

# médiakábelműhold

2021

media ▶ cable ▶ satellite ▶ hungary

25  
éves az  
MKM

## HARMINGSZOROS NÖVEKEDÉS AZ EU 28 VOD-PIACÁN

SVOD ROBBANÁS,  
VÁLTOZÓ  
FOGYASZTÓI  
SZOKÁSOKKAL

## NEMLINEÁRIS SZOLGÁLTATÁSOK MAGYARORSZÁGON AZ ON DEMAND PIAC SZENT GRÁLJA

## HAVÁRIA COVIDDAL A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATOKNÁL

## ÚJ KÖZÖSSÉGIMÉDIA-ŐRÜLET EXKLUZÍV CSEVEGÉS A KLUBHÁZBAN

## Generációs médiahasználat pandémia idején

GULD ÁDÁM, médiakutató, Pécsi Tudományegyetem

# HAVÁRIA COVIDDAL

## A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATOKNÁL

Egy évvel ezelőtt, a koronavírus-járvány hazai megjelenésekor váratlanul óriási feladat és felelősség szakadt az ügyfélszolgálati dolgozók nyakába. Hogyan lehet egyik napról a másikra történő kényszerű átszervezéssel, home office-ban ellátni a megnövekedett telefonos és online forgalmat? A jelenleg zajló harmadik hullám idején már erősen látszanak a kifáradás jelei is. *(Ügyfélkapcsolati szakértőnk írása.)*



**Katona Erzsébet**  
ügyfélkapcsolati  
szakértő

A „havária” alapvetően szállítási kárt jelent, amely korábban a tengeri hajókra vonatkozott. Ma már azonban minden természeti csapást és az emberi tevékenység során előállt vészhelyzetet így hívunk, és a működésbeli zavar következménye a kár. Amikor a folyamatos üzembiztos működés veszélyben van, akkor az egy katasztrófa-helyzet, és azonnal szükségünk van a haváriatervünkre, hogy megakadályozzuk a további károkat.

A haváriaterv akkor jó, ha lépésről lépésre meghatározza, hogy egy katasztrófa-esemény kapcsán hogyan kell eljárnia kvázi az egész vállalatnak. Ezt a dokumentumot folyamatosan aktualizálni szükséges, és természetesen minden dolgozónak, vezetőnek ismernie kell, valamint hozzáférhető helyen kell tárolni, hogy vész esetén azonnal elő lehessen venni és alkalmazni lehessen.

A telefonos ügyfélszolgálatoknak különösen nagy a jelentősége a vészhelyzetek kezelésében, nem is kérdés, hogy a mindenkori elérhetőség, a hívásfogadás biztosítása alapvető, ezért minden olyan külső-belső szervezeti egységet és szolgáltatót be kell vonni, amellyel a zavartalan működés biztosítható vészhelyzetben is.

A telekommunikációs szolgáltatók számára pedig létfontosságú, hogy tájékoztassák az ügyfeleiket, előfizetőiket egy-egy rendkívüli helyzetben. Tehetik ezt az IVR-ban hallható tájékoztató szöveggel, nem ritka, hogy SMS-t küldenek vagy e-mailt, de adott esetben akár a tévékészüléken is, a belépéskor, bekapcsoláskor is üzenetet kapnak az ügyfelek, hogy milyen zavar keletkezett és hol, valamint azt is megtudhatjuk, hogy milyen intervallumban várható a hiba javítása, a zavar megszűnése. De a Covid mindezen a helyzeten felüli haváriát okozott, hiszen a vállalaton kívül is mindenki érintett lett ebben a járványhelyzetben, még hozzá ténylegesen világszinten. A vészhelyzet pedig attól az, ami, hogy nincs idő, azonnal cselekedni kell.

### **A home office és a hazai gyakorlat**

Kész „szerencse”, hogy a technikai vívmányok korában tört ránk ez a járványhelyzet, és mára már eljutottunk oda, hogy szinte mindenhol elérhető a szélessávú internet. Számos Call/Contact Center szoftver immár virtuális felületen, felhő alapon működik, VoIP – internetes – kommunikációval.

A technológia egy dolog, de a működtető ember nélkül jelenleg

még nem sokat ér. Tehát technológia ide vagy oda, akkor sem egyszerű akár csak 5 fős ügyfélszolgálati csapatot otthonról működtetni, ha azt sosem próbáltuk ki. És a telefonos ügyfélszolgálatok esetében a néhány fő, de a több száz vagy akár ezres létszám sem ritka. Mondhatjuk, hogy minél nagyobb egy szervezet, annál inkább kialakult folyamatok, háttértámogatások vannak, de erre a járványhelyzetre valójában senki sem tudott előre felkészülni, mindenkinek komoly kihívás volt.

A 2020-as tavaszi lezáráskor 5 nap, vagy még annyi idejük sem volt a hazai gazdasági szereplőknek köztük a telekommunikációs szolgáltatóknak is –, hogy átálljanak az otthoni munkavégzésre. Már ahol lehetett. Hiszen nem minden technikai support költöztethető a dolgozó otthonába, és nem csak azért mert ehhez a munkához biztosan nem elég egy monitor.

Így a sokkhatás után az első lépés az volt a vállalati vezetők körében, hogy megnézzék mi szervezhető át-ki az otthoni munkavégzésre teljesen, vagy csak mely bizonyos részfeladat, és mi az, ami egyáltalán nem működtethető otthoni körülmények között. És itt azonnal komoly változás volt érzékelhető, mert a vezetők az érintett dolgozók

nélkül tényleg nem voltak teljesen döntési helyzetben.

A hazai vállalatok többsége korábban nem gyakran próbálta ki, hogy milyen az, amikor a munkatársak 95%-a otthonról dolgozik. A hazai alternatív foglalkoztatás nemigen gyakori, az Eurostat 2018-as kutatása alapján elmondható, hogy home office-ban Magyarországon a munkavállalók 2,3%-a dolgozott, míg az EU átlag: 5,2 %. Mint látható, nem vagyunk kifejezetten gyakorlottak az irodai munkakörök home office-ban való ellátásában.

### Hálózatban az egység

A home office gyakorlat hiányában a vállalati IT hálózatok, szerverek, a kapacitások tekintetében éppen úgy, mint a munkaeszközök és a konkrét munkaszervezés terén, az ilyen nagyfokú kiszervezésben nem nagyon volt tapasztalata a vállalatok többségének.

A telefonos ügyfélszolgálatok esetében a haváriaterv a működésük nulladik percétől aktuális, így például a túlcserdülő hívások kiszervezése bevett gyakorlat, mint ahogy a közel 20 éve jelen lévő digitális Call Center lehetőségeinek köszönhetően az otthoni munkavégzés is gyakorlat volt – de nem kizárólagos munkavégzésként – a különböző szolgáltatási területeken, pl. a zömmel kimenő hívások, értékesítés esetében. Ezzel együtt is ez a helyzet nagyon más volt, hiszen alapjaiban mindent és mindenkit érintett vállalaton belül és túl is.

Ráadásul a telekommunikáció jelentette mindennek az alapját, hiszen internet-szolgáltatás nélkül az otthoni munkavégzés nem lett volna lehetséges az irodai környezetben végezhető munkakörökben.

Így a szélessávú internet jelentősége óriási lett, és a minősége meghatározóvá vált abban, hogy technikailag hol folytatható egyáltalán home office-ban a munka. Ezért az internet olyan jellemzői kerültek előtérbe, mint pl. a feltöltési sebesség, hiszen a telefonos kommunikációban a hangcsatorna minősége a hallhatóság, a beszédérthetőség alapját jelenti. Az otthonunkban a „házi” forgalmazáshoz korábban elegendő internet nem biztos, hogy elég volt arra, hogy a megnövekedett adatforgalmú videóhívásokra, konferenciabeszélgetésekre és mellette még

az ERP rendszerek eléréséhez is megfelelően működő legyen. Valamint az otthoni wifi, routerek sem a vállalati IT biztonsági protokoll alapján működnek, így ezeket a technikai paramétereket mind külön-külön is meg kellett vizsgálni a tavaszi lezárás előtti pár napban.

Nem beszélve arról, hogy a munkatársak többsége az irodában PC-én dolgozik, így sok esetben a laptopok azonnal beszerzését kellett (volna) megoldani. A beszerzési siker azonban a partner cégek kapacitásától is függ, és nem volt ritka megoldás, hogy a munkatársak meglévő laptopját vette igénybe a vállalat, csak hogy a működést zavartalanul biztosítani tudja.

A zajszerűs saját fejbeszélő ugyan alapvetőnek mondható a Call Centerben, de ebből is több kellett, hogy mindenkinek legyen az otthonában is csereeszköze. De az otthon kialakítandó „munkaállomás” sem volt mindegy, hogy a lakás mely részébe került, ráadásul ez a kényeszerű „térhódítás” sok kompromisszumot igényelt a családtagok részéről is.

Mindeközben az ügyfélszolgálatok ellátáshoz a távoli hozzáférést biztosítani kellett a különféle vállalatirányítási rendszerekhez. A jogosultságok beállítása alapvető fontosságú volt, de itt is át kellett gondolni a helyzetet, mert aki valamely oknál fogva nem tudta sem az irodában, sem a home office-ban ellátni a korábbi feladatát, neki más munkakört, feladatot kellett biztosítani, de persze a megfelelő jogosultságokkal. Így aztán a távoli hozzáféréssel nyújtott IT helpdesk a vállalatokon belül alapvetően fontossá vált, hogy minden biztonsággal működjön, és amely értelemszerűen a megfelelő sávszélességű és biztonságosan működő internet nélkül szintén nem volt megvalósítható.

### Összefogás minden szinten

Mivel az ország (és a világ némiképpen) tényleg kvázi lezárt tavasszal, a család minden tagja jobb híján és szükségből is az internettel kötötte össze magát a világgal, és így voltak vele a szomszédaink is,

de a vállalatok sokasága is – azaz mindenki, akinek az internet által vált lehetővé, hogy dolgozzon, működjön, túléljen.

Amikor egy egész család maradt otthon hirtelen, nemcsak az egyéni munkavégzést kellett megoldani újszerűen, hanem a családi életet is újra kellett szervezni.

Így az is előfordult, hogy mivel bizonyos munkaköröket muszáj volt átszervezni, a hirtelenség okán a másik kolléga „beállása” sem volt minden esetben zökkenőmentes, miközben a telefonos ügyfélszolgálatok forgalma érezhetően megnövekedett. De még ezen felül is, az online ügyintézés a korábbihoz képest drasztikus növekedést mutatott majd minden telefonos ügyfélszolgálat esetében. Volt olyan ügyfélszolgálat, ahol a korábbi 8-10%-os online használat helyett 40%-kal megnőtt az online forgalom, többféle online ügyfélkapcsolati csatornát használva. Így ott, ahol omnichannel kiszolgálás zajlik, a webes, chat vagy a közösségi oldalokról is sokkal több online ügyintézés „zúdult” az ügyintézőkre. Egy jó lehetőség a munkaszervezés kapcsán

## • ERRE A JÁRVÁNYHELYZETRE VALÓJÁBAN SENKI SEM TUDOTT ELŐRE FELKÉSZÜLNI •

adott is volt ezáltal, mert azok az ügyintézők, akik a telefonos ügyfélszolgálatba nem tudtak most bekapcsolódni, az online ügyfélszolgálat jól meg tudták oldani, illetve a back office kollégák zöme is jól tudott alkalmazkodni a megváltozott munkakörülményeihez.

Sok múlott ismét a vezetőkön, hogy képesek-e megbirkózni a személyes élethelyzetükkel elsőként (magán)emberként, hogy vezetőként is helyt tudjanak állni. És még nincs vége, miközben már a kifáradás jelei erősen látszanak mind a vezetők, mind a munkatársak, mind az ügyfelek, partnerek körében, melyet csakis közösen, agilis együttműködéssel lehet igazán jól kezelni. Haszon lehet vezetőként – nemcsak ebben az időszakban – Zolnai Judit gondolatával azonosulni: *„Úgy lehet a legjobban együttműködésre bírni a kollégákat, ha bizonyos keretek között szabad teret kapnak ötleteik megvalósítására, és ha számíthatnak a vezetőre a nehéz helyzetekben is.”*