

MULTIMEX

MULTIMEX megoldások ügyfélszolgálati alkalmazásban



Az ügyfélszolgálati ügyélforgalom kezelése

Manapság minden ügyfélszolgálat arra törekszik, hogy a legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtsa ügyfelei részére, a lehető legoptimálisabb költségekkel. A MULTIMEX Kft. több mint 30 éves tapasztalatának, piacismeretének köszönhetően, minden egyes ügyfélszolgálat számára egyedi, testreszabott megoldásokat dolgoz ki, annak érdekében, hogy a fent említett célok megvalósíthatóak legyenek. Az általunk kidolgozott megoldások segítenek az ügyfélkezelési, ügyfélirányítási, ügyfél tájékoztatási folyamatok optimalizálásában, az ügyfél ügyfélszolgálaton történő megjelenésétől kezdődően egészen az ügyfél távozásáig, sőt még azon túl is.



Ügyfélszolgálatok kialakítása



A mai modern ügyfélszolgálatoknál jogos elvárás a kulturált és nyugodt ügyélfogadási feltételek biztosítása, melyek megvalósítására ajánljuk a felhasználók részére a Q-FUSION integrált CFM rendszerünket, mely egy központi felületbe integrálva, vagy modulárisan telepítve valósítja meg a kívánt célt. A Q-FUSION rendszer hardver elemei megbízható megoldást kínálnak az ügyfelek részére. Termékeink segítségével, a felhasználók könnyedén megtalálhatják a számukra legoptimálisabb konfigurációt, a tervezési folyamat során szakembereink állnak rendelkezésükre. A különböző jegykiadó automaták, információs terminálok, kijelzők, információs kijelzők, multimédiás felületek, hívóterminálok mind mind azt a célt szolgálják, hogy az ügyfélszolgálatokon egy magas színvonalú, és megbízható ügyfélkezelési kultúra alakulhasson ki.

Az ügyfelek fogadása, sorszámkiadás, ügyfél-azonosítás

Az ügyfelek minden esetben sorszámozott jegyet kapnak a különböző típusú jegyautomatákból. A jegyen, a sorszámon kívül feltüntethető az ügyfélszolgálat neve, az ügyfél neve, a választott ügyintézési típus megnevezése, kiszolgáló munkahelyek száma, várakozók száma, valamint a felhasználó által megadott egyéb tájékoztató adatok. A jegyautomatánál lehetőség nyílik az ügyfelek azonosítására is (pl.: interaktív felület, vonalkód vagy NFC olvasó használatával), ezáltal is növelve a szolgáltatás színvonalát, fokozva az ügyfelek komfortérzetét.



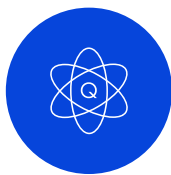
Ügyfélhívás

Az ügyintézők a számítógépeiken elérhető web-es hívóterminálok, vagy az asztalaikon elhelyezett hardveres hívóterminálok, segítségével hívhatják, újrAhívhatják, küldhetik át ügyfeleiket vagy számtalan más, egyedi funkciót végezhetnek el velük. A kiszolgálási folyamat során az ügyintézők az intelligens hívóterminálok segítségével kiegészítő információkat (sikeres, sikertelen ügylet, altevékenység stb.) fűzhetnek az adott tranzakciókhoz, ezzel is növelve a kinyerhető adatok sokszínűségét.



Aktív várakozás, ügyfél tájékoztatás, hatékony reklám

A Q-MONITOR multimédiás modul segítségével a felhasználó az ügyfélszolgálaton elhelyezett (várótérben, kirakatban, 24 órás zónában) különböző méretű LCD felületeken keresztül tájékoztathatja ügyfeleit az aktuális akcióiról, híreiről, ezzel is növelve az értékesítés és tájékoztatás hatékonyságát. A hatékonyságot növelendő az LCD felületeken megjeleníthetőek a Q-FUSION rendszerből származó adatok (pl.: átlagos várakozási időkről, a soron következő sorszámokról, adott szolgáltatáshoz tartozó várakozók számáról stb.) így az ügyfelek figyelme még inkább a megjelenített tartalomra koncentrálódik.



Központi adatfeldolgozás, rendszerfelügyelet, konfiguráció

A Q-FUSION rendszer WEB-es felületen keresztül információkat szolgáltat a menedzsmint részére az aktuális időpontra, a múltira, és a jövőre vonatkozóan. A valós idejű információk a rendszer Q-INSPECT menedzsmint moduljában jelennek meg, ahol a vezetők figyelemmel kísérhetik az ügyfélforgalom aktuális helyzetét, az ügyfélszolgálat működését, és figyelmeztetést kaphatnak, például, ha várakozási idők meghaladnak egy előre beállított értéket. A statisztikai információk a Q-REPORT statisztikai modulban pontos képet adnak az ügyfélszolgálat múltbeli működéséről, melyeket feldolgozva lehetőség nyílik napi, heti, havi, éves működtetési alternatívák, szolgáltatási célok meghatározására, jövőbeni tervezésre, ezzel is javítva a költséghatékonyságot. A felhasználók egy központi webes felületről a rendszer Q-ADMIN adminisztrációs, és Q-CONFIG konfigurációs moduljain keresztül avatkozhatnak be, módosíthatják az ügyfélszolgálat működését.



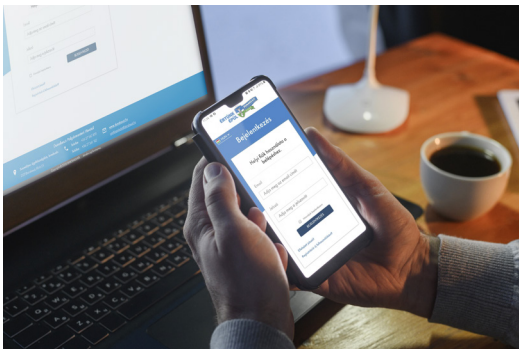
Kiegészítő modulok

A kiegészítő modulok segítségével a rendszerben további hasznos funkciók érhetőek el. A Q-FEEDBACK elégedettségmérő modul és a Q-TIMER időpontfoglaló és on-line sorszámkérő modul tovább növeli a funkcionalitást. A Q-VOICE hangbemondásos modul és a hozzá kapcsolódó hardver kiegészítők (fizikai nyomógomb + braille tábla) segítségével megfelelhetünk az akadálymentesítés kihívásainak is.



Előjegyzés kérdése

Az ideális ügyfélkezelési folyamat kialakításához elengedhetetlen, hogy optimalizálni tudjuk munkatársaink leterheltségét, és mindezt oly módon tegyük, hogy az ügyfelek várakozási ideje a lehető legrövidebb legyen, ezáltal a legkevesebb időt töltsék az ügyfélszolgálaton (pandémiás helyzet). Ezen célok megvalósítása érdekében ajánljuk a felhasználók részére Q-TIMER időpontfoglaló és on-line sorszámkérő modulunkat (személyes, telefonos, WEB alapú szolgáltatások), melynek köszönhetően az ügyfelek közvetlenül (WEB felületen) vagy közvetve ügyintézők segítségével (személyesen, telefonon), időpontot foglalhatnak vagy on-line sorszámot kérhetnek ügyintézéshez. A mobilbarát alkalmazás megjeleníthető PC-n, Tableten és Mobilon egyaránt, felülete minden esetben testreszabható az ügyfél profiljának megfelelően. Az előjegyzéses megoldásoknak köszönhetően az ügyintézők teljesítménye kiegyensúlyozottá, az ügyfelek kiszolgálása komfortosabbá válik.



Elégedettség mérés

Ügyfélszolgálati folyamataink optimalizálásához, hatékonyságunk növeléséhez elengedhetetlen, hogy megismerjük ügyfeleink véleményét tevékenységünkkel, törekvéseinkkel kapcsolatban. A Q-FEEDBACK elégedettségmérő modullal rendszereinket alkalmassá tehetjük elégedettség mérésre vagy akár on-line kérdőívek kitöltésére, a gyűjtött adatokból statisztikákat készíthetünk, mely jó alapja lehet az ügyfélszolgálati kultúránk fejlesztésének.



Q-FUSION az integrálható rendszer



Az ügyfélszolgálatok többsége egyedi vagy saját programokat használ ügyfélkezelésre (pl.: front-end rendszer), statisztikai adatok feldolgozására (pl.: adattárház), időpontfoglalásra (pl.: saját időpontfoglaló rendszer). A Q-FUSION rendszer beépített API modulja képes kommunikálni ezen külső programokkal, így a meghatározott funkciók integrálhatóvá válnak, létrejön a kommunikáció, adatátadás a Q-FUSION rendszer és az integrálandó rendszer között.

Forduljon hozzánk bizalommal, hogy segíthessünk Önnek megtervezni az optimális ügyfélkezelési-, ügyfélirányítási folyamatot.

Keresse munkatársainkat telefonon (+36 1 203 0507, +36 1 481 4000), faxon (+36 1 481 4004), vagy e-mailen (info@multimex.hu; support@multimex.hu), akik hamarosan felkeresik Önt.

Részletes információkért látogasson el honlapunkra: www.multimex.hu

Pénzintézetek

- Aranykor Országos Önkéntes Nyugdíjpénztár
- ASTRA Biztosító
- AXA Bank Europe SA Magyarország
- CIB Bank
- Takarékbank
- EOS
- Groupama Biztosító
- Intrum Justitia
- Magyar Államkincstár
- Union Biztosító
- Vienna Life Biztosító

Telekommunikációs szektor

- Antenna Hungária
- DIGI
- Magyar Telekom
- Telenor Hungary
- PARISAT

Közintézmények

- Bíróságok
- EÜ-, Nyugdíjpénztárak
- Földhivatalok
- Illetékhivatalok
- Ingatlan és vagyonkezelés
- Kormányablakok, Kormányhivatalok, Közigazgatási Hivatalok
- Nagykövetségek, konzulátusok
- Polgármesteri Hivatalok Okmány és Ügyfélszolgálati Irodái
- Nemzeti Agrárgazdasági Kamara

Egészségügyi intézmények

- Gyógyfürdők
- Gyógyszertárak
- Kórházak - Rendelőintézetek

Felsőoktatási intézmények

- Budapesti Műszaki Egyetem
- Budapesti Gazdasági Főiskola
- Eötvös Lóránd Tudományegyetem
- Kempelen Farkas Hallgatói Információs Központ
- Kodolányi János Főiskola
- Nyugat-magyarországi Egyetem
- Pannon Kincstár Humán Szakképző Központ
- Pázmány Péter Katolikus Egyetem
- Pécsi Tudományegyetem
- Semmelweis Egyetem

Ipari szolgáltatók

- Aqua Szolgáltató
- Bácsvíz
- Bajavíz
- Bakonykarszt Víz és Csatornamű
- Barcika Centrum
- Borsodvíz
- DAKÖV
- Debreceni Vízmű
- Dél-Pest Megyei Víziközmű
- Duna Menti Regionális Vízművek
- Dunántúli Regionális Vízművek
- E.R.Ö.V.
- Érd és Térsége Víziközmű
- Észak Dunántúli Vízmű
- Észak Magyarországi Regionális Vízművek
- Fejérvíz
- FÓKÉTÜSZ
- FÓTÁV
- Fővárosi Csatornázási Művek
- Fővárosi Közterület-fenntartó Vállalat
- Fővárosi Vízművek
- Global Refuse Nonprofit
- Gyulai Közüzem Nonprofit
- Heves Megyei Vízművek

- Kapos Holding
- Kapos Holding (KAVÍZ)
- Kecskeméti TERMOSTAR Hőszolgáltató
- Kiskunsági Víziközmű
- Közúti Fuvarozók Egyesülete
- Miskolc Holding (MIHŐ)
- Miskolc Holding (MIVÍZ)
- Netta Pannónia
- Nemzeti Közművek
- Nyírségvíz
- Nyírtávhő
- Pécsi Távfűtő
- Soproni Vízmű
- Szegedi Távfűtő
- SZÉPHŐ
- Szolnoki Víz és Csatornamű
- Tettye Forrásház
- Tiszamenti Regionális Vízművek
- T-SZOL
- VASIVÍZ
- Veszprémi Közüzem Szolgáltató
- Zempléni Víziközmű

Kereskedelem

- 77 Elektronika
- AUCHAN Magyarország
- ESSENTIA
- Forever Living Products Hungary
- GIGATEL
- HUAWEI
- Interchange
- KARCHER
- Laptopszaki
- LIDL Magyarország
- MARSO
- Media Markt
- Mercedes Benz Manufacturing Hungary
- M.L.S Magyarország
- Schlenker
- Smartphone Hungary
- Ugrics és Szabó Kft. RENAULT Márkakereskedés
- Újház Centrum

Közlekedési vállalatok

- BKK
- DV Parking (Debrecen)
- Ferencvárosi Parkolás
- II. ker. Parkolás
- MÁV Start
- Óbudai Parkolás
- Józsefvárosi Parkolás



MULTIMEX

MULTIMEX Kft.
 1037 Budapest, Jablonka út 118/a.
 Tel: +36 1 203 0507
 Fax: +36 1 481 4004
 E-mail: support@multimex.hu
 Web: www.multimex.hu