

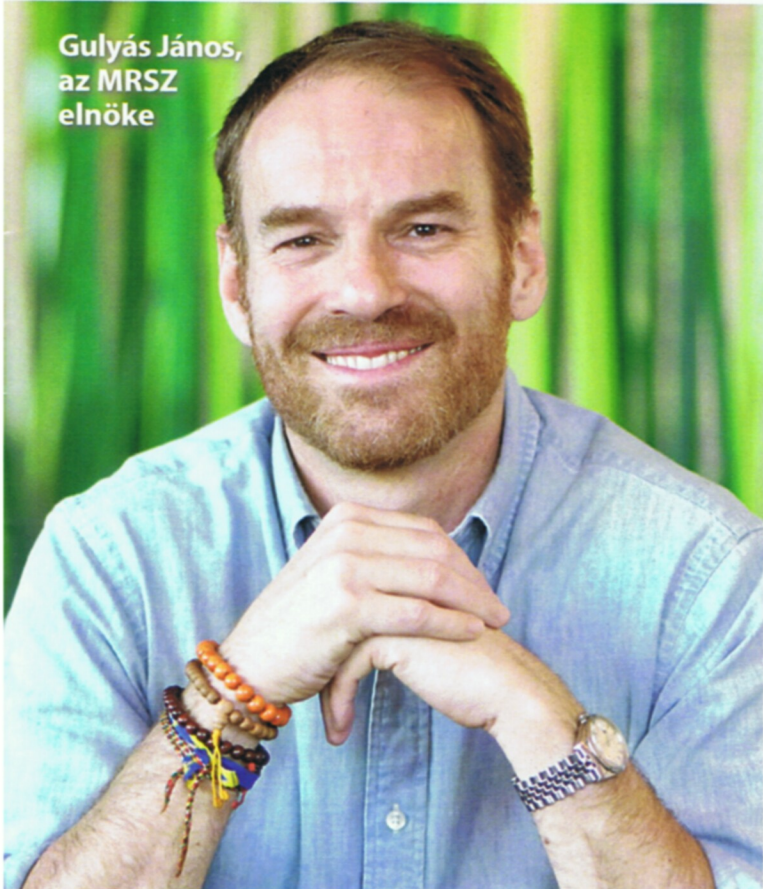
médiakábelműhold

2019

media ▶ cable ▶ satellite ▶ hungary

23
éves az
MKM

Gulyás János,
az MRSZ
elnöke



Kovács Krisztián,
a MEME elnöke



Reklámtorta – újraszeletelve

Sopov István,
az IAB Hungary
elnöke



4G-S
MOBILINTERNET
NAGY LENDÜLETET
VETT TAVALY

GDPR A GYAKORLATBAN
MI TÖRTÉNT EDDIG ÉS MI
VÁRHATÓ MÉG?

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TÜKÖRKÉP ELVÁRÁSOK ÉS KÉSZSÉGEK (1. RÉSZ)

A panaszrögzítés, az összetett ügyfélszolgálati feladatvégzés és a „beszélő robotok” az ügyfélszolgálat területén egyszerre vannak jelen hazánkban. Az ügyfélszolgálati feladatokat tágabb értelemben 840 000 munkavállaló látja el jelenleg, és ezen belül 160 000 munkatárs kerül közvetlenül kapcsolatba az ügyfelekkel.



Katona Erzsébet
ügyfélkapcsolati
szakértő

Érdekes, némiképpen „jövőbe is látó” tükörbe nézhetek az ügyfélszolgálati szakmai tagjai egy, a szektort elsőként feltérképező országos, reprezentatív kutatása kapcsán tartott Szakértő Ügyfélszolgálat konferencián.

Két különlegessége is volt a rendezvénynek: az egyik természetesen a Medián ügyfélszolgálati szakmát feltérképező kutatásának eredménye, a másik pedig a szakértői kerekasztal beszélgetések, amelyek mintegy ráfeleltek a kutatás eredményeire, a jó gyakorlatokkal, a jelen nehézségeivel is szembenézve, és a jövőt kutatva is.

A kutatása egyértelművé tette, hogy az ügyfélszolgálati területen dolgozók aránya magas, a hazai foglalkoztatottak 3,5 százaléka dolgozik az ügyfélszolgálati kapcsolatos területen (a KSH adatai szerint). Beck László kutatási igazgató azt is elmondta, hogy alapvetően biztos szakmaként és jó kereseti lehetőségként tekintenek a munkavállalók az ágazatra. Diplomás, nyelvet beszélő, a városokban élő fiatalabb korosztályból (25-44 év) főként a nők dolgoznak ügyfélszolgálatosként. 95 százalékuk valamilyen szolgáltatási ágazatban tevékenykedik, a legtöbben a közigazgatásban (28%), pénzügyi területen (21%), a keres-

kedelemben (13%), az IT-Tehcnikai Support területén pedig 11 százalékuk dolgozott 2017-ben. A létszámadatok a tavalyi évben 15 százalékos növekedést mutattak, amely némiképpen akár ellentmondást is tükrözhet a robotika, az automatizált folyamatok előretörése kapcsán. Ez csak elsőre látszik azonban ellentmondásos tényezőnek, ugyanis az ügyfélszolgálat alapvető feladata az

• MA IS KOMOLY
PROBLÉMA AZ
ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK
KÖZPONTI SZEREPÉNEK
ÉS HELYÉNEK AZ
ELFOGADÁSA. •

ügyfelek problémáinak megoldása, amelynek csak bizonyos része automatizálható.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók leggyakoribb feladata – még ma is – a panaszok rögzítése, amely a feladatok 36 százalékát teszi ki. Azonban itt csak rögzítés történik, ám a tevékenység ennél jóval többről kellene, hogy szóljon. A második legfontosabb ügyfélszolgálati

feladat az összetett szolgáltatások végzése, amelybe a bejövő–kimenő hívások kezelése, az értékesítés is beletartozik, ezek a tevékenységek 29 százalékát teszi ki. Az összetett feladatok már most emelkedő tendenciát mutatnak, maga a kutatás is rámutatott arra, hogy az elmúlt két évben számottevően nőtt a munka tartalma, az adatkezelés összetettsége (ötfookú skálán 4,2).

Tudásközpont vagy adat-rögzítő központ az ügyfélszolgálat?

Az ügyfélélményt jellemzően technikai oldalról biztosítja sok vállalat, szinte határokat nem ismerve, egyre különlegesebben és személyre szabott módon jelenik meg – immár az okos készülékeink segítségével – az igénybe vehető szolgáltatások, platformok, ügyintézési lehetőségek sokasága. Ugyanakkor a panaszok kezelése nem automatizálható sok esetben, és nem elsősorban az ügyek bonyolultsága miatt. A ügyfelek 45 százaléka panaszkodik az ügyfélkapcsolati csatornákon, 50 százaléka pedig nem a vállalatnak mondja el a problémáját. És „csak” 5 százalék aktivizálódik annyira, hogy a vezetőséghez forduljon. Fontos lenne tehát belátni: kifejezett gazdasági érdeke lenne a vállalatoknak,

hogy az ügyfélszolgálati munka során végzett panaszkezelés sokkal többről szóljon, mint egyfajta „adatrögzítésről”.

Ehhez azonban annak a ténynek a felismerésére van elsőként szükség, hogy az ügyfélszolgálat a vállalat tudásközpontja, és mint ilyen, a leginkább szakértője az ügyfelek vállalattal szembeni elvárásainak, ugyanakkor a vállalat lehetőségeivel is tisztában vannak az ügyintézők. Ám hiába vannak a tudás birtokában, ha nincs jogosultságuk, önálló felelősségi körük az ügyfelek komplexebb kiszolgálására. Jól tudjuk, hogy még ma is komoly probléma az ügyfélszolgálatok központi szerepének és helyének az elfogadása a vállalatban belül, és a kutatás is alátámasztotta ezt, így a szakembereknek bőven van még dolguk, a helyzet megváltoztatásában.

Ezért is volt kifejezetten hasznos az a kerekasztal beszélgetés, amikor is az egyre inkább előretörő összetett feladatok kapcsán jól működő, egyedi, különleges munkaszervezési folyamatokról, megoldásokról számoltak be a szakértők. Többek között szó volt a közösségi média sikeres „bekapcsolásáról” a gyors és hatékony ügyfélkiszolgálás érdekében, amely például a MOL LIDO célcsoportja számára leginkább preferált mód is egyben. A konferenciát szervező Cofidis ügyfélkezelési filozófiája és eljárása pedig arra volt igen jó példa, hogy a munkatársak tanácsadóként a szakmai kompetenciák mellé jogosultsággal is rendelkeznek, így az ügyfelek valóban érdemi, szakszerű és mindeközben gyors ügyintézésben részesülhetnek, pont akkor, amikor szükségük van rá. Itt is léteznek automatizált folyamatok, mint ahogy például a webáruház esetében. Ennek kezelésében kiemelt fontosságú, hogy az ügyintézők kellően ismerjék a működési folyamatot, és legyen lehetőségük szükség esetén hatékonyan reagálni az egyedi problémákra, szintén gyorsan és egyszerűen.

A bonyolultabb szolgáltatások kapcsán a UPC-nél is az összetett folyamatok a jellemzőek, melyekről Sváb Angéla ügyfélszolgálati igazgató beszélt. Országos szolgáltatóként a munkatársaknak igen sokféle feladatot kell megoldaniuk, és nemcsak telefonon, hanem a személyes ügyintézés során is. A kutatás ugyancsak alátámasztotta a személyes ügyfélszolgálat iránti magas igényt, hiszen az ügyfelek 54 százaléka a személyes, míg 37 százaléka a telefonos csatornát választja, és jelenleg az e-mai-

les, online csatornát 8 százalék használja ügyintézésre. Ugyanakkor az ügyfelek 47 százaléka többféle csatornát vesz igénybe.

Összességében elmondható, hogy az ügyfélszolgálat emberi munkaerőigénye jelentős maradt, de fontos azt is látni, hogy az összetett, többfajta munkavégzéshez másfajta képességekre, készségekre is szükség van, mint például az egyszerű adatrögzítés esetében. Az egyszerű folyamatokat immár a chatbotok és a robotok is képesek elvégezni, magyarul is, és „párbeszéd” formában is, ahogy azt a jövőről



szóló részben ismertetett Telekom Vanda projektje bizonyítja.

Beszéljen jól, tűrje a stresszt – és ne legyen önálló

Az ügyfélszolgálatok jövőjét taglaló szakértői kerekasztalunk résztvevői abban egyetértettek, hogy a robotok és az ember együttműködése valójában már a jelen. A technikai fejlődés hiper sebességgel zajlik, és ami ma még elképzelhetetlen, az holnap már nemcsak, hogy valóság lesz, hanem onnantól már az „elavulás” útjára is lépett akár.

Ma már Magyarországon is van olyan étterem, ahol robotok szolgálnak fel, de léteznek olyan robotok is, amelyek külső „szövege” emberi bőrhathású, és az „arcuk” bizonyos érzelmek tükrözésére is képes, sőt itt vannak már az önvezető autók, pilóta nélküli repülőgépek is léteznek már régóta, és ha jön az 5G, az újabb távlatokat fog nyitni, melyek ma még szinte beláthatatlanok. Ugyanakkor fontos, hogy a

csábító, a kissé futurisztikus képek mellett az ügyfélszolgálat jövője kapcsán, a jelenből induljunk ki.

Kifejezetten érdekes volt, hogy a kutatás egyértelműen láttatta a feladatok összetettségének növekedését. Ugyanakkor az egyéni képességek terén az ügyintézőkkel szembeni elvárások hagyományosak maradtak. Többek között az ügyfélszolgálati munkavégzéséhez a legfontosabb elvárás még mai is a hatékony problémamegoldó képesség (4,6 az ötfokú skálán), a kiemelkedő kommunikációs képesség (4,3) és egy kis különlegesség: a pozitív élet szemlélet (4,3). Az önállóság iránti igény nem igazán magas, csak 3,6, miközben a stressztűrő képesség 4,1 értékben fontos.

Jól látható, hogy van némi kavarodás a képességek, készségek terén, hogy mi az, amit „hozzon magával” a munkavállaló, és mi az, amit a szervezetnek kell kialakítani, „átadnia”, biztosítani a vállalati kultúra által. Sajnos még mindig nem eléggé köztudott nálunk egy régi tézis, miszerint a munkával való elégedettség előfeltétele az étellel való elégedettség. Az étellel való elégedettség sok feltételből áll össze, melyek közül a három legfontosabb terület: az autonómia, a kompetencia és a valahová tartozás, s ezek alapvetően igencsak össze is tartoznak.

A munkahelyen igen sok időt töltünk el – nem véletlenül mondjuk, hogy „második otthonunk” –, így a személyes jólét alapfeltételeinek biztosítása a munkahely számára is kiemelt feladat. A személyes élettér problémái pedig jelen vannak és befolyásolják a munkavégzést, ha akarjuk, ha nem. Ám ha arra összpontosítunk, hogy fejlesszük az egyének azon képességeit, melyek a munkahelyi, emberi kommunikációs helyzetek kezelésében, az összetett feladatok elvégzésében segítenek, akkor az a magánéletben is lehet segítség, egyfajta „elvihető” tudásként alkalmazható jártassággá válhat. Ezért lenne fontos a változás az ügyfélszolgálati munkához szükséges képességek terén is, hogy ne a sokat és jól beszélő, a stresszt igen jól tűrő, és lehetőleg a kevés önállóságot kedvelő értékek legyenek a kiválasztás mérvadó szempontjai, hanem inkább a bonyolultabb feladatok végzéséhez szükséges készségek kerüljenek előtérbe, az együttműködési készségekkel egyetemben, melyek azonban jellemzően nem „készen” kaphatóak.

(folytatjuk)