

# I./C. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK ELLÁTÁSÁNAK JAVÍTÁSA -BEVEZETŐ-

CÍM 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 5. ½ emelet  
TELEFON (06 1) 266 7601, (06 1) 266 7602 / FAX (06 1) 266 7603  
MAIL [info@dft-hungaria.hu](mailto:info@dft-hungaria.hu) / WEB [www.dft-hungaria.hu](http://www.dft-hungaria.hu)  
AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

- Mivel a hivatalba befáradni, időpontot szerezni, munkából eljönni mindenkinek fárasztóbb, legjobb az e-ügyintézés korszerűsítése lenne olyan szintre, hogy ha nem is kiválthassa, de jócskán tehermentesítse a személyes ügyfélfogadást.
- Ez egyaránt érdeke az ügyintézőnek is, hiszen a számítógép jobban be tudja osztani, kire tartozik a tennivaló, sőt jótékonyan távoltartja az inputokat, ha a sikeres munkavégzés szempontjából éppen szükséges.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- A beosztott ügyintézőknek komoly problémát jelent, hogy a vezető pozícióban lévők a véleményüket esetenként nem kérik ki bizonyos intézkedésekkel kapcsolatban, ezek miatt pedig, ha a lakosság körében ellenérzést szül, az ügyintézőt fogják elővenni, az ügyfelek neki panaszkodnak, őt hibáztatják a körülményekért.
- Ebből kifolyólag az ügyintézők gyakran két tűz közé kerülnek, ami roppant kellemetlen helyzet, lassítja a munkavégzést, csökkenti annak pontosságát, sikerességét.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Az ügyfélszolgálati tevékenység során a munkavégzés többé-kevésbé ad hoc jellegű, mindig azokat a feladatlépéseket végzik, melyekre épp szükség van, nincs tudatos folyamatmodellezés, hosszú távú ütemtervezés.
- Ha a feladatokat csoportosítanák, ütemeznék, úgy az egész napi munka tekintetében már komoly időmegtakarítást érhetnének el az ügyfelekkel való foglalatzkodás során. Ez érdekük lenne nekik is és a polgároknak is.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- A legcélszerűbb a jogszabályokkal teljesen harmonizáló ügymeneti modell kidolgozása lenne. Ez viszont nem azonnali folyamat és kezdetben biztosan lassító hatású lenne, ám hosszú távon messze visszahozná a beléje fektetett időt és energiát.
- Az ügymenet sztenderdizálása nem csak az ügyintézési sebességet növelné meg, de a hibák számát is visszafoghatná.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- A kulturáltabb munkavégzéshez egyértelműen több helyre volna szükség – hiszen gyakran az is megesik, hogy több ügyintéző dolgozik egy helyen, így az ügyfélre fordított figyelem semmiképpen sem olyan alapos, mintha jobban el lennének választva egymástól.
- A közelség inkább hátráltató, mint segítő, hiszen bár egyes kommunikációs elemek könnyebben működnek, a két ügyintéző munkájának zaja kölcsönösen zavarólag hat.

- Az ügyfél-tájékoztatás színvonala sem teljesen jó, hiszen az épületen belüli mozgás nincs táblákkal kellőképp megtámogatva, az ügyintézőket gyakran nem egyszerű megtalálni.
- Az ügyintézési helyszíneket előzetesen érdemes lenne még jobban pontosítani, hiszen ezzel időt spórolnának az ügyfeleknek.
- Az épület hagyományos struktúrájú, tehát előkelő, ám ez a belső közlekedés szempontjából az irányok tekintetében félreértésekhez vezethet!



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Az ügyintézőket zavarja az, hogy az ügyfelek bármikor felkereshetik őket, ezzel akár a hivatali működést is megnehezítve.
- Sokkal előnyösebb lenne a számukra, ha csak és kizárólag a megadott fogadóórák keretein belül folyna az ügyintézés. Ezt bevezetni rövid távon nyilvánvalóan ellenérzéseket váltana ki, de hosszú távon mindenkinek a javára válna, hiszen ezáltal a hivatali ügyekre több, koncentráltabb idő jutna, kevesebb lenne a bosszantó csúszás.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



- Népszerűsíteni kellene az elektronikus ügyintézést, mert egyelőre kevés azoknak a lakosoknak a száma, akik az ügyeikhez nem kérnek élő, ügyintézői segítséget. Ha növekedne a kizárólag online ügyfelek száma, azzal csökkenteni lehetne a hivatalra nehezedő terhet.
- Az online ügyintézés takarékosabb is, hiszen kevesebb papíralapú ügyintézést jelent, csökkenti a telefonos és faxköltségeket.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Szükség lenne arra, hogy mindenki számára érthető és egyszerű, áttekinthető táblarendszer legyen kiépítve a hivatalban, valamint lehetőség szerint úgy megoldani a félfogadást, hogy egy arra kiépített front office rendszer kezelhesse a beérkező lakosokat, s ez ossza le a további feladatokat. Ez ugyan többfokozatúvá, mégis talán gyorsabbá teszi a rendszert. Ha ebben is teret hódít az elektronika, az tovább csökkenti az irodaműködési költségeket.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

- Az ügyféligényeket a hivatal igyekszik minél teljeskörűbben és minél gyorsabban teljesíteni, de ez sokszor a saját ügyek rovására megy. Legjobb ellenszer e problémák ellen, ha folyamattervezés és sztenderdizálás segítségével kiszámíthatóvá, előre láthatóvá, robusztussá teszik az ügyintézés lépéseit.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

# I./C. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK ELLÁTÁSÁNAK JAVÍTÁSA



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

# TARTALOMJEGYZÉK

13

## 1. Elemző rész

- 1.1 Célok meghatározása
- 1.2 Helyzetelemzés
- 1.3 Következtetések

## 2. Tanácsadó rész

- 2.1. Stratégiai tanácsok
- 2.2. Taktikai tanácsok
- 2.3 Informatikai megoldások



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

# 1. ELEMZŐ RÉSZ –

## 1.1 CÉLOK MEGHATÁROZÁSA



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

# 1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

15

- Tisztán látni az ügyfélszolgálathoz kapcsolódó folyamatokat.
- A külső és belső ügyfelekhez kapcsolódó ügyfélszolgálati folyamatok feltárása.
- Ügyfélszolgálati kódex létrehozása.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

# 1.1 A CÉLOK MEGHATÁROZÁSA

16

- Sztenderdizálási technikák megismertetése, melyekkel az ügyfélszolgálat folyamata robusztussá tehető, és a negatív eltérés (hiba) kockázata minimalizálható.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



# 1. ELEMZŐ RÉSZ –

## 1.2 HELYZETELEMZÉS



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

## 1.2 HELYZETELEMZÉS

18

A helyzetelemzés magját, az ott dolgozók meglátásai és hozzászólásai alapján állítható össze. Hűen tükrözik véleményeikkel az ügyfélszolgálat feladatait, amely azonban mégsem komplex. Az ügyfélszolgálat magába foglalja az első mozzanatokat is, mint például: „postabontás”, „számlák iktatása”, és a „telefonos ügyintézés”, de nem következik belőlük egyenesen az üzenetek pontos átadása.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 1.2 HELYZETELEMZÉS

19

- Kiemelendő, hogy még nem született meg egy olyan írásos anyag, amely részletesen leírná az ügyfélszolgálat tartalmát.
- Nem létezik egy olyan dokumentum, amely kitérne a részletekre.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 1.2 HELYZETELEMZÉS

20

- Nincs ügyfélszolgálati kódex, amelyben részletesen fel lenne tüntetve, hogy milyen magatartást várnak el az munkatárstól az ügyfelek irányába.
- Az ügyfélkultusz kialakult a munkaszervezetben, de ehhez nem társul robosztus megállapodás-kötési technika, ami viszont így negatív eltérést eredményezhet.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

# 1. ELEMZŐ RÉSZ –

## 1.3 KÖVETKEZTETÉSEK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

## 1.3 KÖVETKEZTETÉS

22

- Egy szervezetben jó, ha átláthatóan az elvárások az ügyfélszolgálattal szemben.
- Gyakori jelenség, hogy nincsenek rendszerbe szedve az ügyfélszolgálathoz tartozó feladatok. Csak felszínesen körvonalazzák az ügyfélszolgálat munkáját, de így nem lehet eljutni a rendszer magjába.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 1.3 KÖVETKEZTETÉS

23

Célszerű ügyfélszolgálati kódexet létrehozni, amely pontosan rögzíti a legkisebb és a legnagyobb feladatokat is. A munkatársaknak innentől kezdve minden egyes pontjának meg kell felelniük.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 1.3 KÖVETKEZTETÉS

24

A munkatársaknak aktív részvétele szükséges a kódex elkészítésében, hiszen az ügyfélszolgálatl foglalkozók tudják a legjobban hogy a **front office** **hogyan tehető jobbá!**



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



## 1.3 KÖVETKEZTETÉS

25

- Meg kell határozni az ügyfélszolgálati munkát. Ennek meghatározására alkalmazandó a megbízási kereszt technikája. Célszerű ezt a technikát a folyamatok elemzése során is használni.
- A folyamatok megtervezésére pedig a folyamatmodellt kell bevezetni.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

# 2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

## 2.1 STRATÉGIAI TANÁCSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

## 2.1 STRATÉGIAI TANÁCSADÁS

27

- Az Ügyfélszolgálati kódex megalkotásának rendszere, a rendszer pontos meghatározása, hogy mindenki számára egyértelmű legyen mi a követendő cél.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.1 STRATÉGIAI TANÁCSADÁS DFT-HUNGÁRIA

28

Javallott az elemzési, megállapodás-kötési és sztenderdizálási technikák alkalmazása, hogy így csökkenjen a negatív eltérés, és rögzíthetőek legyenek a folyamatok.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

# 2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

30

### Cselekvési terv:

- A cselekvési terv fontossága, hogy meghatározott, egymásból következő lépéseket tartalmaz, melyeket alkalmazni kell a jövőbe kitűzött cél elérése érdekében.
- Jellemzően ezeket nem meghatározott munkatárs végzi el, hanem az egész szervezet bevonása szükséges.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

31

Ennek alapján az ügyfélszolgálati kódex megalkotásában nem csak az azzal foglalkozó munkatársak vesznek részt, továbbá a megbízási kereszt és a folyamatmodell technikáját sem csak ők alkalmazhatják, hanem az egész szervezet.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

32

Rendkívül fontos az ügyfélszolgálati kódex létrehozása, hogy így fejlesszék az ügyfélszolgálatot, azáltal hogy meghatározzák a feladatokat. Hiszen a kódex mindig egy konkrét témához tartozó szabályokat foglalja össze.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

33

Az ügyfélszolgálati kódex egy rendszerezett, áttekinthető akta. Ez összesíti, hogy az ügyfélszolgálati munkánál mik az elvárások, és a követendő magatartás az ott dolgozók számára.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

34

Az ügyfélszolgálati kódex építkezhet szabályokból, amelyeket kötelező jelleggel követni kell, továbbá sztenderdekből, melyeket úgy, vagy jobban kell megvalósítanunk.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

35

### A sztenderd tehát

- a szabály egy típusa, amely rögzít az adott munkafolyamatban egy teljesítményszintet; lényege, hogy nem csak szó szerinti betartásával követhetik a munkatársak, hanem eltéréssel is, ám ebben az esetben az eltérés nem hiba, hanem a teljesítményszint meghaladása;
- „végezd úgy, ahogy le van írva, vagy jobban!”



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

36

- nem örökérvényű igazságokat ír le, hanem kötelezettségként jelenik meg a munkatársak előtt az állandó jobbításra;
- meghatározza az egyezőséget, azaz hogy működik a munkafolyamat akkor, ha nincs eltérés a megállapodáshoz képest.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

37

- **A sztenderd** készítőit szállítónak tartja, mindenki más ügyfele. Az utasítás ezzel ellentétben a készítőjét véli ügyfélnek, és mindenki mást szállítónak.
- A sztenderdnél legfőbb elvárás a legmagasabb fokú azonosulás, hiszen amiben részt veszünk, azzal könnyebben is tudunk azonosulni.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

38

A fentiekből következik, hogy az ügyfélszolgálati kódexet mindig sztenderdekből kell összeállítani. Ez lehetőséget ad, hogy a jövőben az egyes folyamatokat jobban végezzük el.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

39

Az ügyfélszolgálati kódex megalkotásába mindenkit vonjunk be, akinek kapcsolata van az ügyfelekkel. Kiemelendő, hogy a kódex egybehangzó akaratnyilatkozattal készíthető el.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

40

Az ügyfélszolgálati kódex elkészítésénél első feladat, hogy megválaszoljuk azt a kérdést: „Mit várok el ügyfélként?” Erre tegyenek javaslatot, ötletbörze módjára. Ezt követően összegezzük, és sorrendbe állítjuk a hozzászólásokat, és tulajdonképpen készen is van a kódex.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

41

Ezek után karakterizálnunk kell a részfolyamatokat és a tevékenységeket, amelyek része az ügyfélszolgálati munkának, és végezetül elektronikus vagy nyomtatott formába önthetjük a kódexünket.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

42

- A megbízási keresztet használjuk az ügyfélszolgálati folyamatok leírásához. Ez egy egyetemleges megállapodás-kötési technika, amellyel akár más termék vagy folyamat is meghatározható.
- **A megbízási kereszt nem csupán megállapodás-kötési sztenderd, hanem olyan elemzési technika, amelyben a 10 kérdés megválaszolásával elkészíthető például intézménysztemderd, munkakörstenderd, szolgáltatásstenderd.**



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

43

A megbízási kereszt négy nagy területbe tartozó 11 kérdést foglal magába, melyek kérdéscsoportként értelmezhető, hiszen több helyes válasszal is feltölthető.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

44

A megbízási kereszt kérdései négy témába tagozódnak. A témák alábbi feltüntetett sorrendje a követési sorrend is egyben:

A megállapodás tárgya (Mit?);

A folyamatszereplői környezet (Ki? Kivel? Kinek?);

Az ügyfélszándék megértése (Miért? Minek?);

Az eredmény minőségparaméterei (Forma, tatalom, mennyiség, idő és költségek)

A következő oldalon az ügyfélszolgálati tevékenységeket elemezzük ezek segítségével.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

45

**MIT?**

Ügyfélszolgálati tevékenységek  
ellátása

**KI?** *Az érintett folyamatgazda*

**KIVEL?** *Érintett szállítók*

**KINEK?** *Fenntartó (állandó belső ügyfél),  
Intézményvezető, érintett folyamatgazdák,  
Külső ügyfél.*

**OK?** *Rendszeresen ismétlődő folyamatok*

**CÉL?** *Megelőzés, folyamatoptimalizáció Szóbeli*

**FORMA**

*Írásos*

**MENNYISÉG**

*Munka folyamatonként 1*

**TARTALOM**

*Megállapodások  
Műszerfal*

**IDŐ**

*A szükséglet fellelésekor*

**KÖLTSÉG**

*Munkaidő, szállítók díja, az egy  
munka folyamatra eső  
költségek díja*



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

46

- A megbízási kereszt mellett fontos továbbá a folyamatmodell, amelyet szintén be kell vezetni. Ez az eljárás támogatja a folyamattervezést. Ekkor arra a kérdésre keressük a választ, hogy hogyan tudunk eljutni az inputtól az outputig.
- Folyamattervezésnek azt nevezzük: amikor még nem vagyunk a végrehajtási szakban, tehát tervezni tudunk, előre tudunk gondolkozni.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

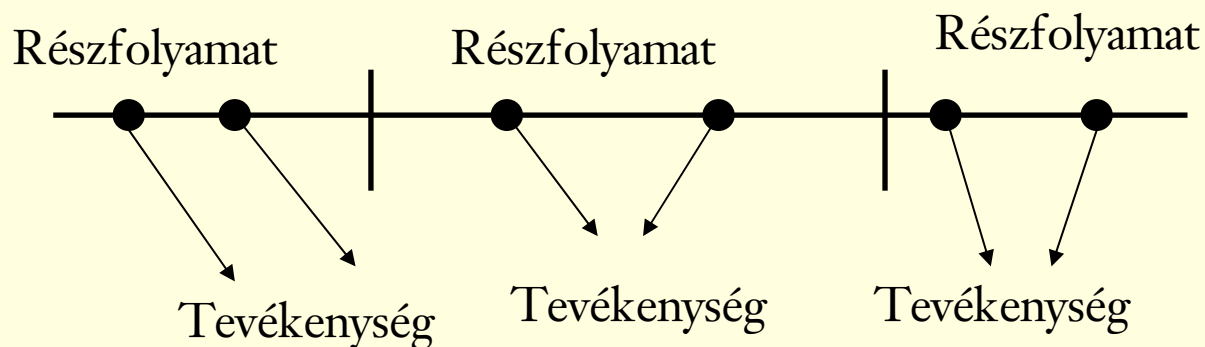
## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

A folyamatokat többféleképpen is tipizálhatjuk.

47

A folyamat terjedelme szerint lehet:

1. Főfolyamat
2. Részfolyamat
3. Tevékenység



## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

A folyamat tartalma szerint lehet:

48

1. Magfolyamat
2. Támogató folyamat

Magfolyamat: a külső ügyfél indítja el, hozzá érkezik, és ő fizet érte.

Támogató folyamat: minden, ami a magfolyamatok indulására, megvalósulására és lekövetésére szolgál.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04



## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

49

**Input**

**Folyamat  
megnevezése**

**Output**

**Szállító**

**Folyamatgazda**

**Ügyfél**

**Elvárások  
az inputtal szemben**

FORMA

MENNYISÉG

TARTALOM

IDŐ

KÖLTSÉG

**Work flow**

**Elvárások  
az outputtal szemben**

FORMA

MENNYISÉG

TARTALOM

IDŐ

KÖLTSÉG



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.2 TAKTIKAI TANÁCSADÁS

50

Több egymásba kapcsolódó folyamatok esetében a folyamatmodellek összekapcsolásával kapjuk meg a **komplex folyamattérképet**. Látható, hogy az az egyik folyamat outputja volt, az a soron következőnek az inputja lesz etc.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2. TANÁCSADÓI RÉSZ –

### 2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

KÉPZÉS, TRÉNING / ELEMZÉS, TANÁCSADÁS, SZTENDERDIZÁLÁS / KOMMUNIKÁCIÓ, DISSZEMINÁCIÓ / FEJLESZTÉSI ÖTLETEK, MEGVALÓSÍTÁSI FORRÁSOK ÉS TELJES KÖRŰ PROJEKTMEGVALÓSÍTÁS  
WORKSHOP, COACHING / KONFERENCIA, RENDEZVÉNYSZERVEZÉS / K+F+I, AUDIT / WEBFEJLESZTÉS, TUDÁS ÉS INFORMÁCIÓS ADATBÁZISOK / KÖNYV- ÉS TÁRSASJÁTÉK-KIADÁS

## 2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

52

Célszerű olyan szoftver használata, amely segítségével kontrollálhatóak a feladatok, rögzíteni lehet a megállapodásokat és a javaslatokat, továbbá mindenki számára elérhetővé teszi a dokumentumokat.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

53

Olyan elektronikus tudástár alkalmazása, amelyben megtalálható az újonnan megalkotott ügyfélszolgálati kódex, a megbízási kereszt illetve a folyamatmodell. Fontos, mert így a munkatársak számára transzparenssé válik a megállapodás-kötés és a folyamattervezés.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04

## 2.3 INFORMATIKAI MEGOLDÁSOK

54

- A munkaszervezet az ügyfélszolgálati kódex alapján is meghatározhatja önmagát, így ajánlott a kódexet az interneten is elérhetővé tenni. Így hirdetheti, hogy hogyan viszonyul a külső, illetve a belső ügyfeleihez.



AKKREDITÁCIÓS SZÁM AL-1160 / NYILVÁNTARTÁSI SZÁM 01-0793-04