

# Ügyfélszolgálati képernyők

avagy

ami az ügyfélből még kilátszik ...

Philippovich Ákos

+36 30 555 4 666

[philippovich@t-online.hu](mailto:philippovich@t-online.hu)

# Operátori felület

- Történeti áttekintés
  - A technológia és az igények fejlődése
  - Softphone-ok és falikijelzők rövid áttekintése
- Technológiai megközelítések
  - Egy alkalmazás – hibrid megoldás – több alkalmazás
  - Megoldások Magyarországon üzemelő helyszínekről
- Kimenő és bejövő interakciók egyidejű kezelése
  - A kampány- és CRM rendszerek integrációja
- A belső kommunikáció integrációja
  - Operátorok, rendszer, szünetek, munkakódok, stb

# Definíciók

Operátori felület az, ami az operátort a világgal összeköti:

**Wallboard**

**Munkaállomás telefónia képernyője**


**Vállalati alkalmazások (a munkaállomás képernyője)**

**Felugró ablakok**

**Fejbeszélő/kézibeszélő**


**telefonkészülék képernyője**

# Miért téma az operátor képernyője?



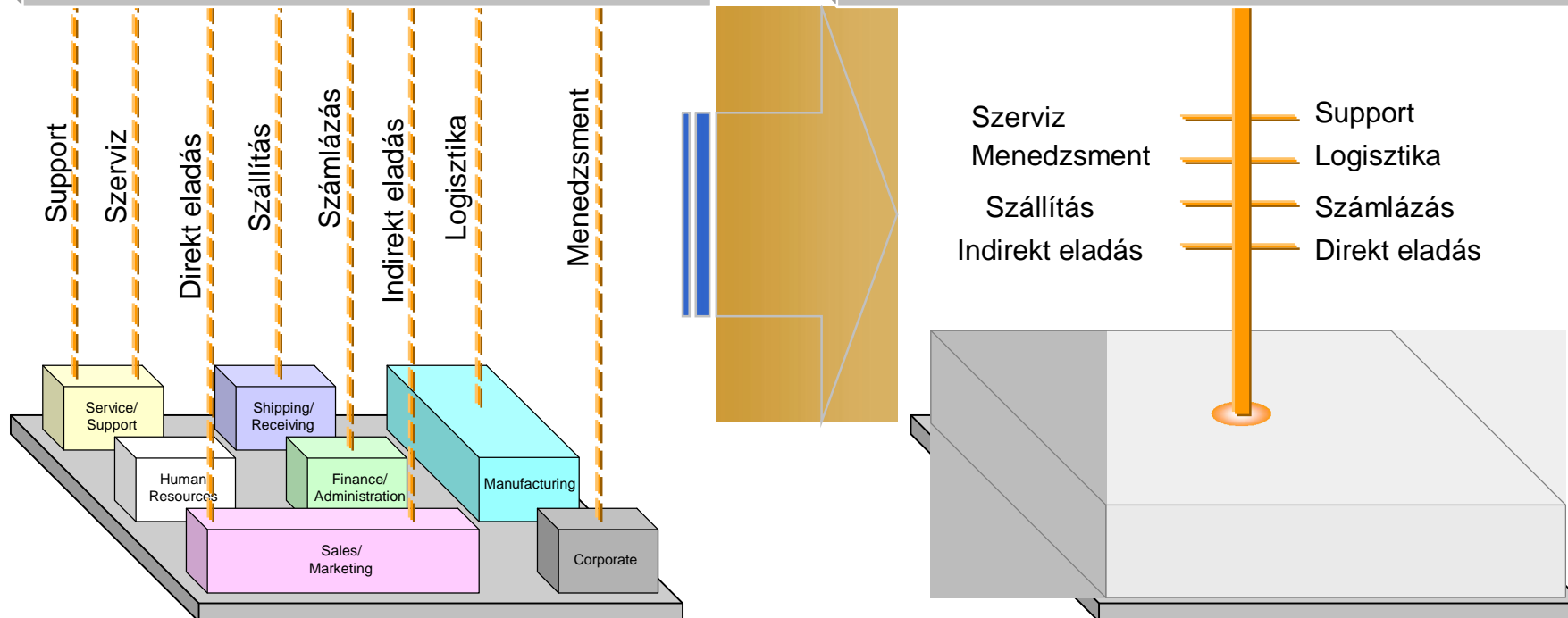
**Elszigetelt működés**

- Mindenki csak a maga dolgait látja, kezeli



**Rugalmas kapcsolat menedzsment**

- A call center az egész vállalat ügyeihez hozzáfér



**Az operátorok által kezelt információk száma befolyásolja az operátorok közérzetét**

**Az operátor ma sokkal több információt kell kezeljen, mint korábban**

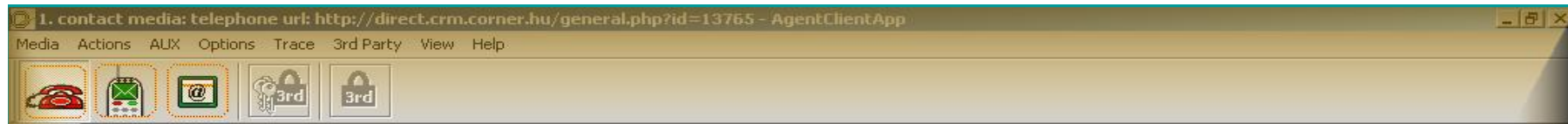
**Az operátorok közérzete és az ügyfelek elégedettsége közt egyértelmű az összefüggés**

# Falikijelzők



- Rugalmas, informatív
- Csak az igazán fontos adatokat
- Több kijelző, váltakozó képernyő
- Grafikus/szöveges keverten
- Riasztások feltűnő színnel
- Költséghatékonyabb

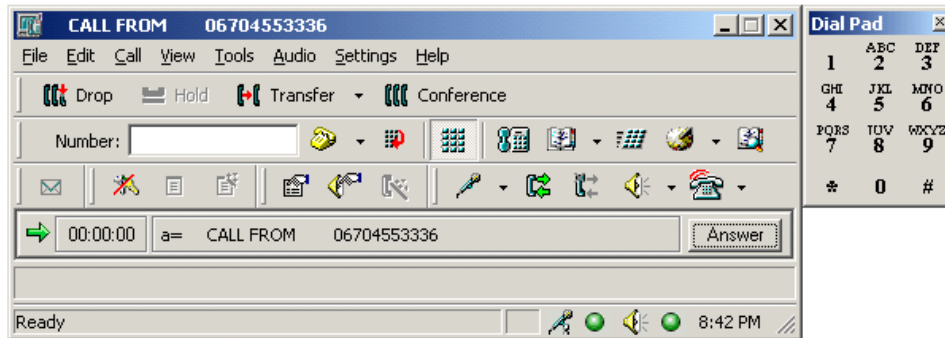
# Softphone alkalmazások



Vezérlés, médiák kezelése és real-time információk O/G típus



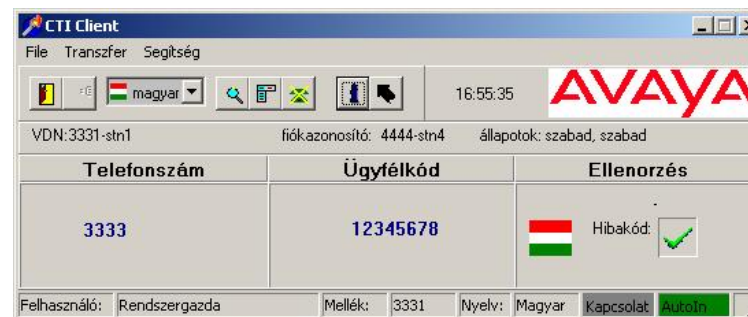
Vezérlés, médiák kezelése és real-time információk I/C típus



Vezérlés és hangkapcsolat



Vezérlés és ügyféladatok

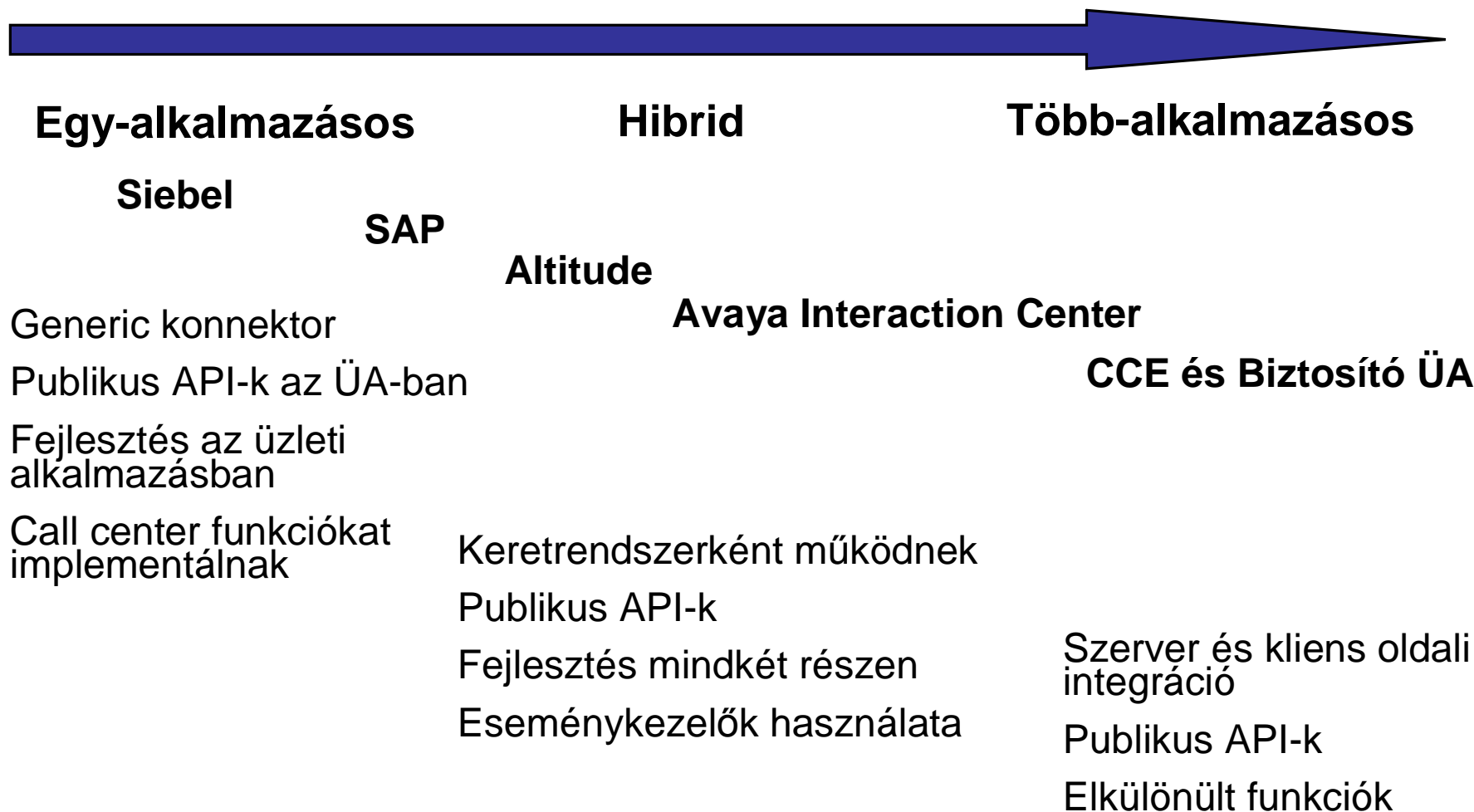


Különleges funkciók, csökkentett szintű elérés

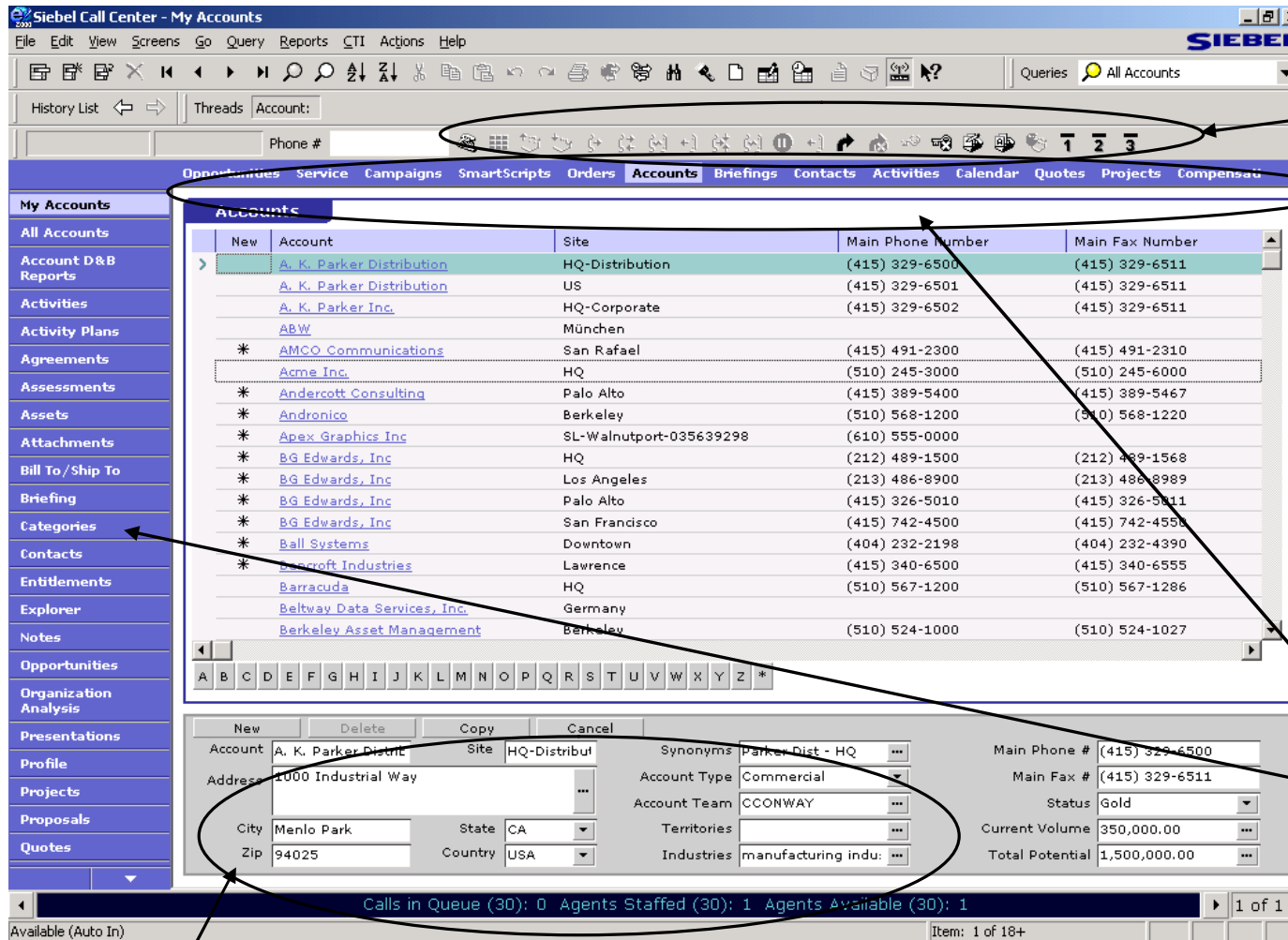
# Technológiai megközelítések

<b>Több-alkalmazásos megoldások</b>	<b>Egy-alkalmazásos megoldások</b>
A telefónia (csatornák kezelése) és a vállalati alkalmazások fejlődése elkülönül	Nem „fogy a képernyő”, az alkalmazás az optimális kihasználtságot adja
Cserélhető alkalmazások mindkét oldalon	Egységes gondolkodás, a cég teljes ismerete szükséges
Mindenki csinálhatja azt, amihez a legjobban ért	Azonos kezelési filozófia, ikonok, rövidítések, stb
Új csatornával való bővülés megoldható	Szinkronizáció biztosan megoldott
A publikus API-k miatt az integráció és adatcsere megvalósítható	Ha a meglévő rendszerek bonyolultak, akkor nehézkes egy új alkalmazás bevezetése
Többszintű integráció szükséges a megvalósítás során	
Több képzés és több üzemeltetési tevékenység szükséges	Kevesebb képzés, egyszerűbb üzemeltetés

# Változatok



# Egyalkalmazásos megoldás - Siebel



Vezérlés és real-time információ

Tipikus CRM megközelítés

Ügyféladatok irányából közelít

Fejlesztés a Siebel alkalmazásban

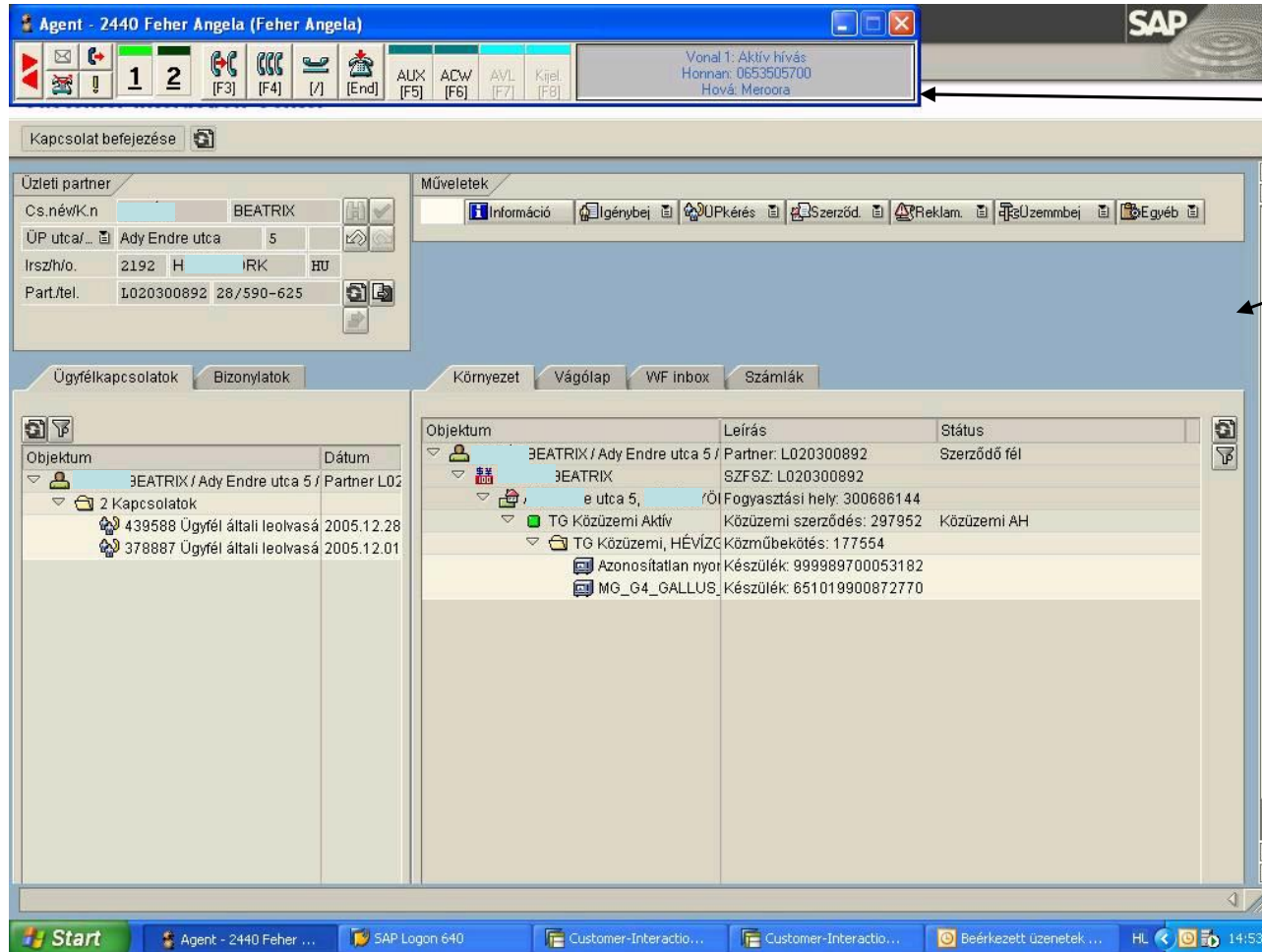
Call center funkciók beépülnek

Teljes horizontális hozzáférés az ügyfél és a vállalat adataihoz  
Tevékenységek-  
altevékenységek

Ügyféladatok

Nagyon képzett operátoroknak

# Hibrid: Magyar Közülemi szolgáltató



Vezérlés, médiák  
kezelése és real-time  
információk  
(Csak softphone)

SAP Phone:  
Ügyféltörzs  
Kontakt történet

Alapvetően ügyfél-orientált

Kontakt történetre és  
törzssadatokra koncentrál

Szűkített hozzáférés a  
vállalati adatokhoz

**Képzetlen operátorok (screen-pop adatátadással)**

# Keretrendszer megoldás - Altitude

Session | Telephony | Data Transaction | Mail

### User Information

Personal Information		Address	Contacts	
First Name	Kelly	1456, West Street	Home Phone	+352 213975466
Last Name	Smith	San Jose	Mobile	2405
Nationality	United States of America		Work Phone	+352 217215306
			Email	kelly.smith@socrates.ssf.pt

Click to perform the following actions:

- Schedule call
- Customer details
- Compose and send e-mail
- Write Contact Report

Click to access the External Applications:

- Order Management and Tracking
- Promotions of the month
- SAP Thin Client Interface
- Problem Knowledge Base

### User History

Show since: last month | Detail: high | Filter

Time	Description	More Info
2000/07/25 17:49	Email interaction occurred	
2000/07/25 17:46	Email sent (level 3)	
2000/07/25 17:47	Email interaction occurred	
2000/07/25 17:30	User logged in the system	
2000/07/25 17:38	Web interaction occurred	
2000/07/25 17:42	User entering chat	
2000/07/25 17:26	Email interaction occurred	
2000/07/25 17:41	User logged in the system	
2000/07/25 17:41	Client started a new collaboration session	
2000/07/25 17:26	Email sent (level 3)	

Vezérlés és kontakt történet

**Keretrendszer**  
Az alkalmazások beágyazására

Tipikus Telesales-es megközelítés (kontaktus-orientált)

ÜA kiválasztása és elindítása

Kontaktus-kezelési tevékenységek

Kontakt-történet

**Képzett operátoroknak**

# Nemzetközi de facto szabvány – az AIC

The screenshot shows a complex software interface for customer service. It features multiple panes and windows. On the left, there's a sidebar with various tool icons. The main area is divided into several sections: a top menu bar, a central workspace for message composition, and a bottom section for contact history and details. Annotations with arrows point to specific parts of the interface:

- Vállalati alkalmazások** (Business applications) - points to the top windowed area.
- Vezérlés és csatorna információk** (Control and channel information) - points to the top right area.
- E-mail taszkok** (E-mail folders) - points to the middle right area.
- E-mail taszk kibontása** (E-mail folder expansion) - points to the bottom right area.
- Webes taszkok** (Web folders) - points to the bottom right area.
- Kontakt-történet EDU azonosítás** (Contact history EDU identification) - points to the bottom right area.

The interface includes a 'Message Composition' window with fields for To, Cc, Bcc, and Subject. Below it, a 'Resource Preview' section shows details for a 'WebCenter Mail Message'. At the bottom, a 'Contact' table lists recent interactions:

Subject	Time	Type
This is the web chat you requested	26 Feb 2000 11:26:24	5Web
lekij308947dv	23 Feb 2000 18:26:56	5Web
Wed Feb 23 17:35:23 2000 Test Mail 99	23 Feb 2000 17:50:51	4-Email
Wed Feb 23 17:35:12 2000 Test Mail 49	23 Feb 2000 17:42:34	4-Email
wesup	23 Feb 2000 14:55:33	5Web
cust50 12.44	23 Feb 2000 12:44:17	5Web

Below the table, a 'Phone Customer' window shows details for 'agent18' and 'cust50', including fields for Contact ID, Customer ID, Created, From, Subject, and Type.

**Képzett operátoroknak**

# Több-alkalmazás: Biztosítási tevékenység

OTT: 0 SZABAD: 0

GeoCCE - Tel: 06704553331

Központ SL1/SL2: -/- Várakoz. idő: 00:00:02

TeleCenter SL1/SL2: -/- Ügyfélszám:

Utolsó IVR: Bizt. kapcs. in

Line 2: (2 parties)  
1049; 0670455331

GeneSys

Kijelentkezés Keresés Fa Tranzakció rögzítése Súlyó Testreszabás Archívum GeneSYS Y030001, TesztUser y030001

Ügyfélszám: 10318104  Alapadat hiányzik  Archiv

Születési dátum: 1956.04.22  Internet regisztráció

Ügyfél neve: Katalin

Címe: H-1147 BUDAPEST

Utolsó tranzakciók

Kárhányad: 15%

Élő szerződések száma: 1

Szum. éves díjak: 43648

Szum. egyszeri díjak:

Károk darabszáma: 4

Teljes áttekintés

10318104

Szerződő

Díjfizető

Károsult

Kárigénylő

Károkozó

Kárkifizetés címzettje

Gépjármű tulajdonos

Kinyit mind

Bezár mind

Ügyfél adatok (Scr3.2.1)

Megszólítás:  Titulus:

Ürhölgy:

Név: Katalin

Anyja neve:

Születési dátum: 1956.04.22 Születési hely:

Állampolgárság:  Cégforma:

Ügyfélkód (VIAS2): 10318104

Ügyfélkód (SYNP):

Kiemelt Vállalati Ügyfél

Kiemelt (KÜR) Ügyfél

Cím

Irsz:  Település: BUDAPEST Helységkód: H1147001

Utca:  Közt. típ.: utca Hsz.: 17.

Levelezési adatok

Megszólítás:  Titulus:

Ürhölgy:

Név: Katalin

Cím

Irsz:  Település: BUDAPEST Helységkód: H1147001

Utca:  Közt. típ.: utca Hsz.: 17.

Menü

GeoCCE: hívás előzmény

Number	Mode
2	Bizt. kapcs. in
1	Fomenu

Agent sikeresen belépett: 1049.1399.

Klikkeljen itt, a régebbi üzenetek megtekintéséhez!

Start Agent - 1049 Tivadar Szil... GeoCCE - Tel: 06704553... GeneSys Media Client HU 13:01

Vezérlés, médiák kezelése és real-time információk

Tipikus hibrid megoldás

Saját fejlesztés:  
Ügyféltörzs  
Kontakt történet  
Ügyféltörténet

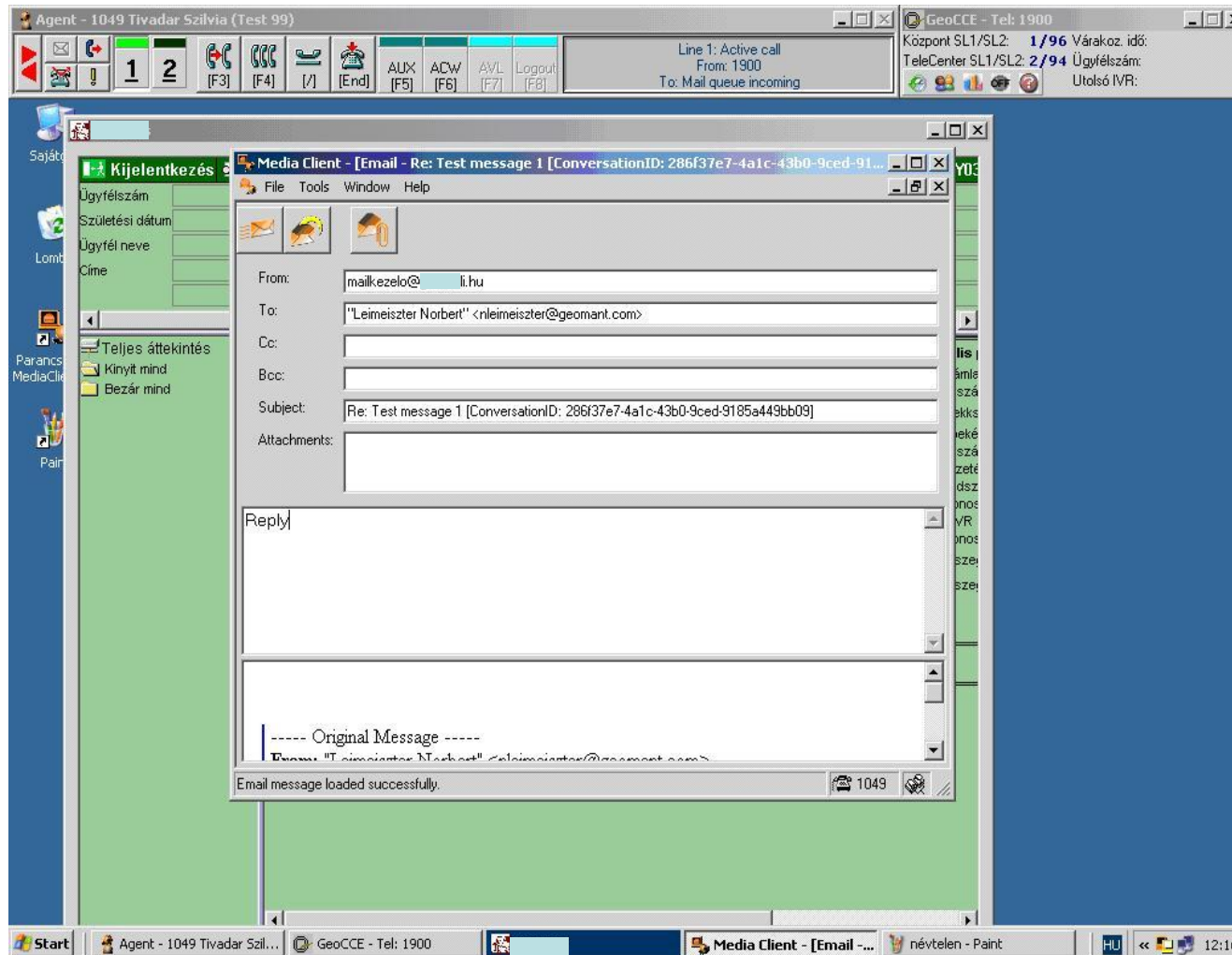
Alapvetően ügyfél-alapú

Mindkét oldalról  
komoly fejlesztés

Bővebb hozzáférés a  
vállalati adatokhoz

Képzett operátoroknak

# Biztosítási tevékenység: e-mail



**A telefónia analógiájára:  
e-mail kezelés**

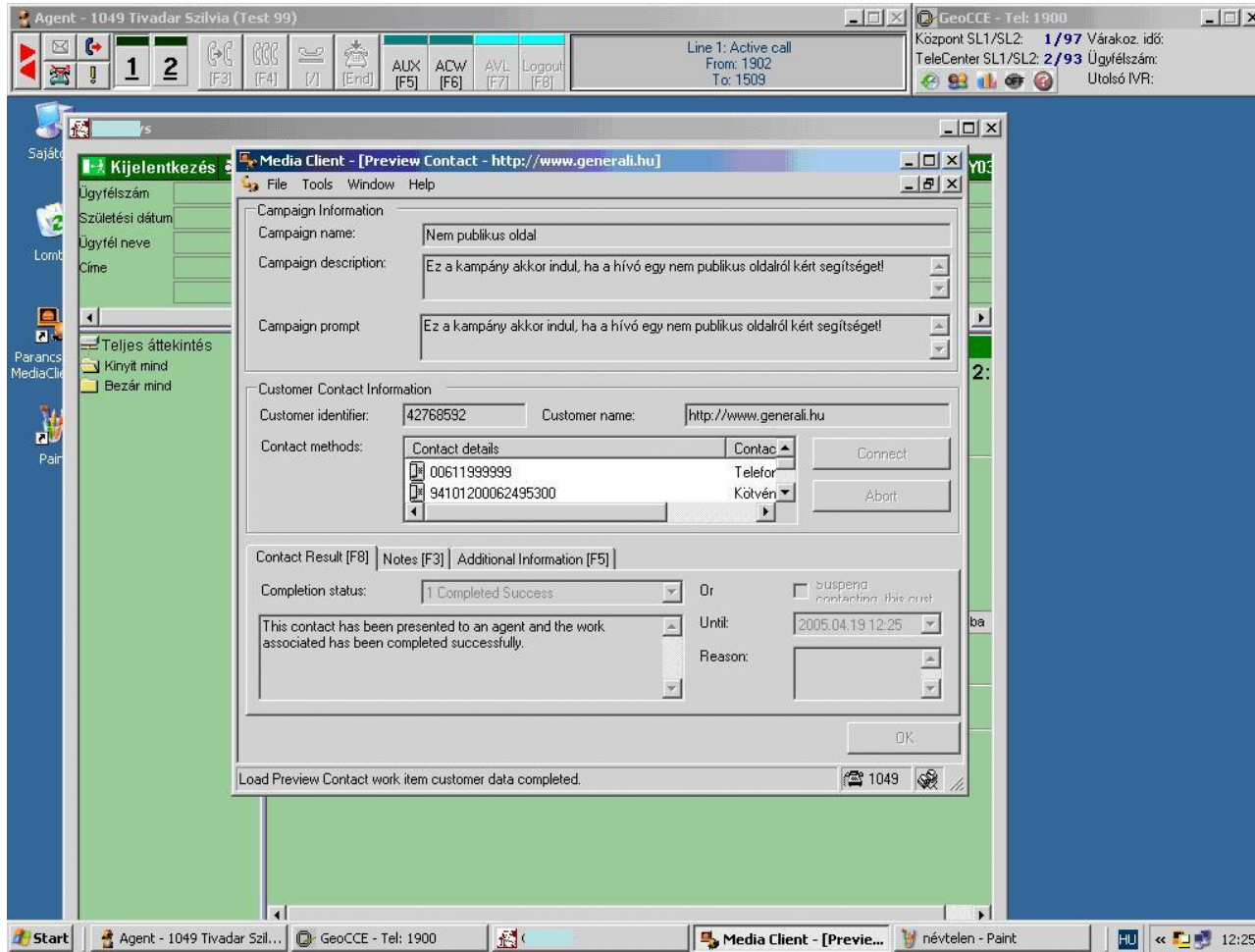
Kontaktus-kezelés

E-mail kezelőben indul

Adatcsere az ÜA-sal

**Képzett operátoroknak**

# Biztosítási tevékenység: kitárcsázás



Több-alkalmazásos példa  
kitárcsázás

ÜA biztosítja a kontakt  
adatokat

Tárcsázó biztosítja a  
vezérlést

Adatcsere az ÜA-sal

Képzett operátoroknak

# Kampány- és CRM rendszerek integrációja

The screenshot shows a Windows application window titled "1. contact media: telephone url: http://direct.crm.corner.hu/general.php?id=13765 - AgentClientApp". The interface is for a contact management system, displaying details for a contact named "Rt." in Budapest. The contact information includes address, phone number (906704553345), and campaign details (Metis outbound). A table at the bottom shows call history with columns for "Last call time", "Agent name", and "Call result".

Last call time	Agent name	Call result
2/18/2005 6:49:16 PM	Kiss Pista	Session closed normally

Két alkalmazás felületi integrációja

Egy Windows-kliens kampányvezérlő és szoftveres vezérlő

Egy webes CRM rendszer

Adatbázis export :  
Kampány-ID, ügyfélazonosító  
Telefonszám, stb.

Adatátadás URL cím alapján:  
Kampány-ID, ügyfélazonosító

Adatbázis import :  
Kampány-ID, ügyfélazonosító  
hívásadatok, stb.

**Képzetlen operátoroknak**

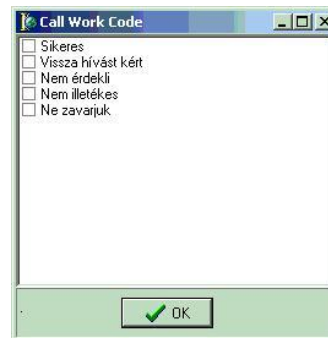
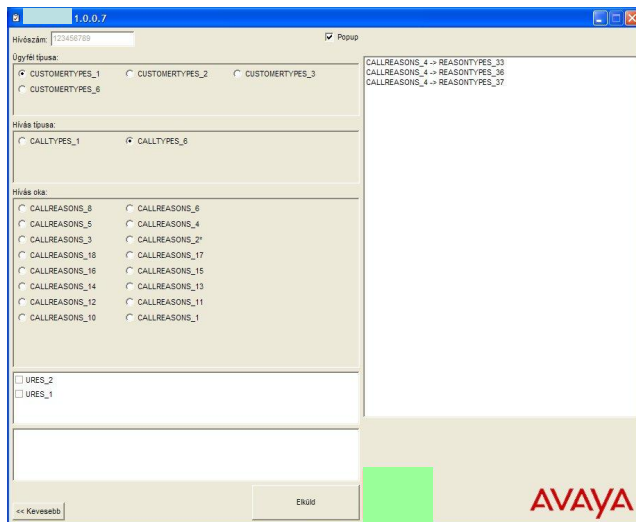
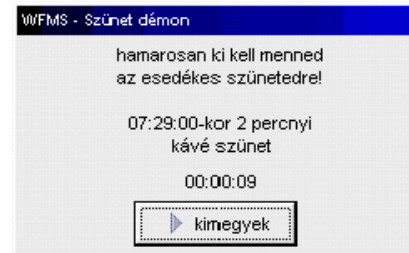
# Felugró ablakok



#	kivéve?	várható szünet	felhasznált szünetidő	megjegyzés
1	<input type="checkbox"/>	07:29:00-től 07:31:00-ig 2 perc kávé szünet		
2	<input type="checkbox"/>	07:35:00-től 07:38:00-ig 3 perc kávé szünet		

fajtája: kávé  
A következő szünet kezdete: 07:29 (11.14 Cs)  
hossza: 2 perc

Szünetbeosztás vezérlése egy integrált alkalmazással



Hívás végén a „reason code” megadása

## Egyéb felugró ablakok:

- Rendszergazda üzenetek
- Rendszerüzenetek
- Broadcast üzenetek
- Messenger (XY bejelentkezett. ...)
- e-mail értesítés
- Windows popup
- Wallboard-on-Windows
- Workforce menedzsment képernyők