

ORIANA ✕ ECOSYSRIPORT

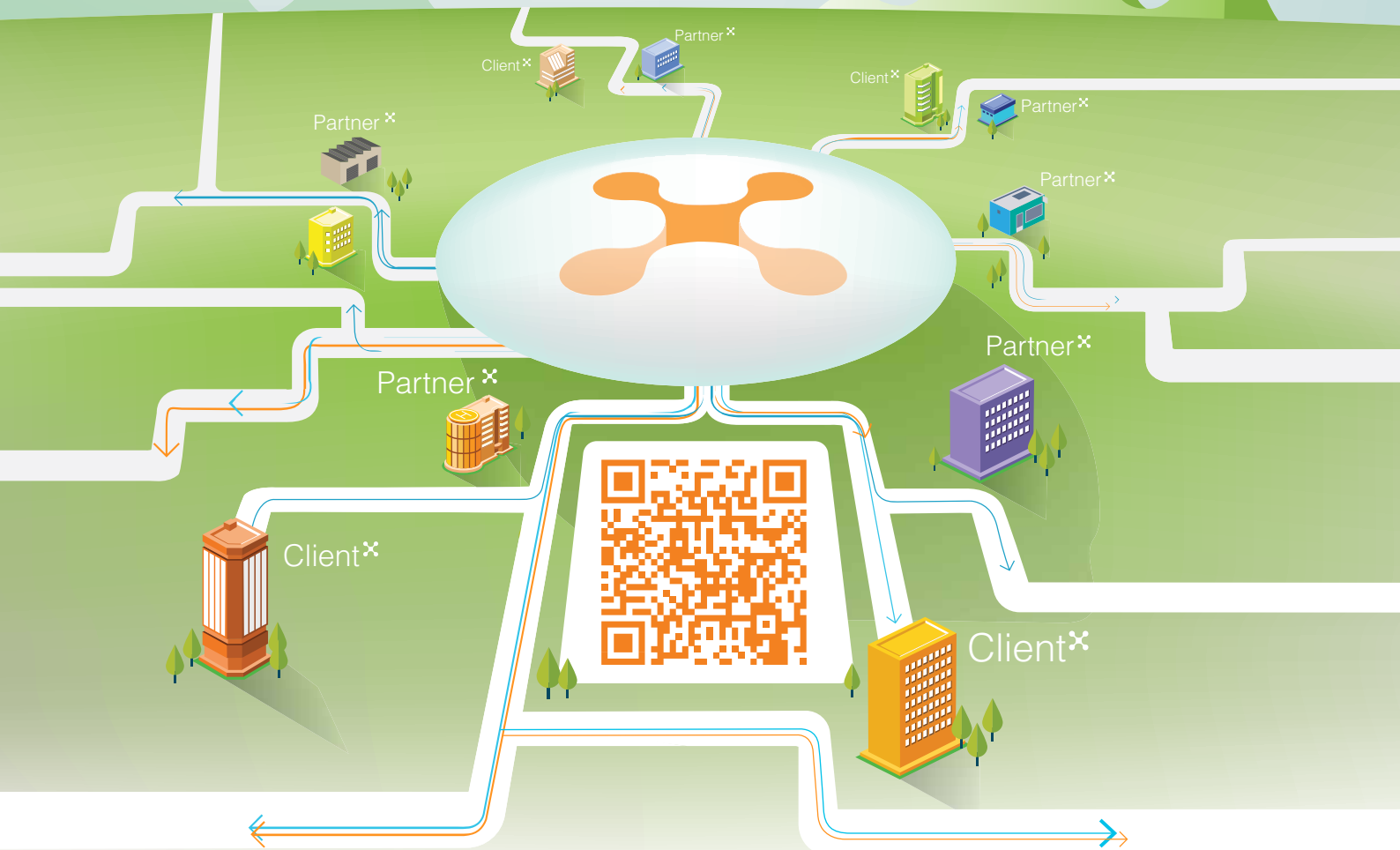
2015. április
1. évfolyam
1. szám



Folyamatkezelés és
hatékonyság ügyfélszemmel

ORIANA

Az üzleti alkalmazások új világa



JOIN OUR UNIQUE WORLD

www.orianahungary.hu

BEVEZETŐ

A kihívások és a lehetőségek korát éljük, és nincs ez másként az üzletben és az informatikában sem. Nézőpont kérdése azonban, mit gondolunk problémának, hiszen más megközelítéssel ugyanaz a helyzet lehetőséget rejt magában. Ugyanígy, a vállalati IT területén is elengedhetetlen a szemléletmódváltás, hiszen az informatikai fejlesztések fókuszja az üzleti folyamatok támogatásának az irányába mutat. Az ügyféligények változnak és egyre határozottabban jelennek meg, illetve rövidebb határidő áll rendelkezésre az egyes fejlesztések megvalósításához. Semmi kétség, hogy mindez az agilis IT irányába vezet, ami az eddigieknél sokkal inkább üzlet- és ügyfélközpontú hozzáállást követel meg. Az Oriana közösségében mi ezekre a kihívásokra üzleti lehetőségként tekintünk. Nemzetközi és hazai piaci kutatások is alátámasztják, hogy robbanásszerű növekedés előtt áll az interneten keresztül működő üzleti alkalmazások aránya, valamint a költségsökkentés mellett az üzleti folyamatok optimalizálására és a minőségi, egyedi fejlesztésekre kerül a stratégiai hangsúly.

A Call Center-es alkalmazások esetében szintén az üzleti fókusz kerül előtérbe, és jól érzékelhető, hogy az ügyfelek professzionális kiszolgálásának igénye is megnőtt. Az egyik legaktuálisabb kihívás ezen a területen, a szélesebb feladatkörök miatt szükséges tudásbázis biztosítása és az oktatás naprakész szervezése. A megoldást, amit az Oriana kínál erre az üzleti helyzetre, esettanulmány keretében is bemutatjuk ebben a kiadványban. Az ismert trendek ellenére sokan még a régi sémák alapján gondolkodnak a piacon, ezért a dobozos és egyedi fejlesztések különböző irányba továbbra is markánsan jelen van. Az Oriana világában, egyedi módszertanunkkal, mi azonban alapjaiban változtatjuk meg az üzleti alkalmazásfejlesztés világát. Partnereink számának növekedésével az Oriana ökoszisztémája, az üzleti intelligencia és a közösségi tudás is bővül, fejlődik. Partnerhálózatunkat hazai és nemzetközi szinten is folyamatosan bővítjük, és reméljük hamarosan Önt is Oriana egyedi világában üdvözölhetjük!

Kovács Péter
 ügyvezető
 Oriana Kft.

TRENDEK AZ ÜZLETI ALKALMAZÁSFEJLESZTÉS PIACÁN

Dévényi Zsolt, üzletág igazgató, OGYS Consulting Kft.

Az alkalmazásfejlesztési piacon – hazai és nemzetközi tekintetben egyaránt – elmondható, hogy a technológia stabilizálódott. Ez határozza meg a jelenlegi tendenciákat is: mivel a technológiai megoldások és a háttér adott, a fejlesztések fókuszosa a szolgáltatás és az üzleti folyamatok támogatásának irányába tolódik el. Az alkalmazások már a legtöbb esetben az ügyfél igényeinek megfelelő, kommercializálódott irányt követnek és az üzletmenet szorosabb támogatására fejlesztik őket, egyre testeszabottabban.

A piacon érzékelhető legfontosabb változás az elmúlt évben az IT alapvető átalakulása: az informatika már kevésbé öncélú, kialakult a szolgáltató informatika. Mit is jelent ez a gyakorlatban? A fejlesztő és tanácsadó cégeknek, versenyképességük megőrzése érdekében, olyan megoldásokat kell kínálniuk, amelyekkel szolgáltatásaik még eredményesebben alkalmazhatók. Az IT cégek szemléletével párhuzamosan, az üzleti alkalmazásoknak is igazodnia kell az új és folyamatosan változó igényekhez, ezért azt gondolom, hogy a legfontosabb tulajdonság, amivel a legújabb megoldásoknak rendelkezniük kell, az a speciális szervezeti és technológia elvárásokhoz illeszkedő testreszabhatóság. Másik alapvető tendencia, hogy a felhasználhatóság – a usability – előtérbe kerül, egyre több felhasználóval kell számolni, akik az üzleti alkalmazásokhoz változatosabb és eltérő eszközökön (tablet, mobil, TV) férnek hozzá. Emellett az adatok védelme, a biztonsági szempontok figyelembe vétele továbbra is elengedhetetlen az üzleti célú alkalmazások tervezése és fejlesztése során. A rendszereknek, szoftvereknek és alkalmazásoknak azon-

ban még ennél is többet kell tudniuk ahhoz, hogy a megváltozott ügyfélké-nyeknek megfeleljenek és támogassák a bevételek fenntartását, növekedését. Egy rendszer robusztusságának kell például felelnie azért, hogy az üzletmenet folytonossága zavartalan legyen, míg az átalakíthatóság azt a tulajdonságot jelöli, amely biztosítja a rugalmasságot, követi a technológiai változásokat és az egyes folyamatok életciklusát. Az átalakíthatóság azt is jelenti, hogy a rendszer könnyen telepíthető, akár egy eltérő architektúrába is. Az ügyfélkeze-lés területén az a tapasztalatom, hogy a hangsúly visszatér az emberek közti kapcsolatokra, a géphangos hívásfogadás, ügyfél- és panaszkezelés lassan már a múlté, mivel ezt a megoldást senki sem kedveli.

A Call Center-es alkalmazásfejlesztések esetében nem hagyható figyelmen kívül az a tendencia sem, hogy az ügyintézők egyre kiszolgáltatottabbak, mivel feladatkörük egyre szélesebb, több területen és témában kell naprakésznek lenniük, hogy hatékonyan kezeljék a beérkező kéréseket, kérdéseket és pana-szokat. Ebben a helyzetben felértékelődik a tudásbázis, a különböző sorveze-tő, scriptelő szoftverrendszerek szerepe. Körülbelül 10 éve indult el az egyes szervezeteknél az ügyfél nyilvántartások konszolidációja, de nagy előrelépés eddig nem volt tapasztalható, és ez természetesen mind kihát a Call Center rendszerek további fejlesztésére. Biztonsági oldalról is új megközelítés válik indokolttá: az emberek kevésbé hajlandóak kiadni információkat magukról, ezért a klasszikus ügyfélkezelés mára több akadályba ütközik.



ÚJ SZELEK AZ INFORMATIKÁBAN

ÉRDEMES MAGASABB SEBESSÉGRE VÁLTANI

A Gartner már 2014 júliusában beszélt arról a Microsoft konferenciáján Washingtonban, hogy nagy horderejű változások lesznek megfigyelhetőek a vállalati IT piacán, és az informatikai szállítók körében. A technológiai változások már ma is hatással vannak a bevételekre, a költségekre, és hatással vannak a teljes iparágak üzleti modelljére is. Tulajdonképpen kialakult egy kétalakú, vagy pontosabban kétésebességes IT. Az első fokozatot a hagyományos IT-nak is nevezhetjük, a második fokozat ennél azonban jóval több, az ügyfél oldaláról közelít meg mindent, ami IT.

Hogyan is néz ez ki a gyakorlatban?

Az első fokozat (Speed1), ahol a döntések és költségek 65 százaléka történik, amit különböző IT silók (például ERP, CRM, adattárház stb.) megoldásaira adnak ki a vállalatok. Ebben a fokozatban dedikált erőforrásokon, ráfordítás alapon jönnek létre az alapokat képző óriási háttérrendszerek. A fennmaradó 35 százalékban azonban az elemzések és a megszokott besorolások nem működnek, és ez adja második fokozatú (Speed2) IT létjogosultságát. A Speed 2-es döntések ugyanis nem a termékekről, és a megoldásokról szólnak, hanem arról, hogy az adott vállalat mennyire tud megfelelni az üzleti kihívásoknak.

A második fokozatban a vállalat ügyfél és szolgáltatás orientált megközelítést követ, és nem a rendszerekre, hanem az eredményekre fókuszál. Ez a fokozat az, ahol az új lehetőségek kihasználása történik, itt van valójában a digitális gazdaság. Az IT-nak változnia kell az üzleti célok eléréséhez és úgy viselkednie, mint egy technológiai startup a cégen belül, amely agilis, a bevételek növelésére fókuszál, a hagyományostól eltérő projekteket valósít meg, és napokban, illetve hetekben tervez.

MOBILITÁS ÉS AZ ÜZLETI ALKALMAZÁSOK 2015-BEN

Az IDC által végzett legfrissebb globális kutatás három pontban foglalta össze a piacot meghatározó legfontosabb trendeket.

1. Felhő mindenk felett

A felhő-szoftver forradalom rugalmasságot, skálázhatóságot és költségmegtakarítást hoz az alkalmazások világába. Jelenleg az üzleti alkalmazások túlnyomó része a cégek telephelyein, asztali gépen és nem a böngészőben fut, a következmény pedig az, hogy az IT részlegnek továbbra is hatalmas infrastruktúrát kell fenntartania. Ennek a gyakorlatnak hamarosan szó szerint befellegzik, hiszen a felhő alapú alkalmazások fejlesztése már könnyedén megvalósítható, és a modern böngészők elég gyorsak ahhoz, hogy több felhőben lévő alkalmazást is futtassanak egy időben.

2. Győzedelmeskedik a HTML5

Egy ideje már dúl a csata a HTML5 és a natív alkalmazások között. Míg ez utóbbiakat adott, specifikus eszközre vagy platformra tervezik, a felépítésük igen költséges. Ezzel szemben a HTML5 alkalmazások mobil optimalizáltak és fejlesztésük is lényegesen olcsóbb. Bár a natív alkalmazások jobban teljesítenek és megjelenésük is vonzóbb, a piaci rés egyre szűkül. Mivel a vállalatoknak egyszerre több alkalmazásra van szükségük, és erre korlátozott költségkerettel rendelkeznek, a HTML5 népszerűsége folyamatosan

nő. A Gartner előrejelzése szerint 2015-ben az összes vállalati alkalmazás 90 százaléka HTML5 vagy hibrid lesz.

3. Célzottabb adatelemzések

Készülékeink rengeteg adatot generálnak. A vállalkozások számára legfontosabb az, hogy tudják miként szűrik a hatalmas mennyiségű adatot a hatékony, személyre szabott szolgáltatások biztosításához. Minden alkalmazásnak képesnek kell lenni az adatok elemzésére a felhasználói viselkedések megértéséhez, hiszen csak így lehet a megfelelő információt eljuttatni a megfelelő személyhez, a megfelelő időben. Az IDC előrejelzése szerint a Big Data-ra fordított költségek elérik majd a 125 milliárd dollárt.

Az IDC további előrejelzései:

- A mobil-optimalizált vállalati alkalmazások száma megnégyszereződik 2016-ig
- Az IT szervezetek szoftver költségvetésük legalább 25 százalékát fogják mobil alkalmazás-fejlesztésre, bevezetésre és kezelésre költeni 2017-ig
- A nagyvállalatok 33 százaléka mobil alkalmazás fejlesztő platformokat fog alkalmazni a szervezeti mobil alkalmazások bevezetéséhez 2015-ben



SIKEREK ÉS EREDMÉNYEK AZ ORIANA KÖZÖSSÉGÉBEN

Gyorsabb ügyfélszolgálat a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalában

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, közigazgatás- és kormányzattal kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat is. Jelenleg **75 operátor** dolgozik a contact centerben, amely éves szinten több mint **500.000 ügyfélhívást** fogad az e-maileken és egyéb elektronikus megkereséseken felül.

2013 nyarán a KEK KH közbeszerzési pályázatot írt ki az ügyfélvonal telekommunikációs és informatikai infrastruktúrájának kialakítására. A **contact center folyamattámogató és tudásbázis rendszerének kifejlesztését** az Oriana Kft. végezhette el.

Az Oriana által szállított megoldás az **Effector platformon** alapuló üzleti alkalmazás, amely előre fejlesztett Alkalmazásblokkokból állt, ugyanakkor teljes mértékben az ügyfél igényeire volt szabható. Így a versenytársak által ajánlott kötött funkcionálisú célszoftvereknél jóval rugalmasabb, az egyedi fejlesztéseknél viszont kockázatmentesebb és költséghatékonyabb megoldást tudott kínálni a szervezet az üzleti kihívásaira.

Az Oriana munkatársai elsősre 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 folyamattámogató rendszert. Az egyedülállóan gyors folyamatot a már meglévő Alkalmazásblokk készletek felhasználása tette lehetővé. Kiváló példa erre a knowledge management modul elkészítése, amelyet pár hét alatt teljes funkcionálitással szállított le az Oriana, mivel kizárólag a korábbi Alkalmazásblokkot kellett módosítani.

Ez a rendszer az Ügyfélvonal alapszoftverével szimbiózisban működve gondoskodik arról, hogy az ügyfelek telefonjai és emailjei 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, a beérkezett értékes ügyfél visszajelzéseket feldolgozhatóvá és elérhetővé tegye, valamint elektronikus formában továbbítsa az adatokat más hatóságok felé a Hivatali Kapun keresztül.

A rendszer bevezetésével **a felhasználók köre is jelentősen bővült**, mivel a bevezetés után a KEK KH további szervezeti egységei is alkalmazzák a megoldást, így az új alkalmazás a KEK KH teljes ügyfélszolgálati tevékenységét támogatja a feladatok gyors és pontos ellátásában.

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 teszteredményeik és visszajelzéseik alapján történt a felhasználói felület finomhangolása. **Az Oriana megoldása nyit 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
- Erőforrások felhasználásának optimalizálása és felhasználók körének jelentős bővítése az új modul segítségével
- Oktatásszervezés átláthatóbb és hatékonyabb kezelése, valamint a nyomkövetés és értékelése megvalósítása
- A Call Center munkatársak karrierútjának pontos tervezése, tudásszint folyamatos mérése és frissítése
- 3 különböző szállító rendszerével együttműködő, integrált alkalmazás létrehozása
- Egyszerű foglalkoztatási bejelentés megvalósítása
- A EU-s projekt határidőre való befejezése

KIEMELT PARTNERÜNK LETT AZ INVITEL, SZOLGÁLTATÁSAINK MÁR FELHŐBŐL IS ELÉRHETŐEK

Partneri megállapodást kötöttünk az Invittel, aki a legmagasabb, OEM partneri szintet képviseli a folyamatosan az Oriana bővülő partneri közösségben. Az együttműködés eredményeként az Invitel is minden eddiginél gyorsabban és költséghatékonyabban fejleszthet 100%-ban az ügyfelek igényeire szabott üzleti alkalmazásokat és szolgáltatásokat, az Oriana szolgáltatásai pedig a felhőből is elérhetőek.

Az Invitel kiemelt, OEM partnerként nem csupán licencet vásárol, hanem hozzáfértet kap bizonyos Üzleti Alkalmazásmintákhoz, amelyekkel megvan a lehetősége a saját szolgáltatások fejlesztésére, azok továbbterjesztésére. Így a vállalat olyan üzleti alkalmazásokkal, ipárgspecifikus megoldásokkal és felhő alapú szolgáltatásokkal bővítheti portfólióját, amelyek már bizonyítottak a piacon.

„Az Invitel ICT szolgáltatásaiban nem szeretnénk a sablonokat követni: arra törekszünk, hogy már majdnem kész üzleti alkalmazásokból állítsuk össze a vállalatok egyedi igényeire szabott megoldásokat. Az Oriana technológiája az Invitel és az ügyfeleink számára is gyorsabb és költséghatékonyabb megoldást jelent az üzleti kihívásokra” – mondta Marton László az Invitel ICT üzletágának vezetője.

MÉG GYORSABB ÉS EGYSZERŰBB ÜZLETI ALKALMAZÁSFEJLESZTÉS AZ EFFECTOR STUDIO 2.0-VAL

Az Oriana sikerének kulcsa a dobozos célszoftvereknél személyre szabottabb, rugalmasabb, de az egyedi fejlesztéseknél lényegesen hamarabb elkészülő üzleti alkalmazások, illetve az a módszer, amellyel az Oriana és partnerei már az első megbeszélésre egy, az ügyféligenyekre szabott prototípust mutathatnak be. Ezzel nemcsak egyedülállóak a piacon, de szinte minden ügyfélmegkezdését sikerrel zárnak.

A technológia alapját az egyedi fejlesztésű, funkciókban gazdag, robusztus, és egyre bővülő platform, az Effector és a megújult fejlesztőeszköz, az Effector Studio jelenti.

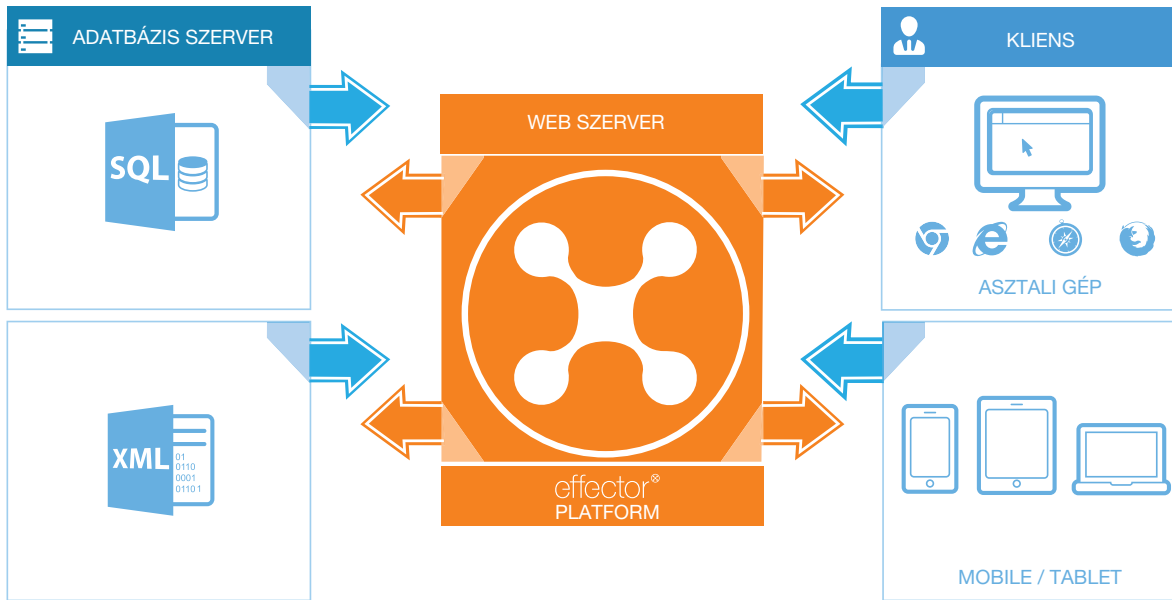
„Az elmúlt évben haladtunk tovább a megkezdett úton: a továbbfejlesztett Effector Studio 2.0-val tovább csökkentettük az üzleti alkalmazások fejlesztési idejét és a fejlesztői felület is könnyebben kezelhetőbbé vált. A szállítói oldal átrendeződése miatt is szükség volt egy olyan fejlesztő eszközre, amelyet már nem csak a technológiai fejlesztők képesek alkalmazni, hanem a tanácsadók is. Az Effector Studio 2.0 az egyszerűbb működésével és átláthatóbb felületeivel most már programozói tudás nélkül is használható, amellyel alapszintű megoldások illetve prototípusok fejleszthetők akár pár óra alatt” – mondta Kovács Péter, az Oriana ügyvezető igazgatója.

ORIANA EFFECTOR[®] AZ ÜZLETI ALKALMAZÁSOK PLATFORMJA

A személyre szabott üzleti alkalmazások motorja az egyedi fejlesztésű Effector Platform. Az egységes üzleti platform gyorsan képes az üzleti igények kiszolgálására, rugalmasan alkalmazkodik a felhasználók eltérő igényeihez. A robusztus, nagymértékű terhelésre tervezett, skálázható Effector Platform folyamatos technológiai fejlesztésével biztosítjuk az időtállóságot. A platform könnyen menedzselhető, segítségével megvalósítható az alkalmazások konszolidációja, és minden ráépített alkalmazás később is továbbfejleszhető.

Legfontosabb tulajdonságai:

- modern felhasználóbarát felület
- előre elkészített, gazdag funkcionális
- könnyedén integrálható bármilyen informatikai rendszerbe
- hatékonyan együttműködik a nagy adatbázisokkal, az egyedi alkalmazásokkal, valamint a legelterjedtebb ERP rendszerekkel
- biztosítja az üzleti alkalmazások mobil elérését fejlesztés nélkül
- operációs rendszertől és gyártótól független
- kiváló alkalmazáskonszolidációs alapplatform



- egységes üzleti platform: skálázható, így rugalmasan alkalmazkodik a különböző méretű vállalatok igényeihez
- rugalmas és mobil, köszönhetően a legkorszerűbb web2-es technológiának
- időtálló: minden ráépített alkalmazás később is továbbfejleszhető
- esemény- és folyamatvezérelt megközelítés jellemzi
- fő komponensei: motor, XML leírás, adatbázis

Újdonságok

Az Effector legújabb verziója az alábbi újdonságokat tartalmazza:

- **Frissített megjelenés:** A legújabb trendeknek megfelelő, modernizált megjelenés, ami lehetővé teszi az egyéni skin-ek kialakítását is
- **Alap jogosultság kezelés:** az új verzió tartalmazza a leggyakrabban használt csoport alapú képernyő/munkamódszer elérés szabályozását. Felhasználói szinten ez azt jelenti, hogy nincs szükség paraméterezői munkára, mivel beállíthatóvá vált, hogy mely csoportok mely képernyőket, munkamódszereket érhetnek el
- **A licenc szerver:** Az Effector Platform licenc kezelő komponense, központi kezelő felületként szolgál egy, vagy akár Enterprise környezetben telepített, több Effector alkalmazás példány licenceinek központosított ke-

zelésére. A licenc szerver képernyői grafikus eszközökkel segítik az Effector platform licenceinek menedzselését.

A licenc szerver főbb funkciói:

- Licenc hozzárendelés. Egyénenként vagy csoportosan.
 - Licenc fájlok kezelése, betöltése.
 - Alkalmazás példány kezelés.
 - Belépési hibaesemények megjelenítése.
- **Ember alapú licenc kezelés**
A Licenc Server felhasználói felülete lehetővé teszi, hogy több nézetből is áttekintés, kezelési lehetőséget adjon. A felhasználókból kiindulva könnyen információ nyerhető egy adott emberről: milyen licenceket használ, milyen alkalmazáspéldányokhoz fér hozzá.

Az Effector erőssége, hogy egy platformot biztosít tetszőleges számú alkalmazás megvalósításához egy vállalaton belül, egy licenc csomag felhasználásával.

BEMUTATJUK AZ ORIANA LEGÚJABB ÜZLETI ALKALMAZÁSMINTÁIT

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MEGOLDÁSOK

Az Effector platformon futó üzleti alkalmazások felhasználására mutatunk be egy olyan példát, amely egy átfogó üzleti problémára ad választ: négy különböző Üzleti Alkalmazásminta bevezetésével és testreszabásával alakul ki a végső megoldás. Ez is jól mutatja azt, hogy milyen rugalmasan alakítható ki egy-egy megoldás a már meglévő készletekből!

Telefonközpont integráció ügykövetéssel

Alapesetben a telefon és multimédia központok rögzítik a hívások technikai adatait. Azonban ezen túlmenően az ügyfélszolgálatoknak szükségük van a hívások tartalmára vonatkozó adatok rögzítésére is, amelyek alapján elindítható a szükséges utómunka, valamint lehetségessé válik a visszajelzés az ügyfelek számára. Az Effector integrációs adottsága biztosítja, hogy egy ilyen összetett szoftver-architektúrális környezetben is megvalósuljon a szinkron kapcsolat a telefon/multimédia központ szoftvere és az Effector között. Ezt az integrációs lehetőséget már maga az Effector platform megteremti.

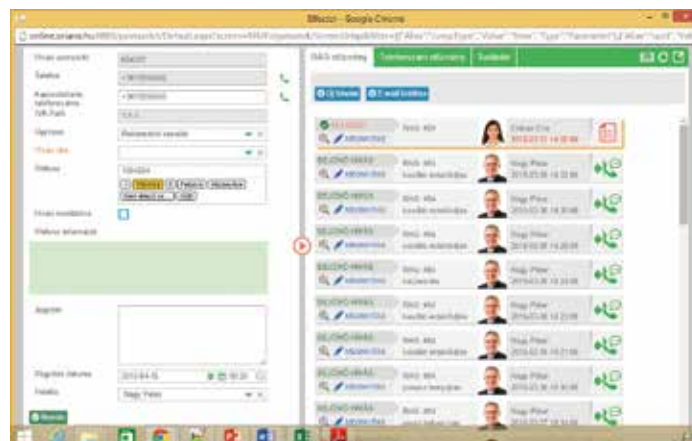
Az integráció két szinten valósul meg:

1. A telefonközpont kliens alkalmazása hívja az Effector web böngészőben elérhető kliensét azon a munkaálláson, amelyen a megfelelő ismeretek birtokában lévő operátor dolgozik.
2. Az Effector szerver oldali komponense hívja a nem telefonhívás jellegű (email, sms, chat, stb) megkeresések esetén a telefonközpont szerverét a szöveges üzenetek leírásaiért.

Az első esetben az integráció lehetővé teszi, hogy az ügyfél által a telefonos rendszer menüjében megadott adatokat az Effector átvegye és előzetesen feldolgozza, annak érdekében, hogy az illetékes operátor számára már az adott ügyhöz tartozó célképernyőt jelenítse meg a lehető legtöbb ismert információval a betöltésével. Ennek segítségével a hívás időtartama jelentősen rövidebbé válik.

A hívások kezelésének utómunkája (például a további feladatok kezelése, email küldés, statisztikák, skill mátrix kezelés) pedig az Alkalmazásblokkok

hozzáadásával valósul meg. Ilyen Alkalmazásblokk többek között a feladatkosár, folyamatmogatás, riportok megjelenítése, feladatdelegálás, űrlapkezelés. Ezen elemek beillesztése a kompatibilis Alkalmazásblokk segítségével történik. Így az Effector számos alap funkciója azonnal a call center megoldás részévé válik. A platform előnye, hogy a hívásokat már azonnal az ügykövető rendszerben rögzítik és így integráltan kezelhetők és automatikusan indíthatók az ügyek.



Célképernyő (űrlap)

Funkciók:

- Interfészen átvett adatok automatikus betöltése
- Hívásadatok, hívás tartalom rögzítése
- Feladat kiosztás
- Másik operátorhoz átírányítás
- Hívás kategorizálás (TAG-elés)
- Hívásrögzítés-vezérlés

Panaszkezelés vagy bejelentéskezelés

Az ügyfélszolgálati megkeresések egy része nem konkrét ügyintézési szándékkal érkezik a Contact Centerbe, hanem valamilyen kiegészítő információt közölnek az ügyfelek: panaszt, észrevételt, javaslatot vagy pozitív visszajelzést tesznek. Ezeknek a jelzéseknek a kezelése nem az ügyfélszolgálat, hanem más-más szervezeti egységek feladatkörébe tartozik. Az Effectorral megvalósított panaszkezelési Alkalmazásblokk lehetővé teszi az érintett szervezeti egységek közötti kommunikációt, a jogosultságok és feladatok elkülönítését, a kezelési folyamat átláthatóságát és későbbi nyomon követhetőségét, valamint az ügyfeleknek küldendő válaszok sablon alapú előállítását.

A bejelentéskezelés során a rendszer beépített biztosítja operátora, ügyintézőre, ügypusra, szervezeti egységre, bejelentési csatornára vonatkozó riportok és grafikonok előállítását, amelyeket aztán további feldolgozásra excel formátumban (riport) vagy jpg formátumban (grafikon) lehet exportálni az Alkalmazásblokkból.

Tudásbázis

Egy ügyfélszolgálat eredményessége nagymértékben függ a szolgálatot teljesítő operátorok tudásszintjétől, a hatékonysága pedig a telefonhívás során adódó döntési helyzetben szükséges információ elérési idejétől és rendelkezésre állásától. Ezt az igényt szolgálja az általánosan is alkalmazható tudásbázis Alkalmazásminta, amelynek fő funkciói:

- cikkek, link és dokumentumok (forrásanyagok) szerkesztése és katalogizálása
- forrásanyagok hozzáférési szintjének beállítása
- forrásanyagok közötti kapcsolat beállítása
- forrásanyagok relevanciájának, verzióinak kezelése
- időfolyam alapú megjelenítés
- gyorskereső funkció

Oktatás szervezés és lebonyolítás

Az oktatás szervezés és lebonyolítás Alkalmazásblokk lehetővé teszi vállalati szinten a szervezeten belüli oktatókkal kapcsolatos teljes adminisztráció kezelését és menedzselését. A belső oktatások megszervezésétől egészen a vizsgák lebonyolításán és azok kiértékelésén valamint adminisztrációján keresztül minden tudásmenedzsmenttel kapcsolatos kihívás kezelésére alkalmas.

- Az alkalmazás felhasználói csoportjai oktatásszervezők, oktatók, előadók és oktatáson résztvevők, akik a megfelelő jogosultság beállítások mellett az alkalmazás - számukra fontos - funkcióit érik el, míg a funkcionalitás többi része védve marad.
- A rendszer csoportba foglalja a logikailag egy csoportba tartozó oktatásokat illetve követi az egymásra épülő oktatások hierarchiáját.
- Az oktatási alkalmak előre szervezhetők az oktatók által az oktatási anyag és a hozzá kapcsolódó tesztkérdések összeállításával, amit naptár nézetben lehet nyomon követhetni.
- A megszervezett oktatásokról mind a résztvevők, mind az előadó értesítő emailt kap, ami alap beállításaként tartalmazza az oktatás tematikáját is.
- A tesztkérdéseket a rendszer véletlenszerű sorrendben adja a tesztet kitöltő felhasználó elé, így a csoportos teszt kitöltések során, az egymás mellett ülő felhasználók más-más kérdéseket látnak annak ellenére, hogy ugyanazt a tesztet töltik ki.
- A tesztek során a rendszer a feleletválasztós kérdéseket automatikusan kiértékeli, a szabadszöveges kérdések javítására pedig felületet biztosít az előadónak.
- A rendszer lehetőséget biztosít oktatási alkalomhoz nem kapcsolódó, rövid feleletválasztós ismétlő tesztek kezelésére a felhasználó által elvégzett összes korábbi oktatásból, valamint átfogó tesztek megtartására, ami több oktatás anyagából átfogóan állítja össze a kitöltendő tesztet.
- Az alkalmazás kezeli továbbá az egyes felhasználók oktatási szintjeit az elvégzett oktatások alapján.





Partnerséggel a hatékonyabb szolgáltatásokért

A jövő az értéknövelt infokommunikációs megoldásoké

A korábban hagyományos vezetékes telefonszolgáltatóként ismert Invitel mára testreszabott, professzionális informatikai megoldásokkal támogatja üzleti ügyfeleit. A vállalat emellett a szektor egyik gyorsan fejlődő szegmensében – az adatközponti szerverelhelyezés területén – jelenleg a második legnagyobb szereplő.

Az Invitel egyre jelentősebb szerepet szán tevékenységében a magas hozzáadott értékű, átfogó infokommunikációs megoldásoknak. Mindennek fontos pillérét képezi, hogy Magyarország egyik vezető telekommunikációs és informatikai vállalatoként a legjelentősebb eszköz- és szoftvergyártókkal, valamint szakmai partnerekkel alakít ki stratégiai együttműködéseket. Saját szolgáltatásait partnerei termékei köré építve, valamint saját infrastruktúra közeli IT szolgáltatásaival ötvözve az Invitel komplett, személyre szabott üzleti ICT-megoldásokat tud nyújtani ügyfelei részére.

A fenti törekvésekkel összhangban az Invitel a közelmúltban stratégiai együttműködésre lépett az egyik legdinamikusabban fejlődő hazai üzleti alkalmazásfejlesztő vállalattal, az Oriana-val. Ennek eredményeként az Invitel is minden eddiginél gyorsabban és költséghatékonyabban fejleszthet 100%-ban az ügyfelek igényeire szabott üzleti alkalmazásokat, az Oriana pedig még intenzívebb növekedést érhet el, és szolgáltatásai mostantól a felhőből is elérhetőek.

„Az elmúlt években az Invitelnél fókuszterületté vált az ICT. A szolgáltatások fejlesztése érdekében folyamatosan keressük azokat a lehetőségeket, amelyekkel hatékonyan támogathatjuk üzleti ügyfeleink működését. Emellett nem szeretnénk sablonokat követni: arra törekszünk, hogy már majdnem kész üzleti alkalmazásokból gyorsabban és költséghatékonyabban állítsuk össze a vállalatok egyedi igényeire szabott megoldásokat” – mondta Marton László az Invitel ICT üzletfejlesztési igazgatója.



ORIANA 

JOIN OUR UNIQUE WORLD



A photograph of the Chicago skyline, including prominent skyscrapers like the Willis Tower, reflected in the calm waters of Lake Michigan. The sky is blue with scattered white clouds. The image is framed with white, organic, cloud-like shapes on the right side.

JOIN OUR UNIQUE WORLD!

Oriana Kft.

Telefon: +36 1 398 0530

E-mail: info@oriana.hu

Cím: 1025 Budapest, Csátárka út 82-84.