

# Miért nélkülözhetetlen az önkiszolgálás az ügyfélportálok számára?

Útmutató és stratégiák az önkiszolgáló ügyfélszolgálathoz



# Bevezető

Az ügyfelek önállóbbak és felkészültebbek mint valaha, mivel az információk ma már bárhol azonnal elérhetők. A szervezeteknek mindeközben nehézséget okoz az egyre növekvő ügyféligények kielégítése.

A stratégiában gondolkodó ügyfélélményért felelős vezetők ezért önkiszolgáló ügyfélportálok felé fordulnak. Ezek az ügyfélportálok nem csak a modern ügyfél önállóság iránti igényét képesek kielégíteni, de az ügyfélszolgálatoknak is időt és energiát takarítanak meg az egyes ügyfélinterakciók során.

Ugyanakkor számos szervezetnek több, egymástól elkülönülő technológián alapuló rendszere lehet, ami nem teszi lehetővé az integrált önkiszolgáló stratégiák bevezetését, így az egységes ügyfélélmény sem valósulhat meg.

Az alábbiakban bemutatjuk azokat az alapvető elemeket, amelyek segítségével az ügyfélszolgálati vezetők leginkább kamatoztatni tudják az önkiszolgáló portál előnyeit.

## Mit értünk önkiszolgálás alatt?

Az „önkiszolgálás” kifejezés 1917-ből származik, amikor Clarence Saunders kiskereskedése számára szabadalmi igényt nyújtott be „önkiszolgáló bolt” néven. A vásárlók ahelyett, hogy egy bevásárlólistát adtak volna az eladónak, saját maguk gyűjthették össze és mutathatták be a pénztárnál a megvásárolni kívánt árut.

A koncepció ma már különböző digitális elemeket is magában foglal, amelyek hozzásegítik a felhasználókat a szükséges információk megtalálásához, ezáltal pedig személyes ügyféltámogatás nélkül is javítják a termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos élményt.

**Iparágtól függetlenül az ügyfelek 81%-a megpróbál önállóan intézkedni, mielőtt kapcsolatba lépne egy ügyfélszolgálati munkatárssal.**

Harvard Business Review

## Az önkiszolgáló ügyfélszolgálat előnyei

A kiváló digitális ügyfélményekhez vezető út első lépése az önkiszolgálás.

Az összes  
ügyfélkapcsolat  
**64%-a**  
önkiszolgáló  
kapcsolat lesz.



2022-re az összes  
ügyfélszolgálati  
interakció  
**85%-a**  
önkiszolgálással  
kezdődik majd.

Forrás: Gartner<sup>1</sup>

A vállalatvezetőknek olyan eszközök kialakítására kell törekedniük, amelyek segítségével az ügyfelek könnyen és önállóan megtalálhatják a keresett tartalmat és információt. Amellett, hogy az ügyfelek körében ez az előnyben részesített kapcsolatteremtési forma, ezeknek az interakcióknak olyan közvetlen előnyei is vannak, mint a költségmegtakarítás vagy a növekvő termelékenység, mivel csökken az ügyféltámogató központokba bejövő hívások száma.

---

<sup>1</sup> A Gartner egyre gyorsabban változó virtuális világot jelez előre

A jól alkalmazott digitális önkiszolgálás hosszú távú megtérülést eredményezhet a következő területeken:



#### **AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI HÍVÁSOK SZÁMÁNAK CSÖKKENÉSE**

Az ügyfelek könnyedén választ találhatnak a kérdéseikre online, ami a bejövő hívások számának csökkenésével jár.



#### **A LÁTOGATOTTSÁG NÖVEKEDÉSE**

Az önkiszolgálás lehetősége megalapozza a márka hitelességét és a bizalmat, így az ügyfelek hasznos eszközként tekintenek majd a portálra, és gyakrabban felkeresik azt.



#### **A VÁLASZIDŐ CSÖKKENÉSE**

Mivel az ügyfelek könnyen megtalálhatják a keresett információt, az ügyfélszolgálati munkatársaknak több idejük jut a bonyolultabb kérdések kezelésére.



#### **AZ ÜGYFÉLTÁMOGATÁS VOLUMENÉNEK NÖVEKEDÉSE**

Az önkiszolgálás több ügyfél rövidebb idő alatt történő kiszolgálását teszi lehetővé.



#### **AZ ÜGYFÉLTÁMOGATÁSI KÖLTSÉGEK ÁLTALÁNOS CSÖKKENÉSE**

Az önkiszolgáló csatornák fenntartása olcsóbb, mint a személyes támogató csatornák kezelése.



#### **AZ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG NÖVEKEDÉSE**

Az önkiszolgálás lehetősége révén az ügyfelek eldönthetik, hogyan teremtsenek kapcsolatot a szolgáltatókkal, így személyre szabott élményben lehet részük.

Az önkiszolgálásba történő befektetés végeredményben ügyfélélménybe való befektetést jelent. A digitális önkiszolgálás stratégiai tervezésére és megvalósítására fordított erőforrások minden érintett hasznára válnak.

# Útmutató a sikeres ügyfélportálhoz

A modern ügyfélportálok, amelyek képesek problémamentes és zavartalan élményt nyújtani, ma már a vállalatok nélkülözhetetlen eszközei a pozitív ügyfélélmény kialakításában. Ebből az eszköztárból azonban sokszor hiányzik egy fontos elem: az önkiszolgálás.

Mivel a vállalkozásoknak az ügyfélportálokat eleve az ügyfelek felé fordított csatornaként kellene használniuk, az önkiszolgálás hozzáadása a legkézenfekvőbb és legelőnyösebb taktika arra, hogy az ügyfelek számára hozzáadott értéket teremtsenek, és továbbfejlesszék ezt az eszközt. Sok vállalkozás már rendelkezik is az önkiszolgálás kialakításához szükséges tudással és szolgáltatásokkal, csak a célirányos stratégia hiányzik ahhoz, hogy minden adott legyen egy hatékony, ügyfélirányú megoldáshoz.

Felmerül tehát a kérdés, hogy mit kell tennie egy vállalkozásnak ahhoz, hogy az önkiszolgálás fokozatosan beépüljön ügyfélportál-megoldásaikba?

## Fel kell mérni a meglévő tartalmat

Mielőtt egy cég bevezetné az önkiszolgálási funkciót egy már működő portálon, értékelnie kell az aktuálisan elérhető dokumentációt. Mivel az önkiszolgálásnak az a lényege, hogy az ügyfelek segítség nélkül találják meg a szükséges információt, először a tudástartalmaknak kell rendelkezésre állniuk – legyenek ezek cikkek, videók vagy

**Ennek sikeres végrehajtásához nélkülözhetetlen az aktuális ügyfélutak ismerete. A következő kérdéseket kell megválaszolni:**

- Hány ügyfél használja az ügyfélportált hetente többször?
- Milyen információt keresnek az ügyfelek az ügyfélportálon?
- Egy tipikus ügyfélúton hol vannak azok a kritikus pontok, melyeknél az ügyfél segítséget kér?
- Melyek azok a kérdések, melyeket az ügyfélszolgálati munkatársaknak újra és újra meg kell válaszolniuk?

# Meg kell határozni az önkiszolgálás módját

Hogyan is néz ki az önkiszolgálás egy ügyfélportálon? Íme néhány önkiszolgáló funkció, melyek bevezetését érdemes fontolóra venni:

**Tudásbázisok** böngészhető és kereshető adatbázisokkal melyek különböző témákat, cikkeket, oktatóanyagokat és egyéb releváns információkat tartalmaznak. Ezek része lehet egy „Gyakori kérdések” vagy „Kérdések és válaszok” oldal is, tovább segítve ezzel az ügyfelet a keresett tartalom megtalálásában.

**Fórumok**, amelyek ösztönzik az ügyfelek közötti tudásmegosztást és támogatják a nyílt párbeszédet.

**Fiókkezelés** ügyfélszolgálati munkatárs segítsége nélkül.

Az ügyfelek könnyen szerkeszthetik és kezelhetik saját fiókjukat, amibe beletartozhat a személyes információk megadása, értesítési preferenciák beállítása, vagy a fiók megszüntetése.

**Digitális asszisztensek**, mint például a chatbotok, melyek kritikus fontosságúak lesznek az ügyfelek azonnali önkiszolgálásában. A mesterséges intelligencia fejlődésével párhuzamosan ezek a digitális asszisztensek egyre hatékonyabbá válnak majd.

## Mikor érdemes önkiszolgálást alkalmazni (és mikor nem)?

Az önkiszolgálás egyre fontosabb digitális taktika lesz a vállalkozások eszköztárában, de ez még nem jelenti, hogy minden esetben hatékonyan alkalmazható. A vezetők feladata eldönteni, hogy mikor érdemes az önkiszolgálás lehetőségét felkínálni az ügyfelek számára, és mikor nem.

A Gartner szerint azonosítani kell a nagy értékű és nagy volumenű ügyfélutakat, és azokra kell koncentrálni. Érdemes átgondolni azokat az eseteket, amikor:

- egy ügyfél profitálhat egy másik ügyfél tapasztalatából
- egymás után többször ugyanazokat a kérdéseket teszik fel
- nem elérhetőek az ügyfélszolgálati munkatársak
- kívánatos a „csináld magad” tanulási módszer

Az ilyen esetekben mindenképp támogatandó az önkiszolgálás, mely mind az ügyfél, mind a szervezet ügyféltámogató csoportja számára előnyös lehet.

Ezzel szemben vannak olyan esetek, amikor az ügyféltámogatás szempontjából nem az önkiszolgálás a legjobb megoldás:

- olyan rendkívül bonyolult és egyedi kérdések, illetve helyzetek esetében, amikor emberi szakértelemre van szükség.
- olyan ügyfelek esetében, akik szívesebben beszélnek az ügyfélszolgálat munkatársával ahelyett, hogy online keresnék meg a választ.

Végezetül, az önkiszolgáló ügyfélszolgálat adta lehetőségeket érdemes úgy kiaknázni, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak idejüket és képességeiket hatékonyabban tudják a kritikus ügyek megoldására fordítani.

# Bevált gyakorlatok

Több mint egy évtizede nyújtunk segítséget globális vezetők számára a kitűnő önkiszolgáló ügyfélélmény kialakításában. Szakértői tapasztalatunkból merítve csapatunk a következő bevált gyakorlatokat javasolja a sikeres önkiszolgáló portál megvalósításához:

## Bevezetés és képzés

Az önkiszolgálás bevezetése nem jár automatikusan az ügyfélportál kihasználtságának növekedésével. Ha az ügyfelek nem tudják, hogy milyen önkiszolgáló funkciókat használhatnak, vagy hogyan tehetnek szert jobb élményekre, akkor nem fogják kihasználni ezeket a lehetőségeket.

Az önkiszolgáló portál sikeressége érdekében tájékoztatni kell az ügyfeleket lehetőségeikről. Érdemes először felhívni őket, specifikus képzést nyújtani, dokumentációt és folyamatos kommunikációt biztosítani az általuk használt eszköz értékeiről.

## Az ügyfelek megbecsülése

Az önkiszolgálás bevezetése nem jogosítja fel a vállalkozásokat arra, hogy mindaddig figyelmen kívül hagyják ügyfeleiket, amíg keresztértékesítésre vagy felülértékesítésre nem kerül sor. Az önkiszolgálás célja a már meglévő ügyfélszolgálati élmény javítása, nem pedig annak helyettesítése. Az önkiszolgálás egyszerűen egy újabb eszköz az ügyfél kezében, és az ügyféltámogató csapatoknak továbbra is mindent meg kell tenniük az ügyfélkapcsolatok javítása érdekében.



# Összegzés

A fogyasztók a technológiai fejlődésnek köszönhetően egy hálózati kapcsolatokkal egyre inkább átszőtt világban élnek. Vásárlói útjuk során mindig azonnali, összehangolt és egyszerű interakciókra vágnak. Azok a cégek emelkednek majd ki vetélytársaik közül, amelyek érdekes és dinamikus ügyfélélményeket képesek nyújtani. Egy vonzó önkiszolgáló portál segítségével olyan élményeket nyújthat ügyfelei számára, amilyenekre vágnak.

## Hogyan tovább?

Az önkiszolgálás megteremtésének feltétele az IT-részleg és az üzleti részlegek összehangolása. Az IT-csapatok vonakodnak a személyes csatornákról önkiszolgáló ügyfélszolgálatra váltani? **Próbálja ki Ön is, [kérjen díjmentes konzultációt!](#) Mint hivatalos magyarországi Liferay partner, segítünk Önnek a vállalkozás igényeihez igazított megoldások lefejlesztésében!**

### Mit nyújtunk?

A Liferay keretrendszere a legjobb választás a fent említett ágazatokban. Azonban a rendszer önmagában kevés, a vállalat igényeihez történő testreszabásban (fejlesztésben), a bevezetésben, az implementálásban tapasztalt szoftverfejlesztőkre van szükség.

Mi itt a CodingLabnál hiszünk abban, hogy egy alkalmazás akkor lesz sikeres, ha a bevezetésébe, a rendszer összeállításába fektetett energia rövid időn belül megtérül és minőségi ugrást éreznek a felhasználók a munkafolyamataikban a szoftver élesítését követően.

A mögöttünk álló nagyvállalati és startup fejlesztések során komoly munkafolyamatokat és protokollokat alakítottunk ki, melyek garantálják a fejlesztés és a bevezetés sikerességét.



**Tőkés Róbert – Üzletfejlesztési igazgató, CodingLab**  
**+36 20 319 2069 | robert@codinglab.hu**