ICT HÍRMONDÓ

ENTERPRISE GROUP

MI A TÖKÉLETES ÉS HATÉKONY ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TITKA?

CAROL – AZ INTEGRÁLT MULTIMÉDIÁS CONTACT CENTER MEGOLDÁS

VEZETŐ KOMMUNIKÁCIÓS MEGOLDÁSOK AZ ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE-TÓL

MIT ÉR EGY VÁLLALAT, HA NEM ELÉGEDETTEK AZ ÜGYFELEI?

A CONTACT CENTER PIAC HAZAI HELYZETE

HAVONTA MEGJELENŐ INGYENES MAGAZIN

2014/2. szám

Kiadja az Enterprise Group ICT üzletága

TARTALOM

KÉPLET

3 **Mi a tökéletes és hatékony ügyfélszolgálat titka?**
A CAROL kommunikációmenedzsment megoldás garantálja a kommunikációs infrastruktúra és az ezt kezelő emberi erőforrások optimális kihasználtságát,

2 **KÖSZÖNTŐ**

5 **KITEKINTŐ**
Mit ér egy vállalat, ha nem elégedettek az ügyfelei?
Egy ügyfélszolgálat csak akkor működhet hatékonyan, ha tükrözi az adott hely szellemiségét, könnyen integrálható, felhasználóbarát, és maximálisan megfelel a felé támasztott követelményeknek.

6 **SZÁLLÍTÓ**
Vezető kommunikációs megoldások az Alcatel-Lucent Enterprise-tól
A gyártó Enterprise csoportjának termékei és szolgáltatásai lehetővé teszik a biztonságos és problémamentes hálózati kommunikációt.

7 **KÓD**
A contact center piac hazai helyzete

Kedves Olvasó!

Nem csak vészhelyzet esetén!

Ez volt a mottója az Enterprise Group ICT szakmai napjának, melyet az Öbölház Rendezvénycentrumban Orbán Előd ügyvezető igazgató mellett Győrfi Pál, az Országos Mentőszolgálat sajtószóvivője, valamint Dr. Golopencza Pál, a Központi Mentésirányítás vezetője nyitott meg.

Az ICT DAY a szakma innovatív megoldásainak bemutatása mellett ismertette az üzletág egyik legjelentősebb, hamarosan az átadás fázisába lépő projektjét, melynek köszönhetően 2014-től Magyarországon is európai színvonalú, modern és jóval hatékonyabban működő mentésirányítási rendszer szolgálja ki az ellátásra szorulókat. Ahogy előző lapszámunkban is olvasható volt, a bevezetésre kerülő komplex rendszer amellett, hogy a mentés teljes folyamatában résztvevők munkáját segíti, jelentős mértékben hozzájárul a betegek életesélyeinek növeléséhez és a maradandó egészségkárosodások megelőzéséhez.

Nagy öröm számunkra, hogy éves szakmai bemutatónkra ilyen nagyszámban látogatnak el partnereink. Jelenlétük és az elégedettségi felmérés eredményei pozitív visszacsatolásként szolgálnak, és bizonyítják azt, hogy jó úton haladunk. Ezt mutatják sikeres projektjeink is, köztük például a Könyvtárellátó Kiemelkedően Közhasznú Nonprofit Kft. számára fejlesztett IP alapú telekommunikációs rendszer is. E havi lapszámunkban részletesen bemutatjuk a contact centerben rejlő innovatív lehetőségeket, és rámutatunk arra, hogy a hatékony ügyfélszolgálat milyen módon képes támogatni a vállalatot céljai elérésében.

Kellemes olvasást kívánunk!

Üdvözlettel:

KATONA TAMÁS
Az Enterprise Group ICT üzletág igazgatója

Impresszum

ICT Hírmondó | Havonta megjelenő, ingyenes magazin
Kiadja: Enterprise Communications Magyarország Kft.
Főszerkesztő: Katona Tamás
Szerkesztés, tördelés, grafika: Corpus Communications

Mi a tökéletes és hatékony ügyfélszolgálat titka?

CAROL – Az integrált multimédiás contact center megoldás

Mára már a nagyvállalatok mellett egyre több kis- és középvállalat döbben rá arra, hogy a magas minőségű termékek és szolgáltatások, valamint a jó ár-érték arány nem elég a sikerhez. Ahhoz, hogy a nehezen megszerzett ügyfeleket megtarthassák, szükség van még egy nagyon fontos összetevőre: mégpedig egy jól működő ügyfélszolgálatra. Ehhez nyújt kiváló alternatívát a CAROL, az Enterprise Group által kínált integrált multimédiás contact center megoldás.

Számos olyan tényező van, amely motivációként hathat, hogy egy adott cég contact centert alakítson ki. Ilyen lehet például a nagy mennyiségű ügyfélpanasz, mely az elérhetetlen ügyfélközpontos munkatárs vagy a számtalan meg nem válaszolt e-mail miatt érkezik. A rossz hatékonyságú, átláthatatlan kommunikáció pedig mindig elégedetlen ügyfeleket szül, ami jelentősen ronthatja a vállalati image megítélését is.

Ezzel szemben egy minden igényt kielégítő és minden egyéni elvárásnak is megfelelő contact center hozzájárulhat a sikerhez, miközben képet adhat arról is, mely területeken van szükség további fejlesztésre. A CAROL kommunikációmenedzsment megoldás garantálja a kommunikációs infrastruktúra és az ezt kezelő emberi erőforrások optimális kihasználtságát, a különböző kommunikációs csatornák professzionális, egységes kezelését, a tervezhető és uniformizálható kommunikáció automatizálását, a kommunikációs folyamatok összes paraméterének mérhetőségét, valamint a meglévő IT rendszerek ésszerű integrációjával a szinergia-effektus kiaknázását. De mindezek mellé párosulnak olyan tulajdonságok is, melyek hozzájárulnak a CAROL sikeréhez, ilyen például a felhasználói élmény, az egyszerű kezelhetőség és a rugalmasság is.

A Siemens Enterprise Communications magyarországi szoftverfejlesztő bázisától átvett és továbbfejlesztett CAROL már számos nemzetközi referenciát tudhat magáénak, egyaránt megállja helyét az egészségügyi, a bank- és pénzügyi, a kereskedelmi, az ipari és az államigazgatási szektorokban is.

Hogyan járul hozzá a CAROL a hatékony ügyintézéshez és az ügyfelek maximális elégedettségéhez?

A szoftver kifinomult híváselosztási képességei és összetett kimutatásai révén – melyekkel egyaránt kezeli a bejövő és kimenő telefonhívásokat, e-maileket, faxokat, hangüzeneteket vagy akár a chatet – biztosítja, hogy az ügyfelek minden alkalommal azonnal a legalkalmasabb erőforráshoz jussanak. A kapcsolattartás a választott kommunikációs csatornától függetlenül magas szintű és konzisztens marad, miközben ennek mérhető adatairól a döntéshozók valós időben tájékozódhatnak. A CAROL statisztikái megfelelő információval szolgálnak, ha optimalizálni kell a contact center ügyintézők számát, az ügyintézők tudását és képességeit, az ügyintézők beosztását és teljesítményét, illetve egyéb érintett tevékenységeket.

A szoftverrel a felhasználók a 2014. január 14-től hatályos fogyasztóvédelmi törvényi előírásoknak is eleget tehetnek. E szerint a cégeknek biztosítaniuk kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést – melyre 5 percet ír elő a törvény –, hangfelvétellel kell rögzíteni az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi

A szoftver gyakorlatilag bármilyen telekommunikációs rendszerhez illeszthető, messzemenőkig testreszabható, könnyen integrálható, továbbá fejlesztési terve is maximálisan az ügyféligényekhez igazodik.

A CAROL már számos nemzetközi referenciát tudhat magáénak, egyaránt megállja helyét az egészségügyi, a bank- és pénzügyi, a kereskedelmi, az ipari és az államigazgatási szektorokban is.

telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt, és ezeket a hangfelvételeket egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. Mindezekre is választ ad a megoldás, hiszen a CAROL DSR hangrögzítő rendszerének köszönhetően minden hívás rögzíthető, archiválható és könnyedén visszakereshető. Igény szerint a CAROL használható egyszerű call centerként, multimédiás contact centerként és integrált Customer Interaction Centerként, s míg gond nélkül kiszolgál több száz ügyintézőt is, akár ügyintéző nélkül is célszerű bevezetni – a megtérülési mutatók minden esetben látványosak.

Egyik nagy előnye, hogy tökéletesen az adott vállalat profiljára és igényeire szabható, így mindig minden kérdésre választ adhat. Megoldást nyújt többek között automatikus kimenő telefonkampányok lebonyolítására is, a beépített IVR komponens pedig a standard funkciókon (üdvözlő szöveg, DTMF adatbevitel, dinamikus menü, várakoztató zene stb.) túl például a sorbanállás várható idejéről vagy a sorban elfoglalt pozícióról is tájékoztathatja a hívó felet, az ügyfelek pedig akár hangüzenetet is hagyhatnak vagy visszahívást is kérhetnek.

A CAROL a vállalati e-mail címre és a kijelölt fax-számra érkező leveleket is képes a telefonhívásokhoz hasonlóan elosztani. Mi több: a beérkező e-mailek tartalmának automatikus elemzése alapján segít a küldő igényeinek legincsább megfelelő ügyintéző kiválasztásában. A kommunikációs csatornák közötti prioritások beállítása tovább növeli a kihasználtságot: általában a telefonhívások kapják a legmagasabb prioritást, az elektronikus levelek és faxok feldolgozása pedig a hívások közötti hézagot tölti ki.

A szoftver gyakorlatilag bármilyen telekommunikációs rendszerhez illeszthető, messzemenőkig testreszabható, könnyen integrálható, továbbá fejlesztési terve is maximálisan az ügyféligényekhez igazodik. A megoldás fejlesztése és a termékmenedzsment is Budapesten zajlik, az Enterprise Group a személyes konzultációk és igényfelmérések, valamint a tesztelési folyamatok után nagy hangsúlyt fektet az oktatásra is, hogy az ügyvezetők és az ügyintézők is teljes mértékben kiaknázhassák a megoldásban rejlő lehetőségeket.

Azok a szervezetek, melyek nem használnak kontakt- ill. call centert, nem tudhatják többek között azt, hogy hány telefonhívás, e-mail, fax érkezik egy nap, mennyi ezekből az ügyfélinterakció, a megrendelés, a technikai támogatás, mikor van a csúcsidő, elegendő munkatárs dolgozik-e az ügyfélszolgálaton, továbbá hogy mennyi ügyfélhívás veszett el a túl hosszú várakozási idő miatt. És ez csak néhány a számtalan olyan információból, melyek ismeretében egy vállalat fejlődhet, az általa nyújtott szolgáltatás pedig jelentősen javulhat.

CAROL

Mit ér egy vállalat, ha nem elégedettek az ügyfelei?

Ahány ház, annyi szokás. Nincs két egyforma cég, így egyforma igények sincsenek. Egy ügyfélszolgálat csak akkor működhet hatékonyan, ha tükrözi az adott hely szellemiségét, könnyen integrálható, felhasználóbarát, és maximálisan megfelel a felé támasztott követelményeknek.

A jó ügyfélszolgálattal hatékonyabbá válik az ügyfelekkel folytatott kommunikáció, ami pedig segíti a vevői lojalitás megőrzését és erősítését. Lehetővé teszi a visszajelzések átláthatóságát, feldolgozását, a vevői igényekre és megkeresésekre adandó minél gyorsabb válaszadást, valamint segíti a teljesítmény nyomon követését, legyen szó humán erőforrásról vagy technológiáról. A személyre szabott CRM stratégiák és megoldások így növelik a munkaerő termelékenységét, hatékonyabbá teszik az üzleti folyamatokat és az információk kezelését.

Ma már egészen más trendek hódítanak ezen a téren, mint pár évvel ezelőtt. Mára már a vállalati attitűdöt tükrözi az, ahogy egy vállalat viszonyul az ügyfeleihez. Az ügyfélorientált hozzáállás elengedhetetlen, így a technológiai haladás vívmányait az elsők között alkalmazni, a hatékonyságot javítani, új piacokat szerezni a versenyképesség megőrzése és javítása szempontjából nagyon fontos.

A nemzetközi tapasztalatok is azt mutatják, hogy az a cég, amelyik megelégszik azzal, hogy jó termékei vagy szolgáltatásai vannak, de nem fordít kellő figyelmet arra, hogy ezt hogyan közvetíti, az nem tudja maximálisan kihasználni a vállalatban rejlő lehetőségeket. Az ügyfelek ugyanis ahhoz a céghez lesznek hűségesek, ahol jó az ügyfélkapcsolat.

Pontosan ezért elengedhetetlen, hogy az alkalmazott megoldások is a legújabb technológiákat segítségül hívva haladjanak a korral és vegyék figyelembe az aktuális trendeket is. Így például a hagyományos telefonos call center mellett egyre nagyobb hangsúlyt kapnak más csatornák: a chat, a fax, az SMS és az e-mail is fontos részét képezi az ügyfelekkel való kapcsolattartásnak. Az azonnali üzenetküldési opciót például egyre több cég építi be online felületeibe. Ez nemcsak az ügyfelek érdeklődésére adott azonnali válaszolást teszi lehetővé, hanem a kezdeményezést is egy virtuális „Segíthetek?" kérdés formájában. Az élő chateléssel személyessé tehető a vásárlás, hiszen hasonlóvá válik ahhoz, amikor egy boltban folytatunk személyes társalgást az eladóval.

Az új infokommunikációs megoldások hatalmas lehetőséget rejtenek, ám egyaránt veszélyt is jelenthetnek, ha nem megfelelően használják őket. A mai vállalkozásoknak például fel kell készülniük arra is, hogy az ügyfelekkel való kommunikáció interaktív, nyilvános csatornákon megy végbe, és ez óriási hatalmat ad a kliensek kezébe. Az elhangzott panaszok és problémák, illetve azok kezelése és megoldása sokszor a nyilvánosság előtt zajlik, gyorsan, egyszerűen és nagy tömegekkel megosztható, valamint visszakereshető. Ebben az esetben pedig az ügyfélszolgálat és az ügyfélkommunikáció már nem választható el egymástól, az ügyfélszolgálatos az általa képviselt szervezet bőrét is vásárra viszi, amikor az ügyféllel kapcsolatba lép.

Ahhoz tehát, hogy az ügyfélszolgálat, s egyben az ügyfélkommunikáció elégedett klienseket eredményezzen, szükség van egy összehangolt és hatékonyan zajló contact center megoldásra, mely „egy kézben" összpontosítja a különböző csatornák feletti hatalmat. Az Enterprise Group világszínvonalú termékekkel és több évtizedes tapasztalattal segít megalkotni a tökéletes, egyedi igényekre szabott contact centert, mely már rövid távon költségcsökkentést eredményezhet, miközben maximálisan támogatja az ügyfelekkel való kapcsolattartást és kommunikációt.

VEZETŐ KOMMUNIKÁCIÓS MEGOLDÁSOK AZ ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE-TÓL

A napokban az Alcatel-Lucent Enterprise észak- és közép-európai térségének vezetője, Claudio Soland tett látogatást új partnerénél, az Enterprise Groupnál, hogy személyesen is betekintést nyerjen a magyar cég működésébe és tevékenységébe. A francia vállalat megoldásai megnyitják a kapukat az egységes vállalati kommunikáció előtt.

A változó piaci helyzet és a gazdasági bizonytalanság gyökeresen megváltoztatta a vállalatok üzleti tevékenységét. Egyre inkább az olyan szolgáltatások és megoldások felé fordultak, melyek többet nyújtanak, de kevesebbért. Éppen ezért új stratégiák és eszközök felé fordultak, minek eredményeképpen komplexebb kommunikációs és üzleti környezetet alakítottak ki. Ehhez hívták egyre többen segítségül a francia központú Alcatel-Lucent Enterprise megoldásait, melyek könnyedén és nagyszerűen egyesítik a különböző kommunikációs csatornákat, s így egy rendkívül erős és jól működő vállalati kommunikációt eredményeznek.

Az Alcatel-Lucent vállalat ebben a formájában 2006 óta létezik, amikor is az Alcatel és a Lucent Technologies nagy múlttal rendelkező cégek összeolvadtak. A két gyártó már külön-külön is nagy sikereket ért el saját szegmensében, majd az egyesülés után egyre nagyobb népszerűségre tettek szert, köszönhetően a magas színvonalú és innovatív kommunikációs megoldásaiknak. A vállalat mára már 130 országban van jelen, többek között Európában is működtet regionális központot, Olaszországban pedig több kutatóközpont felel azért, hogy a fejlesztők mindig a legújabb technológiákat vezethessék át megoldásaikba.

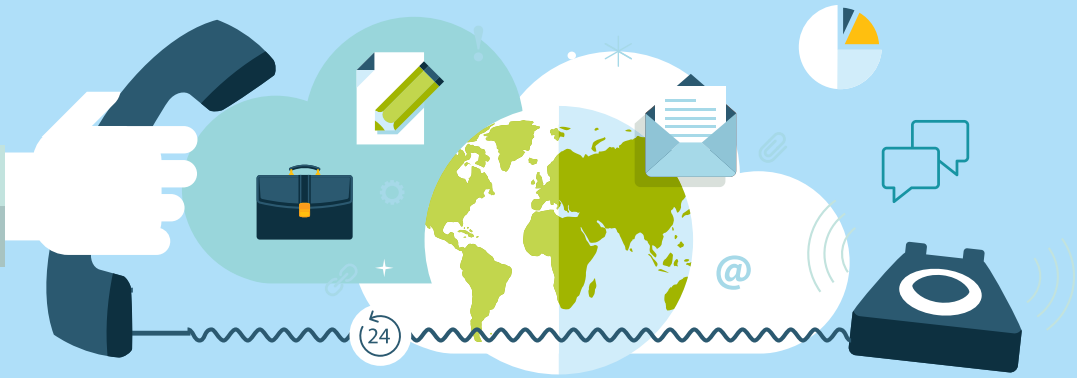
A gyártó Enterprise csoportjának termékei és szolgáltatásai lehetővé teszik a biztonságos és problémamentes, költséghatékony hálózati kommunikációt és IP infrastruktúrát, melyek a hatékony munkavégzés és teljesítmény alapkövének számítanak.

Az Enterprise Group az Alcatel-Lucent Enterprise csoport által gyártott adatos termékek hivatalos importőre, valamint Direkt Partnere az adatkommunikáció területén. Ennek köszönhetően az Enterprise Group olyan globális kommunikációs megoldásokhoz és technológiákhoz fér hozzá, melyek egyedülállóak a piacon. Cégünk elsősorban két termékvonalra fókuszál: az adatközponti switching és a unified access megoldásokat kínáljuk ügyfeleinknek, hogy kommunikációjuk még hatékonyabb és gördülékenyebb lehessen.

A CONTACT CENTER PIAC hazai helyzete*

Az outsource call centerek:

27% -a alkalmaz felhőalapú szoftvereket



A főállású alkalmazottak száma:

50% -ban 1-20 fő közé tehető

Az ügyfélszolgálatos kollégák:

73% -a contact centerben dolgozik

27% -a dolgozik távmunkában

A munkatársak a következő csatornákon kommunikálnak: **telefon**, e-mail, postai út, a webchat még igen kis arányban

Az in-house call centerek:

1/3 -a tagja egy nemzetközi láncnak, azonban 100% magyar tulajdonú cég

A munkatársak a következő csatornákon kommunikálnak: **telefon**, e-mail, postai út, sms

1/3 -a veszi igénybe külső (oursource) szolgáltató segítségét

2/3 -a bejövő és kimenő szolgáltatásokat is nyújt

50-50%-ban szolgáltatnak belföldre és külföldre

43% -a alkalmaz hangrögzítést

40% -a alkalmaz VoIP technológiát

*Forrás: DIMSZ felmérés, 2013.

ENTERPRISE
GROUP

MEGOLDÁSOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

ICT ÜZLETÁG

Komplex IT megoldások, IP telefónia és csoportmunkát támogató Egységes Kommunikációs megoldások (UCC).

PLM ÜZLETÁG

CAD/CAM megoldások és termékciklus menedzsment (PLM) a tervezéstől a megvalósításig.

SOFTWARE ÜZLETÁG

Technológia a gyógyítás szolgálatában – új távlatok az egészségügyi informatikában.

CONSULTING ÜZLETÁG

Iparág specifikus SAP bevezetés és tanácsadás – versenyképesség a legújabb technológiák felhasználásával.

H-1138 Budapest, Váci út 117-119. • Tel.: +36 1 471 2400 • Fax: +36 1 471 2402