

**4 országban, 200 ügyfélszolgálaton,
1700 ügyintézőnél, 2 000 000 ügyfélnél már bizonyított**

A piacon lévő ügyféli hívó rendszerektől eltérően az EASTRON által fejlesztett ETIQ Silver Ügyféli irányító (EASTRON Ticket Queue Center) **nemcsak sorszámot oszt és behívja az ügyfeleket, hanem az Ön céljai szerint irányítja is őket.**

A kiszolgálási folyamatot kifinomult, valóban az Ön prioritásaira fókuszáló mesterséges intelligencia által vezérelve szervezi meg.

Egy rendszer, melyet Ön irányít, melyben az Ön elvárásai találkoznak a rendszer által nyújtott lehetőségekkel.



Hatékonyságnövelés

Automatikus kiszolgálás-szervezés révén kevesebb idő alatt és optimalizált munkatérrel bevonással tudja kiszolgálni ügyfeleit:

- 73%-kal csökkentheti az ügyfelek átlagos árározási idejét;
- 50%-kal csökkentheti a fiókvezető kiszolgálás-szervezéssel töltött idejét;
- 28%-kal csökkentheti az átlagos kiszolgálási időt.



További előnyök

- Központosított rendszer, használatához a központi szerveren kívül csupán egy böngészőre van szükség;

- Ügyfél-specifikus, célzott kommunikáció lehetősége (Multimédiás üzenetek), amely támogatja a keresztértékesítést;
- Ad-hoc riportok lehetőség egyedi szűrési beállításokkal (Excel PDF és Word formában);
- Dashboard opció, élőképek és azonnali statisztika az összes fiókról bárhol, bármikor;
- Ügyfél-elégedettségmérés, azonnali feedback közvetlenül az ügyféltől egy speciális készülék segítségével (SMILEY Board);
- Felhasználóbarát, fióki totemek szolgáltatásainak és design-jainak területi és/vagy üzleti igények szerinti egyedi és/vagy csoportos beállíthatósága és üzemeltetés szempontjából egyaránt;
- Fejlett visszajelzés és riasztási módok;
- Alacsony üzemeltetési költség, az ETIQ Silver alkalmazható meglévő ügyféli hívó rendszerén, vagy – felhasználva a partnereink által gyártott kiváló eszközöket – telepíthető új rendszerként.

Modularitás

Egymáshoz illeszkedő, csereszabatos, igény szerinti funkciókat megvalósító elemek

Az ETiQ Silver a legkorszerűbb technológiával létrehozott és folyamatosan fejlesztett rendszer. Moduláris felépítésének köszönhetően a felhasználói felület tetszés szerint alakíthatja. Egyedi igények esetén a modulok cseréje, testreszabása (kifejlesztése, tesztelése és bevezetése) gyorsan és költséghatékonyan megoldható.

Az ETiQ Silver Ügyfélirányító szoftver elérhető:

- Bérleti konstrukcióban,
- Új rendszerként telepítve,
- Meglévő ügyfélirányító rendszerének megújításaként úgy, hogy a jelenlegi hardverére telepíthető az ETiQ szoftver.



Integráció

Az ETiQ Silver ETiQ IO moduljának segítségével illeszthető a meglévő IT rendszerekhez:

- Növeli az értékesítés hatékonyságát és segíti a VIP ügyfelek színvonalasabb kiszolgálását,
- A kiszolgálás folyamata egységes és hatékony marad.

Vállalati rendszerekhez:

- Windows tartomány
- Backoffice (CRM, ERP, BI stb.)

Multimédia rendszerekhez:

- Digital Signage
- Ügyfél elégedettség mérő rendszer

Ügyfél azonosító rendszerekhez

Az Ön kezében az irányítás

Az ügyfélhívó rendszereket néha, tévesen, ügyfélirányító rendszernek is nevezik, miközben a rendszer nem irányítja az ügyfeleket, csak előre meghatározott és paraméterezhető szabályok szerint választja ki az ügyintéző kérésének megfelelően a következő kiszolgáló ügyfelet.

Az ETiQ Silver Ügyfélirányító ezzel szemben az Ön által meghatározott cél szerint irányítja az ügyfeleket az ügyintézőkhöz, amikor az ügyfél kiszolgálásra jelentkezik. A folyamat automatikus, környezethez alkalmazkodó.

Ügyfél irányítási cél lehet, például:

- Lehető legtöbb ügyfél kiszolgálása adott idő alatt,
- Ügyfelek várakozási idejének minimálisra csökkentése,
- Ügyfelek minőségi kiszolgálása a lehető legrövidebb idő alatt.

Bármilyen legyen is a cél az ETiQ Silver Ügyfélirányító úgy fogja megszervezni a kiszolgálási folyamatot, hogy a rendelkezésre álló erőforrásokkal a lehető legjobban teljesítse a meghatározott célokat.

Ügyfélkiszolgálás



- Ügyfelek azonosítása mágneses/chip kártya, útlevél, személyi igazolvány, PIN kód vagy más azonosítók alapján,
- A jegyzőnél választott szolgáltatás függvényében multimédia alapú kiegészítő tájékoztatás az ügyfelek részére,
- Az ügyfél a vállalat ügyfélkezelési stratégiájának legjobban megfelelő ügyintézőhöz való irányítása,
- Az ügyintéző felkészítése az ügyfél fogadására, ellátása az ügyintézéshez szükséges ügyfél- adatokkal (Front- és Back Office rendszerek integrációja),
- Ügyintézés értékelése az ügyfél által.

Ügyfélkiszolgálás

Felügyelet, átláthatóság

Szolgáltatás prioritás, pulthoz rendelt szolgáltatás, általános queue, pult queue, szolgáltatás queue ... Ezek a szakszavak olyan működési mechanizmusokat takarnak, amelyek elsajátításához külön idő és energia szükséges. Miért ne fogalmazhatná meg egyszerűen, hogy miként szeretné szervezni kiszolgálási folyamatait? A teljesítendő célokat beállíthatja programozói és programnyelv ismeretek nélkül is!

Az ETiQ Silver Ügyfélirányító úgy szervezi meg a kiszolgálási folyamatot, hogy a célnak megfelelően rendezze az elérhető erőforrásokat. Nem szükséges állandóan figyelemmel követnie a folyamatokat. Amennyiben a megfogalmazott célok erőforrás problémák miatt nem teljesülnek, az igény szerint testre szabható riasztási rendszer időben értesíti Önt.

Az ETiQ Silver Ügyfélirányító előre gyártott riportjai az ügyfélszolgálatokon/fiókokban történekről széles körű elemzést tesznek lehetővé. Segítségükkel optimalizálhatja erőforrásai kihasználtságát, betekinthez az ügyfelek szokásaiba, fejlesztheti szolgáltatásait.

Vállalatának legjobb ismerője azonban Ön, ezért a sajátos igények kielégítésére az ügyfélirányító adatait elérhetővé tettük az Ön által naponta használt Microsoft Excel-ben, illetve igény szerint akár pivot táblákban is tudja ke-

zelni. Előre gyártott sablonjaink segítségével könnyedén szabhatja testre az ügyfélirányító által gyűjtött információkat.



Felügyelet, átláthatóság

Előnyök a menedzsment számára

Kiszolgálás szervezés

- Több nyelven megjeleníthető, csoportosítható szolgáltatások,
- Ügyfélcsoport szegmentálás,
- Ügyfél azonosítás,
- Választott szolgáltatás függvényében megjelenő információs anyagok (szöveg, kép, mozgóképek),
- Igény szerint (akár saját kezűleg) kialakítható felület,
- Igény szerint felépített jegy és jegyosztó felület,
- Kód beviteléhez kötött szolgáltatások,
- Ügyintéző választás,
- Automatikus kiszolgálás szervezés esetén: a preferált ügyintézők beállítása szolgáltatásonként.
- Kézi vezérlés esetén:
 - Szolgáltatás prioritások,
 - Beragadt ügyfelek átirányítása pultra, szolgáltatásra, ügyintézőre,
 - Szolgáltatás ügyintézőkhöz rendelése.

Riasztási szintek

- Várakozó ügyfelek várakozási idejéhez és számosságához kötött riasztások,



- Ügyintézők teljesítményéhez köthető riasztások,
- Rendszer működésével kapcsolatos riasztások.

Riportok

- Számos paraméterezhető, Excel-be, PDF-be és Word dokumentumba exportálható riport,
- Ad-hoc, Ön által kialakított Excel kimutatás,
- Hisztorikus és valós idejű követhetőség.

Napi működés áttekintése

- Ügyfelekkel kapcsolatos adatok (pl.: várakozási idők, ügyfelek száma igény szerinti időbontásban),
- Ügyintézőkkel kapcsolatos adatok (pl.: kiszolgálási idők, adminisztrációs idők, kiszolgált ügyfelek száma).

Előnyök az ügyintézők számára

Kiszolgálás szervezés

- Automatikus ügyfél beküldés,
- Információk megjelenítése a soron következő ügyfélről (akár külső rendszerekből is),
- Külső rendszerek értesítése azonosított ügyfél fogadásáról, ügymenetek indítása,

- Szolgáltatásra, pultra, ügyintézőre való átirányítás, parkoltatás,
- Megjegyzések fűzése ügyfelekhez,
- Szolgáltatásváltás ügyintézés közben,
- Ügyfél elégedettség mérés,
- Saját kezűleg testre szabható, akár ügyintézőnként eltérő felület,
- Windows vagy Form azonosítás.

Referenciák

Magyar Nemzeti Bank • Allianz Bank Zrt. • Commerzbank Zrt. • Erste Bank Zrt. • Jordanian Investment and Financial Bank • Budapesti Értéktőzsde Zrt. • ConSors AG • Telenor Magyarország Zrt. • Magyar Telekom Nyrt. • KFKI-AEKI • Paksi AtomerőműZrt. • MVM Informatika Zrt. • ABB Kft. • Emerson Process Management Kft. • Yokogawa Hungária Kft. • Magyar Posta Zrt. • Magyar Olaj és Gázipari Nyrt. • SáGa Foods Zrt. • Friesland Campina Hungária Zrt. • Gyula Város Önkormányzata • Getronics Kft. • Magyar Suzuki Zrt. • KFKI Rendszerintegrációs Zrt. • MAG-Magyar Gazdaságfejlesztési Központ Zrt. • Kulturális Örökségvédelmi Hivatal • APEH • Egészségbiztosítási Felügyelet • Vám és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága • EGLO Zrt. • OMSZ • GE Lighting • DaimlerCrysler AG. • OTP Bank Nyrt.

EASTRON ETIQ Referenciák: Telenor Magyarország Zrt. • Szegedi Vízmű Zrt. (Veolia Water csoport) • Raiffeisen Bank Zrt. • OTP Banka Hrvatska • Chéque Déjeuner Group • Telenor viszonteladók • Vodafone viszonteladók