

# A jövő ügyfélszolgálati megoldása

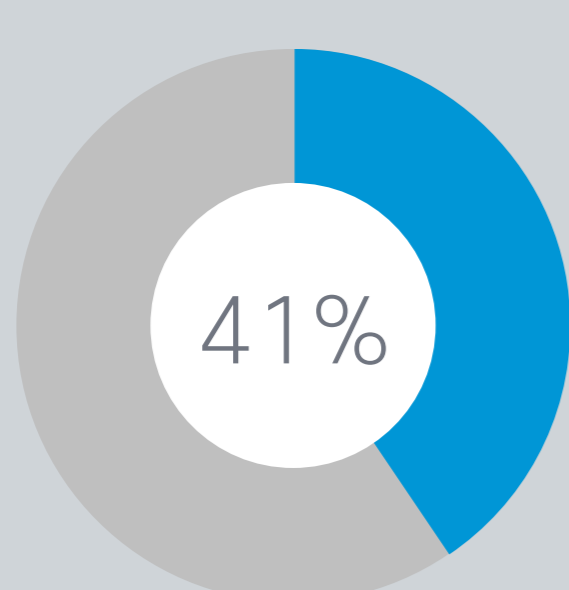
## Az Ön ügyfélszolgálatára kiszolgálja ügyfelei igényeit?

A vásárlói szükségletek és elvárások folyamatosan változnak. A megfelelő ügyfélművelés biztosítása érdekében Önnek is szüksége lesz ügyfélszolgálati megoldásainak modernizálására.

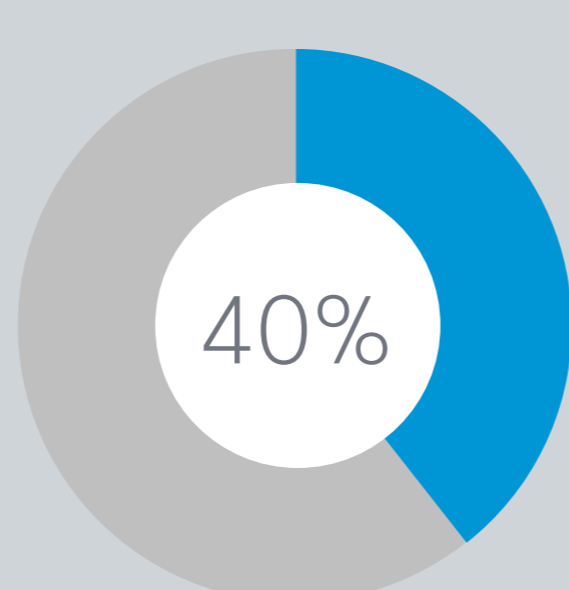
Tartsa szem előtt ügyfelei elvárásait, legyen elérhető.

## Becsülje meg ügyfeleit!

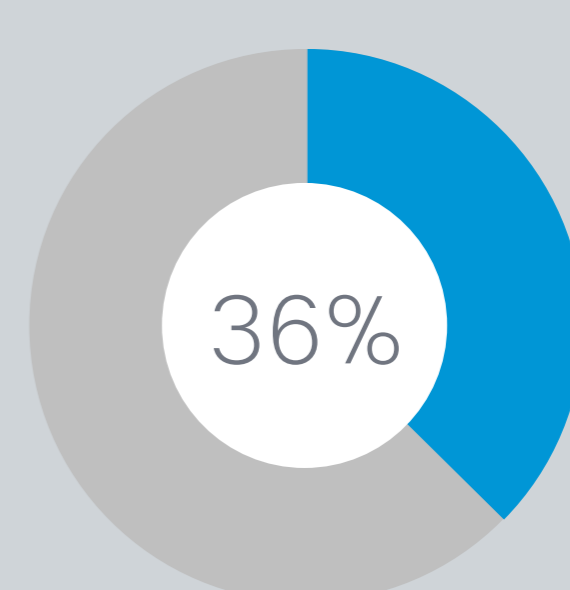
Egy szolgáltatóval vagy kereskedővel való interakció során az ügyfeleknek kiemelkedően fontos az ügyfélművelés, valamint a megbecsült ügyfélként való kezelés.



Egy ügyintézővel történő híváskezelés.



Megbecsült ügyfélként kezelnek.

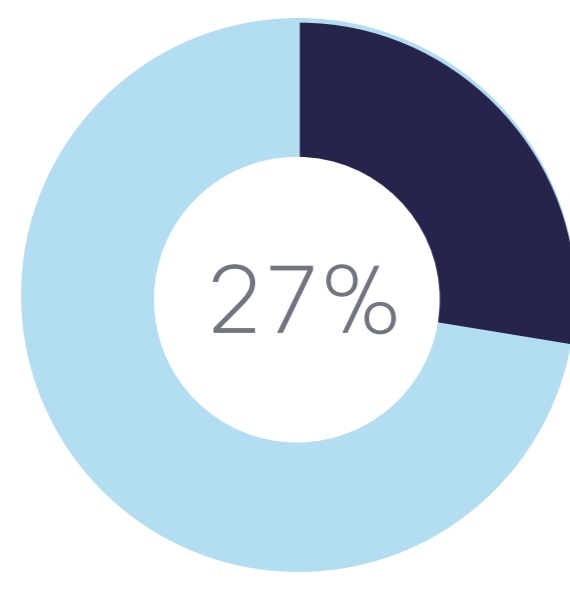


Minimális várakozási idő.

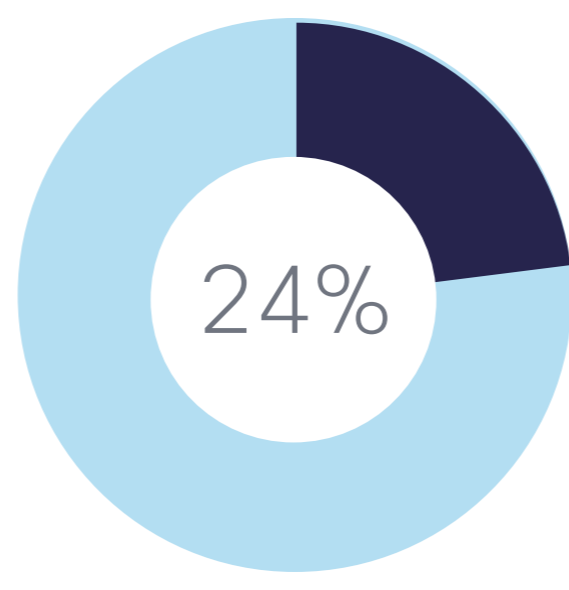
Forrás: CCA Consumer Survey Results September 2013

## Teljeskörű ügyfélművelés biztosítása

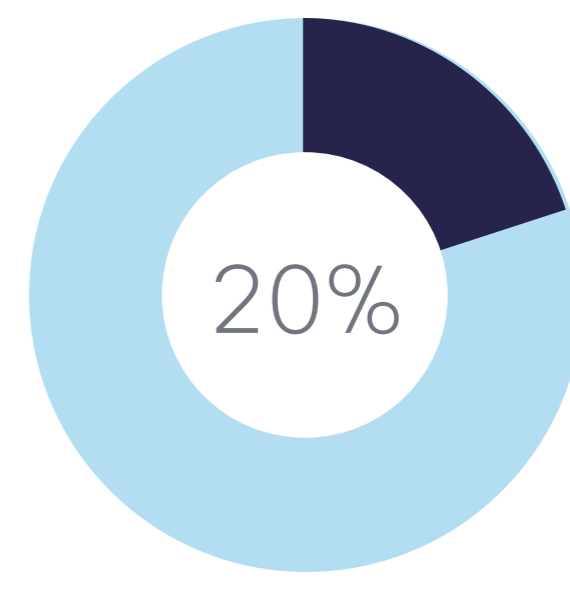
Az okostelefonon vagy táblagépen futó alkalmazások esetében, amelyeken a szervezet termékeit vagy szolgáltatásait elérhetik, kiemelkedően fontos a pontos ügyféligények felmérése. A teljeskörű ügyfélművelés biztosítása ekkor kerül igazán előtérbe.



Egy ügyintézővel történő híváskezelés.



Az alkalmazás lehetővé teszi a tranzakciók követését.



Visszakövethetőek a korábbi ügyintézők.

Forrás: CCA Consumer Survey Results September 2013

## Ez már túlmutat egy telefonon ...

...e-mailen... vagy weben történő ügyintézésen. A kapcsolattartás modern formái előtérbe kerülnek.

Az új kommunikációs eszközök használata gyorsan teret nyer, melyet nem érdemes figyelmen kívül hagyni.

A pozitív ügyfélművelés nagyobb valószínűséggel eredményez vásárlást a jövőben is, ehhez azonban elkerülhetetlen a modern kommunikációs eszközök használata.

Amikor az ügyfélnek kérdése van, személyes interakciót szeretne.

### Ügyfelek által preferált felületek egy adott termékhez vagy szolgáltatóhoz kapcsolódó információ gyűjtéséhez:



24%

Weboldal



22%

Telefon



21%

E-mail



12%

Modern felületek

### Ügyfelek által preferált felületek a szolgáltató felé történő visszajelzéshez:



23%

Weboldal



7%

Telefon



22%

E-mail



11%

Modern felületek

### Ügyfelek által preferált felületek a szolgáltató felé történő panaszbejelentés esetén:



8%

Weboldal



24%

Telefon



29%

E-mail



7%

Modern felületek

Forrás: CCA Consumer Survey Results September 2013

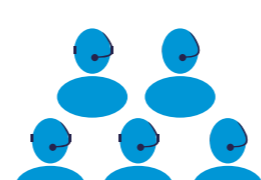
## Az ügyfélművelésben az ügyfélszolgálati központok kulcsszerepet játszanak.



az egyesült királyságbeli felnőttek

44%-a

elvárja, hogy problémájukat azonnal megoldják.



az ügyfelek

51%-a

ingerültté válik, ha egy ügyintézés során problémáikat különböző embereknek kell megismételniük.



az egyesült királyságbeli felnőttek

74%-a

szolgáltatót váltana, az ügyfélszolgálati központtal kapcsolatos rossz élmény miatt.

Forrás: UKCSI 2012, Institute of Customer Service

Forrás: callcentrehelper.com 2013



## A Contact Center testreszabása az ügyféligényeknek megfelelően

A testreszabott ügyintézéshez 3 alapvető feltétel teljesülése szükséges.

A Contact Center folyamatai és technológiája:

### Egyszerű

Lehetővé kell tenni, hogy megfelelő ügyintézővel történő kommunikációt.

### Agilis

Biztosítani kell a rugalmas ügyintézés és a választás lehetőségét a különböző kommunikációs felületek közül.

### Összekapcsolt

Minden felületen biztosítani kell az egységes ügyfélművelést.