

Ügyfélszolgálatok és ügyfélkiszolgálás továbblépési irányai



Klézliné Imre Borbála
Elektronikus Közszolgáltatási
elnökhelyettes

Budapest, 2009. november 16.



Tartalom



1. E-ügyfélszolgálat
2. Működési modell
3. Működési keretek
4. Előnyök ügyfél, szervezet oldalról
5. Tovább lépés



E-ügyfélszolgálat



Cél

- Segítség a személyes megjelenést nem igénylő ügyintézéshez,
- Egységes tájékoztatás és professzionális kommunikáció.

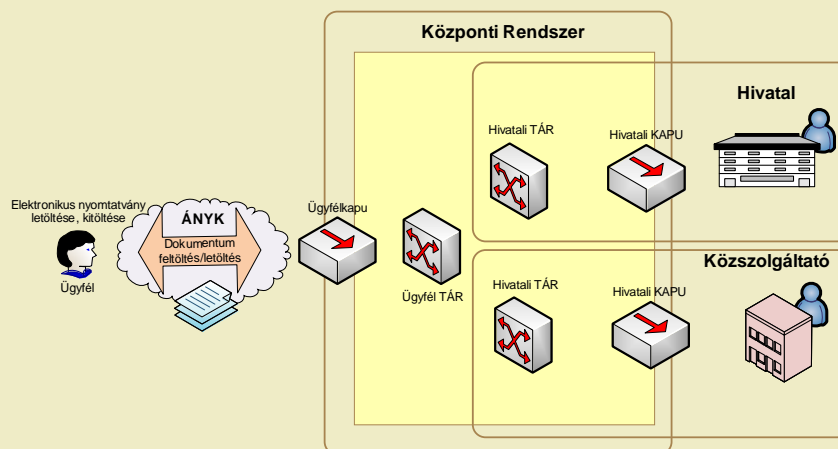
Előnyök

- Gyorsaság, pontosság, könnyen kezelhetőség
- Folyamatos elérhetőség
- Akadálymentesség (fizikai és kommunikációs)
- Széleskörű szolgáltatási portfolió
- Egységes szolgáltatási színvonal



**A KÖZIGAZGATÁSBAN FOLYAMATBAN VAN A HATÉKONY
ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT KIALAKÍTÁSA**

Működési modell



Működési keretek, előnyök



Szabályozási, működési keretek kialakítása megtörtént

Közigazgatás megnyitja kapuit a közszolgáltatók felé

Központi rendszer előnyei

- Működő szolgáltatás,
- Szervezet oldali befektetés nem szükséges,
- Legjobb gyakorlatok rendelkezésre állnak
- Jó minőségű szolgáltatás, ügyfélszolgálat
- 24 órás szolgáltatás
- Nem kell személyes kapcsolat
- Nyomon követhetőség esetenként
- Akadálymentes

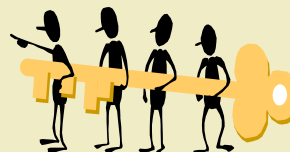


Előnyök



- ❑ Kiépített rendszer az elektronikus kommunikációra
- ❑ Egységesített rendszer/infrastruktúra
- ❑ Lehetőség más szervezetekkel a biztonságos elektronikus kommunikációra
- ❑ Összehangolt ügyfélszolgálati stratégia, paraméterek
- ❑ Elektronikus közszolgáltatási portfólió bővítése
 - Élethelyzet alapú szolgáltatások kialakítása,
 - Elektronikus úton intézhető ügytípusok számának növelése
- ❑ Versenyképesség növelése

EGYSÉGES ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS



Előnyök szervezeti oldalról



Személyes ügyintézés drága

Megoldás: Elektronikus ügyintézés kiterjesztése az ügyfelek által ismert alkalmazás segítségével



○ Költségcsökkenés

- ✓ Ügyfél kezelési költség csökken
- ✓ Papírfelhasználás csökkenése
- ✓ A back office fejlesztés révén hosszú távon költségmegtakarítás



○ Hatékonyágnövekedés

- ✓ Adminisztrációs tevékenység csökkenése
- ✓ Hibamentes nyomtatványok benyújtása



○ Ügyfél elégedettség nő



○ Elektronikus kapcsolattartás más szervezetekkel

- ✓ Ügyátadás a társszervezetek között

Tovább lépés



- Korábbi szakmai kapcsolat
- Pozitív tapasztalat

EGYÜTTMŰKÖDÉS

- Közös érdek:
 - Állampolgároknek egységes e-szolgáltatások
 - Oktatások biztosítása
 - Közös promóció, marketing



Közösen a fenti célok erősebb képviselése érhető el

- Multicsatornás ügyfélszolgálat - elektronikus ügyintézés támogatása
 - Szervezetek közötti egységes ügyfélszolgálat
- Egységes ügyfélszolgálati standardok kidolgozása
- Újabb szolgáltatások igénybe vétele (pl. intelligens tájékoztató rendszer)

Kérdések



Köszönöm a figyelmet!

Klézliné Imre Borbála
borbala.imre@mail.ahiv.hu

