ben is.

Az ügyintézőknek lehetőségük van ügyfeleket regisztrálni, adatokat módosítani, időpontot foglalni (pl. telefonon foglalt időpontokat bejegyezni), beállítani a szolgáltatásokat, ablakokat és ezek paramétereit, kezelni a nyitva tartást és a szabadságokat.

Integrálási modulok lehetővé teszik más naptárrendszerekkel való automatikus szinkronizálást, így akár meglévő naptárának kiegészítéseként is használhatja.

Szükség szerint az Internetes felület mellé kérhető SMS és WAP időpontfoglaló felület is. Számos beépített felhasználói felület design közül választhatja ki az Önnek leginkább tetszőt. A rendszer képes akár teljes üzlethálózatok időpontfoglalását is ellátni egy központi helyről.



B2Time egyedülálló funkciók

Online állapotmonitor és online jegy kérése – helyi lakosok támogatására

Az ügyfelek interneten tájékozódhatnak az iroda aktuális állapotáról (pl. mennyien váraкоznak, mennyi időpontos ügyfél várható a közeljövőben, ill. mennyi aktív ügyintéző van). Ezen adatok segítségével az ügyfél mérlegelni tudja, hogy időpontfoglalás hiányában mikor térjen be az irodába (mikor kell a legkevesebbet váraкоznia). Ha úgy dönt, hogy betér, jegyét azonnal online is igényelheti. Ezt követően 15 percre van a helyszínen megjelenni (az időlimit állítható). A váraкоzási sorba a jegy online igénylésének időpontja szerint kerül. Ez a funkció a helyi lakosok kiszolgálását segíti, akik pl. munkaidejükben szeretnének gyorsan ügyet intézni, de időpontot nem tudtak foglalni kellően korai időre.

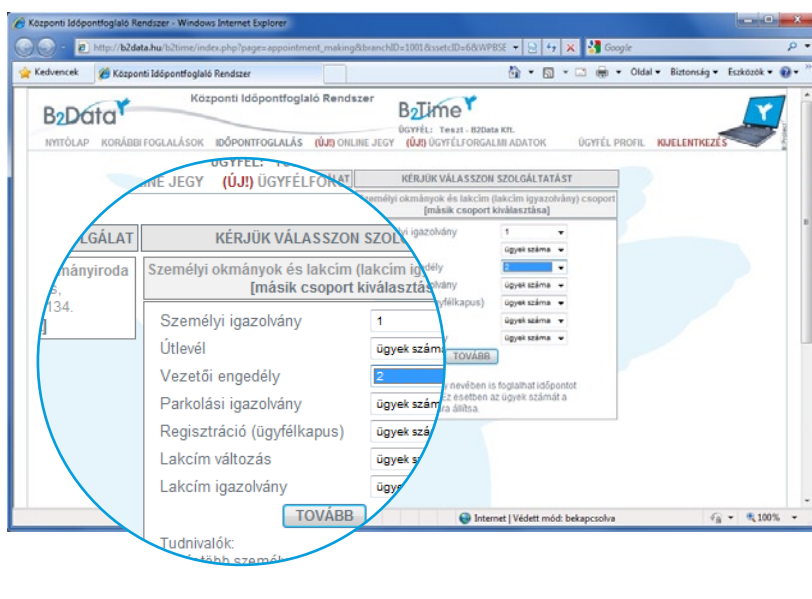
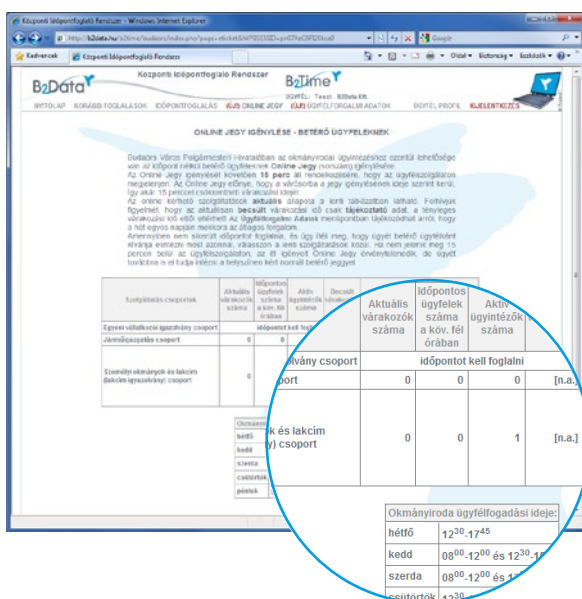
Jól alkalmazható akkor is, ha az iroda csak időpontos ügyfeleket fogad, ugyanis a rendszer figyelmeztetheti az érdeklődő ügyfeleket amennyiben egy időpontos ügyfél nem jelent meg, és így az okmányiroda közelében élők ill. dolgozók „beugorhatnak” az elmaradt időpontos ügyfél helyére.

Több ügy egyszerre történő foglalása

pl. családok részére 4db útlevel ügyintézés lefoglalása

pl. elveszett okmányok esetén SZIG, lakcímkártya, vezetői engedély ügyintézés lefoglalása

A lefoglalt szolgáltatásokat a rendszer az ügyintézőknek tetszőleges vagy kötött sorrendben kínálja fel munkavégzésre, illetve lehetőség van az ügyek párhuzamos kiszolgálására több pultnál.





Előnyök:

Új generációs ügyfélhívó és ügyviteli rendszer
 Számos egyedi funkció
 Rugalmasan konfigurálható ügyfélirányító logika
 Háttér munka rögzítés

A B2Next Ügyfélhívó és Ügyviteli Rendszer egyedülállóan rugalmasan integrálódik vállalati rendszerébe, hogy minden a leggyorsabban menjen. A teljesen hálózati eszközöknek köszönhetően nincs szükség helyi szerverre és egyedi gyengeáramú hálózat kiépítésére sem. Az eszközöket cége meglévő Ethernet hálózatához illesztheti. A webes (böngészőből elérhető) vékony kliens elvű felhasználói felületnek köszönhetően a teljes rendszer központból konfigurálható, telepíteni a munkaállomásokra szoftvert nem kell. Ez lehetővé teszi számunkra magas, jó minőségű szolgáltatás biztosítását rendkívül alacsony üzemeltetési díjért. Az eszközök a szolgáltatás részét képezik, nem szükséges azokat megvásárolni, így a piac legversenyképesebb megoldását tudjuk kínálni minőség és ár tekintetében is.

A B2Next az általános ügyfélirányítási funkciók mellett lehetővé teszi az erőforrások tervezését, a hatékony munkabeosztást és a háttér munka rögzítését (pl. ügyirat kezelés, járműkereskedők munkavégzése). Használatával az ügyintézői munka teljes folyamata rögzítésre kerül, ezáltal az ügyintézők munkavégzése ellenőrizhetővé, teljesítménye kimutathatóvá válik.



Minden szoftver megoldásunk böngészőből elérhető felhasználói felülettel rendelkezik, ezért telepítést a helyi számítógépen nem igényelnek, akár Interneten keresztül is elérhetőek, illetve BM hálózat kompatibilisek.

Hívóterminál funkciói

hívás

átirányítás (szolgáltatásra, munkahelyre, ügyintézőhöz)

párhuzamos munkavégzés („átadás”, „klónozás”)

tevékenység ill. paraméter bejegyzés

hívási prioritás kézi kiválasztása vagy automatikus beállítása szabályok alapján

következő ügyfél közvetlen kiválasztása

személyre szabható felület, „gyorsgombok”

háttér munka végzése

Központi Menedzsment és Konfigurációs Rendszer (Felügyeleti terminál)

összetett jegynyomtatási funkciók

akár több ügyfél egy jeggyel történő párhuzamos kiszolgálása (pl. családok)

akár több szolgáltatás egy jeggyel történő kiszolgálása (sorrendben és párhuzamosan is)

jegy hozzárendelése ügyintézőhöz (csak a kiválasztott ügyintéző hívhatja be)

VIP jegyek kiadása (előre sorolja őket)

időpontos ügyek kiadása

váró sor megtekintése

várakozók adatainak megtekintése

megjelenítés szolgáltatásonkénti csoportosításban

megjelenítés tetszőleges rendezés szerint

munkahelyek állapotának megtekintése

bejelentkezett ügyintézők listája

munkahelyek aktuális információi

munkahelyek napi teljesített tranzakcióinak listája

szolgáltatások állapota

szolgáltatásokhoz várakozó ügyfelek száma

összesített információk szolgáltatásonként az aktuális napra

jegy nyomon követése

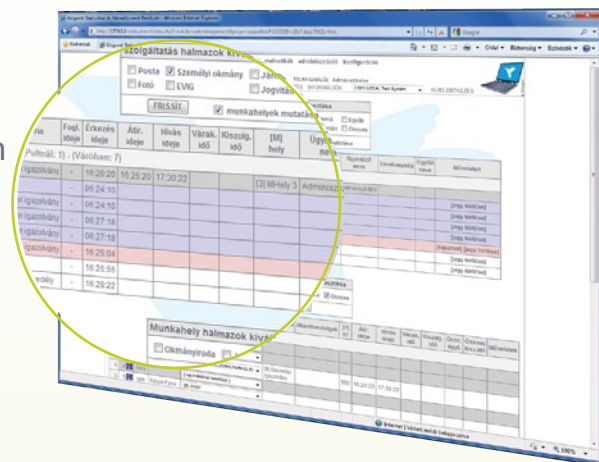
keresés sorszámmra

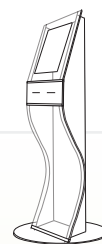
kiválasztott jegy teljes történetének megtekintése (mikor érkezett az ügyfél, mikor hova szólították)

különösen hasznos reklamációk kezelésénél

konfigurálás

felhasználók, szolgáltatások, munkahelyek, prioritások és jogosultságok beállítása



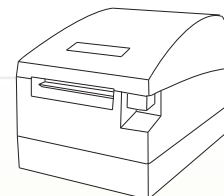
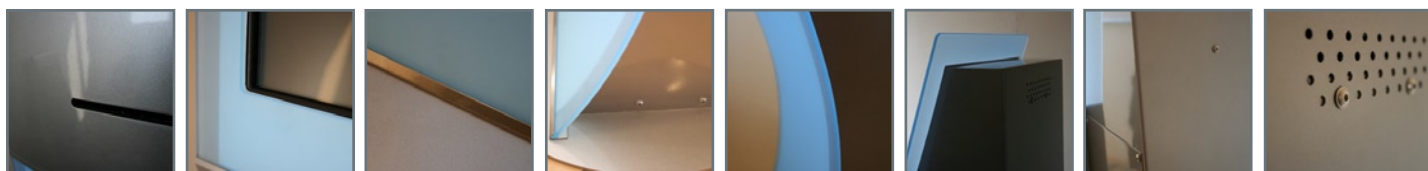


Érintőképernyős / nyomógombos jegykiadó

önkiszolgáló terminál, az ügyfél választja ki az ügyintézés típusát
kiváló minőségű CITIZEN ipari hőnyomtatók
80mm széles, tetszőleges hosszú jegy (vágófejes megoldás)
jegytekerecs átmérője: 200mm



Választható előlappal, álló vagy fekvő elrendezésű monitorral.



Asztali jegykiadó

az ügyintéző adja a jegyet (pl. ügyfélszolgálaton)
lehetőség van speciális jegynyomtatási funkciók használatára
összetett ügyfélszolgálatnál ajánlott (pl. több pultos kiszolgálás,
több szolgáltatás kiszolgálása egy jeggyel)

Amennyiben az okmányiroda rendelkezik megvásárolt hardverekkel, azokat fel tudjuk használni, és nem kell új eszközt vennie vagy bérelnie.

7 szegmenses kijelzők

Nagy fényerejű ledek, nappali világosságban is jól láthatók

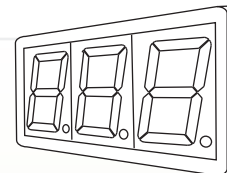
Opció: vörös, sárga vagy zöld fényű

Számjegyek magassága 57mm (közepes) és 101mm (nagy)

2-8 számjegyes kivitel

Nyílzás opció

PoE Ethernet aljzat (távoli tápellátás és vezérlés UTP kábelon)



3 számjegyes kiskijelző (pultokhoz)

teljes szélessége 190 mm,

teljes magassága 95 mm,

teljes mélysége 35 mm,

számok magassága 57mm

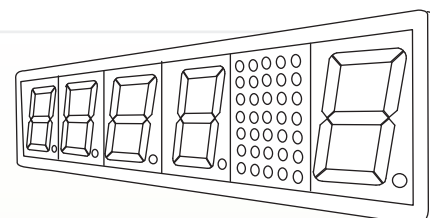
3+2 számjegyes nagykijelző (főkijelzőnek)

teljes szélessége 600 mm

teljes magassága 162 mm

teljes mélysége 35 mm,

számok magassága 101 mm



Egyedi előlappal rendelhető termékek.



A B2Dataminer segít a munkaszervezésben, az erőforrások elosztásában. Saját fejlesztésű (SQL alapú) OLAP motorja lehetővé teszi az adatok átfogó elemzését és egyedi riportok készítését. Az elkészített riportok elmenthetők különböző formátumokba (xml, html, excel, pdf) további feldolgozásra. Beállíthatók automatikus, időszakosan email-ben küldendő riportok is. Az adatok tetszőlegesen csoportosíthatók és szűrhetők, valamint lehetőség van egyedi aggregátumok számítására is.

Funkciók:

adatok szűrése, csoportosítása, összegzése

idő szerint

időintervallum kiválasztása

éves, havi, heti, napi, órás adatok összegzése

napszakok elemzése

iroda/ügyintéző szerint

több ügyfélszolgálat esetén régiók vagy

ügyfélszolgálatok kiválasztása

ügyintézőkre bontás

régiók vagy ügyintézők szerinti csoportosítás

szolgáltatások szerint

szolgáltatások kiválasztása

szolgáltatások szerinti csoportosítás

tevékenységek szerint

adatok szűrése/bontása a pultnál végzett

tevékenységi egységek szerint

paraméterezhető, bővíthető aggregátumok
(kiszámolt adatok)

táblázatos és grafikonos megjelenítés

többféle kimeneti formátum

gyors működés



Előnyök:

Minőségi adatszolgáltatást is nyújthat külső adattárház részére az adatok további feldolgozásához

Nincs szükség helyi szerverre

Adatintegrációval szinte tetszőleges adatbázishoz csatlakozható

Ügyfélhívókkal kompatibilis

Alacsony üzemeltetési díjak

Modern, webes felhasználói felület

Részletes kimutatások biztosítása vezetői döntések alátámasztásához

Ügyintézők teljesítményének és az ügyfélkiszolgálás hatékonyságának elemzése

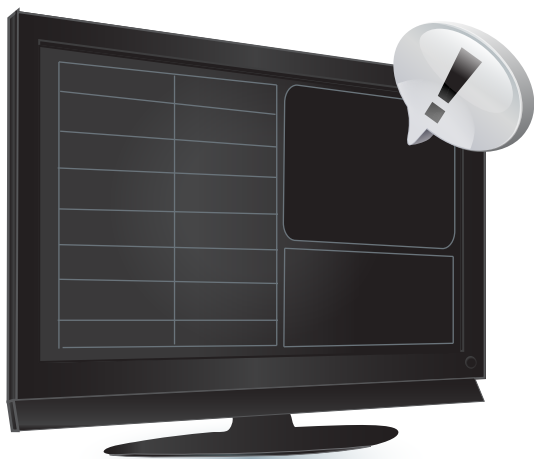
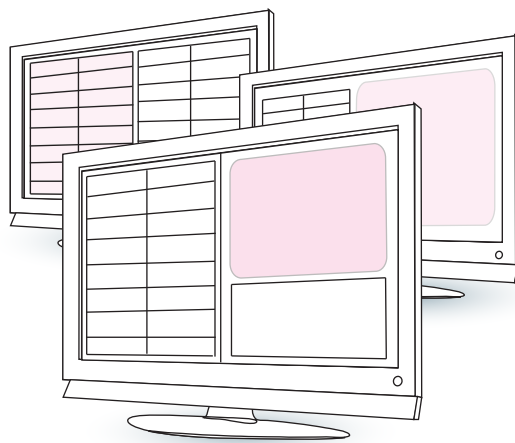


A B2Media nagyképernyős LCD TV-ken képes célzott hirdetések eljuttatni ügyfeleihez. A B2Media egy gyorsan visszatérülő szolgáltatás. Segítségével hatékonyan jeleníthet meg hirdetések vagy tájékoztathatja ügyfeleit. B2Next ügyfélhívóval kombinálva a reklámok mellett megjeleníthetők az aktuálisan hívott ügyfelek sorszámai, mely még jobban biztosíthatja az ügyfelek figyelmét, ezzel növelve a reklámok értékét.



Funkciók:

- lejátszási lista összeállítása
- tetszőleges felületi elrendezés
- képek, videók és hangok lejátszása
- ügyfélhívóhoz integrálható (B2Next)
- váró sor megjelenítése
- várakozó ügyfelek számának megjelenítése
- legutóbb hívott ügyfelek megjelenítése



Választható felület megosztás.
Fő kijelzőként is használható.

Extrák

B2Data Extra Szolgáltatások

SMS szolgáltatások

B2Time, B2Next rendszerekbe integrálható
általános információküldés
azonosító kódok küldése
visszaigazolások küldése
aktuális tájékoztatások

Oktatás és segítségnyújtás

Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy szolgáltatásainkat a lehető leghatékonyabban használják ügyfeleink. A rendszerek átadásakor valamint évi rendszerességgel ingyenes oktatást tartunk. Emellett telefonos és online ügyfélszolgálatot biztosítunk (helpdesk).

Támogatás és szerviz

Az ügyfélhívó rendszerek az ügyfélszolgálat kritikus részét képezik. Probléma esetén fontos a gyors és megbízható hibajavítás és szerviz. Cégünk biztosítja, hogy az ország teljes területén akár 24 órán belül elhárítja a felmerülő kritikus hibákat.

www.b2data.hu
