

Integrált telefonos ügyfélkapcsolati rendszerek a marketing kommunikációban

*Első Pesti Telefontársaság Rt.
Contact Centere*

A cikk összefoglaló képet kíván nyújtani – gyakorló marketing, értékesítési szakemberek számára – a call center/contact center szolgáltatások lehetséges marketing alkalmazásairól (komplex ügyfélszolgálat, piackutatási adatgyűjtés, telesales, telemarketing felhasználási lehetőségek). A cikk konkrét példákon mutatja be az Első Pesti Telefontársaság Rt. (ept) Contact Centerének lehetőségeit, illetve kiemelten foglalkozik az adatbázis háttér kialakításának technikai, jogi kérdéseivel. Az ept integrált telefonos ügyfélkapcsolati rendszerének (CRM) több mint egy éves működése során az értékesítési, ügyfélszolgálati és marketing tevékenységek területén tapasztalható minőségi fejlődés, a folyamatok átláthatóságának jelentős javulása következett be.

A tömegmarketing hagyományos kommunikációs eszköztára mellett, az utóbbi tíz évben egyre fontosabb, hangsúlyosabb szerephez jutnak a direkt marketing eszközök. A vállalati beszerzési folyamatokban jelenleg meghatározó az összehasonlítható ajánlatok közötti, mérhető szempontrendszeren alapuló döntési folyamat. A beszállítói oldalon emiatt fontos piaci tényezők:

- az adott cég, és termékportfóliójának ismertsége
- folyamatos elérhetősége
- ajánlattételi helyzetének biztosítása
- személyes kapcsolatrendszer kialakítása, fenntartása
- vásárlói igények folyamatos megismerése, követése
- ügyféladatbázis aktualizálása.

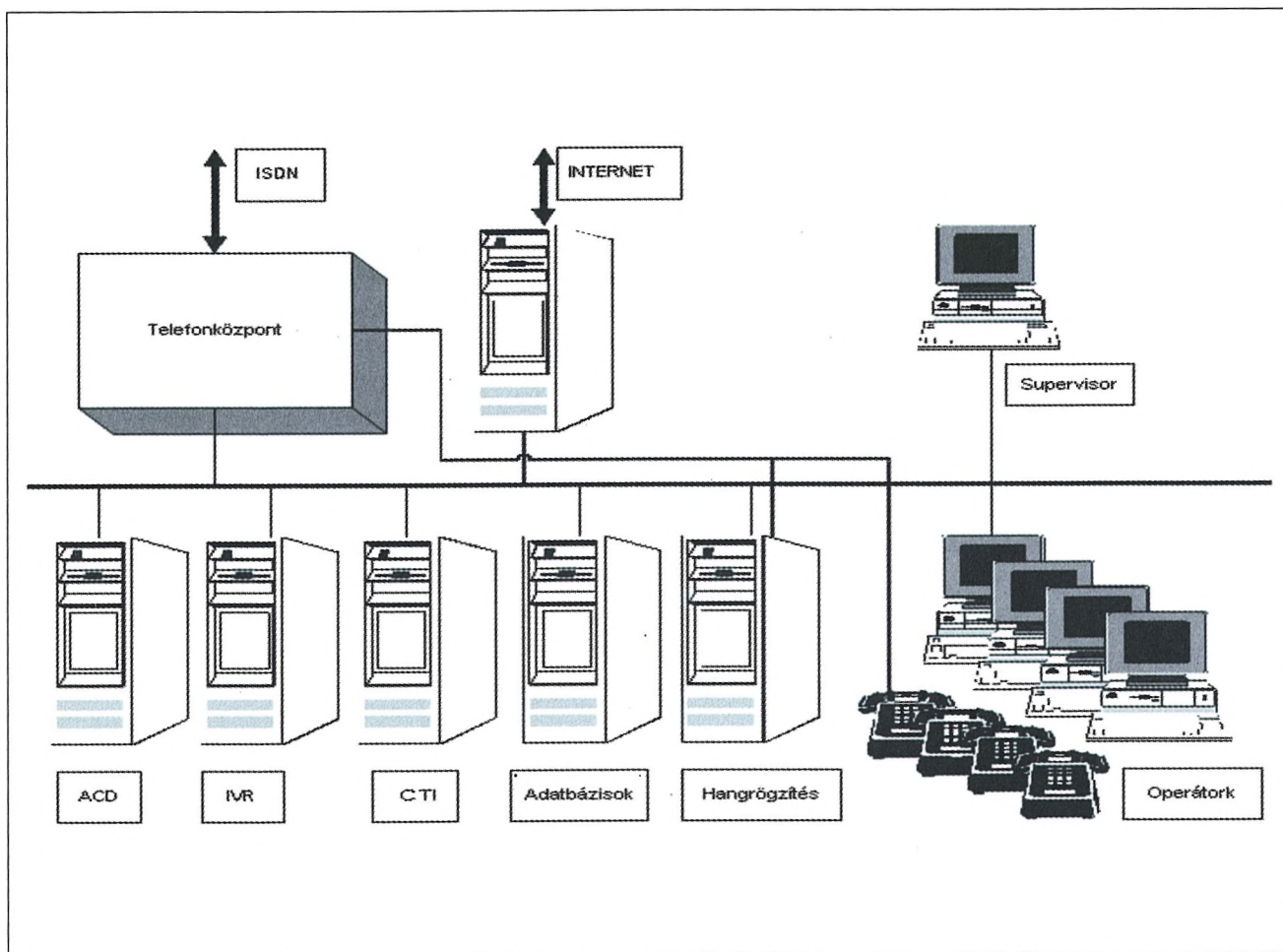
Tömegpiaci környezetben a korábbi marketing eszköztár mellett napjainkra a stabil piaci jelenlét elképzelhetetlen one-to-one eszközök használata nélkül. Hiszen ma már nem csak a vevőkör növelése jelenti a legfontosabb célt az FMCG (Fast Moving Customer Goods) piacon, hanem a vásárló által fogyasztott termékek körének növelése is. Ez pedig alapos piacismeret, fogyasztói-magatartásismeret, testre szabott promóció és kampánytámogatás, ellenőrzés nélkül aligha lehetséges.

A napi munkában való megvalósíthatóság bemutatására, néhány szemléletes példával ismertetjük az ept által 2001. évben létesített *Kapsch call center*, illetve az ezzel integrált *Siebel e-Communication 2000*. ügyfélkapcsolat kezelő rendszer (CRM – Customer Relationship Management) lehetőségeit.

KOMPLEX ÜGYFÉLKAPCSOLAT KEZELŐ RENDSZER, CONTACT CENTER

A Contact Center filozófia lényege, hogy az ügyfelekkel, vásárlókkal való folyamatos kapcsolattartást helyezzük középpontba, biztosítva, hogy számukra a szokásos kapcsolati csatornákon keresztül eljuttatott információk egységes egészet alkossanak, a kapcsolattartás során keletkező eseményleírások, tranzakciók naprakészen, folyamatosan rendelkezésre álljanak, biztosítva ezzel a véletlenszerűen megjelenő kérdések, problémák egységes kezelését.

A CONTACT CENTER FELÉPÍTÉSE



A Contact Center technológia egyes szoftver elemeknek funkcionálisága

ACD (Automatic Call Distribution)

Az ACD gondoskodik a beérkező hívások megfelelő sorrendbe állításáról, a hívó és a hívott fél azonosítói-

nak továbbításáról, a hívásokkal kapcsolatos adatok átadásáról (hívás hossza, sorban állás időtartama).

IVR (Interactive Voice Response)

Menürendszer, mely a különböző szolgáltatásokról ad információkat a hívó félnek. A rendszer főbb szolgáltatásai:

- tone üzemmódú készülékekről vezérelhető menürendszer,
- automata kezelőrendszer alakítható ki,
- korlátlan méretű infrastruktúra hozható létre,
- felügyelt, ill. felügyelet nélküli híváskapcsolás,
- adatbázisból adatok felolvasása, új adatok rögzítése,

- statisztikák a bejövő hívásokról,
- hívó fél azonosítás alapján műveletek végzése (VIP híváskezelés, stb.),
- dátum – időhöz kötött események figyelése, elvégzése,
- faxbank szolgáltatások,

- hívásstatisztikák ügyfeleink számára az általuk meghatározott gyakorisággal és bontásban,
- a rendszeren keletkező hangüzenetek (megrendelések) folyamatos rögzítése adatbázisban

CTI (Computer Telephony Integration)

A CTI-val kezelő nélküli hívásindítás lehetséges, mely egy-egy kimenő kampány esetén nagymértékben leveszi a terhet a kezelőkről. A CTI funkció bejövő hívások kezelése esetén is alkalmazható.

CMS (Call Management rendszer)

Symposium Call Center Server 200, Rls.3.0 – Call Management szoftver és szervergép kiszolgálására. A Symposium szerver rögzíti a csatorákon beérkező hívások adatait a teljesség igénye nélkül az alábbiak alapján: hívás időpontja, hívás hossza, agent ID, csatorna szám, A-szám, B-szám, Activity code stb. A Symposium 3.0 szoftver segítségével felhasználóbarát kezelőfelületen keresztül a beérkező hívások minden paramétere visszakereshető, mely a Call Center hatékonyság, kvalitatív, és kvantitatív adatait biztosítja.

Hangrögzítés

Valamennyi ki és bejövő beszélgetés – beleértve a supervisorok beszélgetéseit is rögzítésre kerül, amely védelmet ad az ügyfélnek és a szolgáltatónak egyaránt. Az ügyféllel folytatott beszélgetéseket digitális formában tömörítő eljárások alkalmazásával rögzítik. A telefont kezelőket a supervisorok is a rögzített beszélgetések figyelembevételével értékelik. Illetve a rögzített beszélgetések adnak alapot a minőségi fejlesztésre, a felvételek meghallgatása során felszínre kerülő problémák értékelése, megbeszélése révén.

Készülékek, fejbeszélők és egyéb eszközök

Digitális, kijelzős, intelligens kezelői, supervisor-i készülék, zajcsökkentővel felszerelt, kényelmes fejbeszélővel.

A CONTACT CENTER ALKALMAZÁSI LEHETŐSÉGEI

A Contact Centerben integrált kommunikációs csatornák a következők lehetnek:

- hagyományos levelezés
- telefax
- személyes ügyfélkapcsolat/értékesítés

- telefonos ügyfélkapcsolat/értékesítés
- interaktív hang információ (IVR)
- e-mail
- internet kommunikáció/értékesítés

Funkciójukat tekintve konkrét felhasználási lehetőségekként említhetjük:

- Telemarketing, piacfelmérés
 - értékesítési akciók támogatása
 - termék/szolgáltatás bevezetésének marketing tevékenysége
 - a termék vagy szolgáltatás piaci pozíciójának felmérése
 - piackutatási feladatokhoz telefonos adatfelvétel
- Help Desk
 - Technical Support
 - speciális technikai tanácsadás (akár 24 órás)
- Információs vonal
 - értékesítés előtti/utáni támogatás
 - beruházás nélküli szakszerű ügyfélszolgálat
- Általános ügyfélszolgálat
 - ügyfélkapcsolati teendők teljes körű intézése (információ, panaszkezelés, megrendelések felvétele, számlázás, adatmódosítás, stb.)
- Rendelésfelvétel
 - értékesítés, helyfoglalás
- Katalógusértékesítés
 - lista alapján történő értékesítés
- VIP vonal
 - VIP ügyfelek számára fenntartott forródrót
 - VIP ügyfelek ügyeinek soron kívüli intézése
- WEB áruház
 - e-mail hosting
 - bolti ügyfélszolgálat
 - rendelésfelvétel
 - katalógusértékesítés
 - információs vonal
- Direct Mail nyomon követés
 - a kiküldött levelek kézhezvételének és olvasottságának ellenőrzése
 - személyes kapcsolatfelvétel lehetőségének megteremtése
- Behajtás
 - kintlévőségek behajtásának költségkímélő, hatékony módja
- IVR (interaktív beszédalapú válaszadó rendszer)

Az értékesítési csatornarendszerben egyre gyakrabban találkozhatunk a telefonos értékesítés fogalmával. Gyakorlati tapasztalataink alapján e lehetőséget, felhasználási formái szerint több csoportra oszthatjuk.

Reaktív értékesítési csatorna

A telefonos ügyfélkapcsolati alkalmazás egyik opciójának tekinthetjük. Lényeges jellemzője, hogy az információs, ügyfélszolgálati vonalon beérkező megkeresés lekezelése során juthat el az ügyfél a megrendelésig.

Contact Centerben történő ügykezelés előnye – az egyéb ügyfél kiszolgálási módokkal szemben –, hogy az ügyféltörténet folyamatos adatbázisban történő gyűjtésekként előálló információbázis lehetőséget nyújt a marketing munka javítására, az ügyfélkapcsolati tranzakciókból született megrendelések elemzésén alapuló finom struktúrájú szegmentáció elvégzésére, célzott értékesítési akciók indítására.

Proaktív értékesítési csatorna

Más értékesítési csatornákkal összehasonlítva a Contact Center alkalmazásának több előnyével találkozhatunk.

- Értékesítési kampányok szabályozott keretek között, forgatókönyv alapján végezhető el.
- Az ügyfelekkel történt minden kapcsolatfelvétel részletes adatai, maga a beszélgetések is egy közös adatbázisban kerülnek lekepezésre.
- Folyamatosan ellenőrizhető a teljes folyamat.
- A kampány folyamatában állandó lehetőség van a részleges értékelésekre, módosításokra.
- Az értékesítő személyzet munkája transzparens, minősége személyenként kontrollálható, fejleszthető.
- Megrendelő üzleti kockázata a megkeresések, telefonos ügyfélkapcsolatok alacsony költség szintje miatt jelentősen csökkenthető

Kampányok kezelése CRM rendszerben

A forgatókönyvek (scriptek) Siebel CRM rendszerbe történő illesztése három fő pontban történik.

Először a kérdéseket és azok lehetséges válaszait – nyitott kérdésnél csak szöveges mezőt – rögzítjük. A kérdőív megtervezésekor különös figyelmet kell fordítanunk arra, hogy a telefonbeszélgetés korlátait vegyük figyelembe, illetve kellő szabadságot biztosítsunk a telesales operátor számára az ügyfél igényeinek megfelelő rugalmas beszélgetésvezetésre. Ennek megfelelően a kérdések felvitelekor beállítható, hogy az adott kérdésre a válasz kötelezően kitöltendő legyen, vagy sem, valamint a kérdés képernyőn történő megjelenítésének a stílusa (betűtípus, nagyság stb.).

Következő lépésként a script logikailag szétbontott oldalainak nevét rögzítjük. Az adott oldalhoz a

megfelelő kérdéseket rögzítjük, és azok kapcsolódásait meghatározzuk. Itt tudjuk az adott kérdés elágazásait is beállítani (pl. igen és nem válasz esetén más és más felé ágazik a script). Amennyiben egy adott kérdéshez több válasz is lehetséges és mindegyik válasz más és más kérdéshez csatlakozik akkor ennek kapcsolódásai is ezen a Siebel CRM, grafikus felületen történnek. Az oldalak lehetővé teszik, hogy amennyiben szükséges, az operátor egységében láthassa az adott oldalon szereplő összes kérdést, és ha van, a hozzájuk tartozó válasz lehetőségeket is (pl. ha az ügyfél előző válasza befolyásolja a további kérdéseket). A végleges képernyő beállítások rugalmasan, a feladattal összhangban állíthatók be.

Az oldalak kialakítását követően nevet adunk a felvitt scriptnek, amelyet a továbbiakban ezen a néven fogunk megtalálni a rendszerben. Az elnevezés során megadjuk a kezelőpult stílusát, valamint aktívvá tesszük a forgatókönyvet.

Az adott forgatókönyvhöz kell az előzőekben elkészített oldalakat egymáshoz rendelni. Az oldalakat – ugyanazon technikával mint a kérdéseket – össze kell kötni.

A kampány indításához ezután az elérni kívánt célszegmens adatbázisát kell hozzárendelnünk, és gyakorlatilag a további hívásmenedzselést, statisztikai követést a rendszer maga vezérli. Természetesen, meg kell jegyeznünk, hogy önmagában a kifinomult technológiai háttér nem garancia a kampányok sikeres lebonyolítására, hiszen a folyamat kulcsfigurái a jól kiválasztott, telesales feladatra kiképzett, az eladandó termék ismeretével bíró, motivált operátorok, illetve a munkájukat koordináló supervisor-ok.

Telemarketing és piacfelmérési megoldások

A telemarketing a direkt marketingen belül egyre nagyobb szerepet kap, mivel a személyes megszólítás egyik leghatékonyabb eszköze. Az interaktivitás miatt (amely mind a bejövő, mind a kimenő hívások esetében igaz) fontos szerepet játszik az operátorok személye, képzettsége. Ők adják ennek a kommunikációs módnak az alapkövét, a kellemes hangszínen és az első pár mondat jelentőségén túl a konfliktus-, és a kifogáskezelő képességük kulcs a cél megvalósításához.

A Contact Center megoldások népszerűségének másik oka a költséghatékonyság, valamint az azonnali célcsoport reakció mérésének és a gyors tesztelésnek a lehetősége, amely révén az éppen futó akciók – ha az a visszajelzések alapján szükséges – mó-

Forgatókönyv (script) tervező képernyő (minta)

Név	Aktív	Első oldal	Becsült időtartam	Időkezdési mód	Kérdés stílus	K
Europatréning	✓	ET1köszönés	Perc		Szokványos	S
HomeVoIP	✓	HomeVoIP	Perc		Szokványos	S
Lakossági ügyfélszolgálat	✓	LÜ1	Perc		Szokványos	S
Lipp lista	✓	Lipp1-Köszöntés	Perc		Szokványos	S

dosíthatók, a kommunikáció érvrendszerében a súlypontok áthelyezhetőek.

Akciókhoz, kampányokhoz kapcsolódó információs vonal

Az érdeklődőknek strukturált formában biztosítható a kampányhoz, promócióhoz kapcsolódó összes információ. A hívások alapján összeállított hívásszistikák, valamint értékelések (gyakori kérdések, demográfiai adatok, a szegmentáció szempontjából megfigyelhető összefüggések) alapján a későbbi kampányok, akciók előkészítése során értékes információk nyerhetők.

Direct Mail akció felkötése

A telefonos felkötés segítségével a Direct Mail akciók hatékonyságának jelentős növekedése figyelhető meg. Proaktív módon lehetőség nyílik a teljes információ átadására, a telefonbeszélgetés során fel-

merülő kérdések tisztázására, a kifogások kezelésére, a fogyasztói percepciók módosítására.

Piacfelmérés

A piackutatás terén is nagy jelentőséggel bír a telefonos megkérdezés, adatgyűjtés. Ennek fő okai a gyorsaságban, az alacsony költségekben keresendők.

A Siebel CRM rendszer maximális támogatja az operátorok munkáját a megkérdezések során. A Kampányok kezelése fejezetben már részletesen kifejtett módon kerül a forgatókönyv, és a kérdőív a CRM rendszerbe. Ezáltal az operátorok megadott vezérfonal mentén vezethetik az interjút a hívott személlyel.

ADATBIZTONSÁG

Az ügyfelek személyes adatainak kezelésére, az adatbiztonságra vonatkozó követelményeket a sze-

EPT Éles rendszer - Forgatókönyv

File Edit View Screens Go Query Reports Help

History List Threads Forgatókönyv:

Kampányok Lehetőségek Árajánlatok Megrendelések Kapcsolatok Marketing kommunikáció **Forgató**

Forgatókönyv

Köszönés Elköszönés Utazás indoka Svájci kérdések Utazási indok Utazási szokások Személyi adatok Utazási eszköz Utazási szempontok

Köszönés Elköszönés Utazás indoka Svájci kérdések Utazási indok Utazási szokások Személyi adatok Utazási eszköz Utazási szempontok

Mi volt utazásának indoka? Check if Yes

Kiküldetés, üzleti út

Turista út Check if Yes

Rokon, ismerős meglátogatása Check if Yes

Munkavállalás Check if Yes

Más indok Check if Yes

Befejez Mégsem

Figyelem! Ez már éles rendszer, itt gyakorolni tilos!

Item: 1 of 1+ CAP NUM 9:10

mélyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény – speciális esetekben pedig külön jogszabályok – írják elő.

Az általános előírások szerint az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adat- és titokvédelmi szabályok betartásához szükségesek. Az adatokat különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg a sérülés vagy megsemmisülés ellen kell védeni.

A Contact Centerben a fenti előírások teljesítéseként az adatok nyilvántartása számítógépes nyilvántartási rendszerben történik. A nyilvántartáshoz csak az arra külön feljogosítottak férhetnek hozzá, külön azonosítóval (jelszóval). Ez nemcsak a jogosulatlan hozzáféréstől védi az adatokat, de lehetővé

teszi az utólagos ellenőrzést is, azt, hogy a nyilván tartásban változtatást végző személye megállapítható legyen.

Adat- és titokvédelmi előírásaink (utasítások, szabályzatok) betartásáért az operátorok tevékenységük megkezdése előtt külön nyilatkozatban vállalnak felelősséget. Az adatok törléstől, megsemmisüléstől való védelmét a rendszeres mentések, és a jogszabályi előírásoknak megfelelő archiválás biztosítja.

A jogszabályi előírásokon túlmenően természetesen a megbízók igényeinek megfelelően történik az adatok feldolgozása, mellyel kapcsolatos rendelkezéseket tanácsos a szerződésben, írásban meghatározni.

A szerzők: az Első Pesti Telefontársaság Rt. vezető jogtanácsosa, marketing és értékesítési igazgatója, marketing vezetője.