



Gyorsabb ügyfélszolgálatot biztosít a 1818 Ügyfélvonal az Oriánával

Feladat: Contact center folyamatmógtató és tudásbázis alkalmazásának fejlesztése

Terület: közigazgatás, ügyfélszolgálat

Fejlesztési idő: 6 hét

Felhasználók száma: 75 operátor, 10 vezető és támogató munkatárs

Bevezetés éve: 2013

„A szakértők szerint egy ilyen rendszer kialakításához legalább 4-5 hónap szükséges, az Oriana mégis vállalta, hogy a rendelkezésre álló 6 hét alatt leszállítja az alkalmazást.”

– **Fazekas Csaba**, a KEK KH Kormányzati Ügyfélvonal Főosztályának vezetője

A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala

A KEK KH a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium alá tartozó önálló szervezet, amelynek feladata a központi hiteles nyilvántartások – például a személy- és lakcímadatok, közlekedési és bűnügyi adatok – kezelése és feldolgozása, valamint a közigazgatás elektronikus szolgáltatásainak bővítése és azok minőségének javítása.

A KEK KH által üzemeltetett **1818 Ügyfélvonal** nem csak a hivatal telefonos ügyfélszolgálatát látja el, hanem az általános, közigazgatással és kormányzattal kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat is. Jelenleg 75 operátor dolgozik a contact centerben, amely éves szinten több mint 500.0000 ügyfélhívást fogad az e-maileken és egyéb elektronikus megkereséseken felül.

Az üzleti probléma

2013 nyarán a KEK KH közbeszerzési pályázatot írt ki a 1818 Ügyfélvonal telekommunikációs és informatikai infrastruktúrájának kialakítására. Ezt a feladatot korábban külső vállalkozó végezte, tavaly azonban - a kormányzati stratégiával összhangban - a contact center üzemeltetése is visszakerült a hivatalon belüli tevékenységek körébe. A pályázaton alvállalkozóként induló Oriana Kft. feladata a contact center folyamatmógtató és tudásbázis rendszerének kifejlesztése volt.



ORIANA ESETTANULMÁNY

Mivel az operátorok napi munkájuk során szigorúan bizalmas személyes adatokat kezelnek, ezért alapvető fontosságú ezen adatok védelme, a nagyszámú megkeresés miatt pedig elengedhetetlen az ergonomikus és átlátható kezelőfelület. Mivel az Ügyfélvonalhoz tartozó feladatok köre folyamatosan bővül és a jogszabálykövetés érdekében változik, szintén fontos szempont volt a rendszer egyszerű és gyors fejleszthetősége is.

A megoldás

Az Oriana által szállított megoldás az Effector motoron alapuló üzleti alkalmazás, amely előre fejlesztett alapsémákból állt, ugyanakkor teljes mértékben az ügyfél igényeire volt szabható. Így a versenytársak által ajánlott kötött funkcionalitású célszoftvereknél jóval rugalmasabb, az egyedi fejlesztéseknél viszont kockázatmentesebb és költséghatékonyabb megoldást tudott kínálni a vállalat az üzleti problémára.

Az Oriana munkatársai a pályázati kiválasztást követően egy működő prototípussal érkeztek a KEK KH-hoz, amelyet aztán több iterációt követően a hivatal igényei szerint alakítottak át. Ennek köszönhetően az eredetileg tervezett 130 nap helyett mindössze 6 hét alatt működőképes állapotba hozták a folyamat támogató rendszert. Az egyedülállóan gyors folyamatot a már meglévő alapsémák felhasználása tette lehetővé. Kiváló példa erre a knowledge management modul elkészítése, amelyet pár hét alatt teljes funkcionalitással szállított le az Oriana, mivel kizárólag a korábbi alapsémát kellett módosítani.

„A szakértők szerint egy ilyen rendszer kialakításához legalább 4-5 hónap szükséges, az Oriana mégis vállalta, hogy a rendelkezésre álló 6 hét alatt leszállítja az alkalmazást. Ezt az ígéretet teljes mértékben be is váltották” – mondta Fazekas Csaba, a KEK KH Kormányzati Ügyfélvonal Főosztályának vezetője.

Ez a rendszer az Ügyfélvonal alapszoftverével szimbiózisban működve gondoskodik arról, hogy az ügyfelek telefonjai és e-mailjei mindig az elérhető legmagasabb képzettségű operátorhoz kerüljenek. Az operátorok az alkalmazás felületén rögzítik az ügyfelek adatait, kategorizálják és továbbítják a megkereséseket a megfelelő helyre, illetve szintén az alkalmazáson belül található tudásbázisban néhány másodperc alatt megkereshetik a munkájukhoz szükséges háttérinformációkat. A rendszer alkalmas arra is, hogy riportokat és statisztikákat készítsen a munkafolyamatokról, valamint elektronikus formában továbbítsa az adatokat más hatóságok felé a Hivatali Kapun keresztül.

Az alkalmazás felhasználóbarát felületének köszönhetően a betanítás a szokásos két hét helyett mindössze 3-4 napot vett igénybe. A vezető operátorok szintén tesztelték a rendszert, az ő teszt eredményeik és visszajelzéseik alapján történt a felhasználói felület finomhangolása. Az Oriana megoldása nyílt XML szabványon alapul, ezért a házon belüli üzemeltető csapat is képes a nem alapvető funkciókat érintő módosítások elvégzésére.

Eredmények

- Rövidebb hívások, ami évente félmillió hívás esetén már jelentős munkaóra megtakarítást jelent, csak ezeknél a folyamatoknál
- Költséghatékonyabb működés a folyamatok házon belüli szervezésével
- 3 különböző szállító rendszerével együttműködő, integrált alkalmazás létrehozása
- Egyszerű foglalkoztatási bejelentés megvalósítása
- A EU-s projekt határidőre való befejezése