

# Ügyfélszolgálat és ügyfélmenedzsment<sup>1</sup>

Hidvéginé dr. Erdélyi Erika hivatalvezető  
Pest Megyei Földhivatal

A hollandiai tanulmányút második napján az ügyfélszolgálati központ vezetője és munkatársa tartott előadást az ügyfélszolgálatuk működéséről, és a tanulmányút utolsó napján sikerült is megtekinteni azt az Arnheim-i Kadaster épületében (The Netherlands' Cadastre, Land Registry and Mapping Agency, a továbbiakban: Kadaster).

Írásomban azokat a tapasztalatokat, gondolatokat kívánom az Olvasóval megosztani, amelyek e témakörben hasznosak lehetnek számunkra.

A tanulmányútról 2009. február 12-én a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztériumban tartott konferencián néhány fényképpel is bemutattam az ügyfélszolgálatot, és az Arnheim-i Kadaster impozáns épületét. A képeken tágas helyiségek voltak láthatóak, amelyek arról tanúskodnak, hogy azokat korábban, a nagy számban személyesen megjelenő ügyfelek számára alakították ki. *Paul van der Molen* úr, a Kadaster nemzetközi igazgatója el is mondta, hogy néhány éve még ügyfelekkel zsúfolásig megtelt az ügyfélszolgálatuk, azonban ma már más módon szervezik az ügyfelekkel a kapcsolatot, illetve látják el ügyfélszolgálati feladataikat. [Az ügyfélszolgálat előtti térben jelenleg kisebb szakmatörténeti kiállítás látható. Régi mérőeszközöket, illetve a földmérési munkákhoz szükséges korabeli kerékpárt (1. ábra), régi autómódellet helyeztek el, amellyel sajátos hangulatot teremtettek.] Ott tartózkodásunk délelőttjén az ügyfélpultnál egyetlen ügyfél volt jelen, aki telekhatár víta ügyében kért teljes körű adatszolgáltatást.

Tehát a látottak alapján egészen másképpen kell gondolkodni, illetve elképzelni az ügyfélszolgálati munka jellegét Hollandiában.

A 2. ábra azt mutatja, hogy csupán az ügyfeleknek 0,5%-a keresi fel személyesen az ügyfélszolgálatot.

Az ügyfélszolgálatnak és a szolgáltatásokat szervező centrumnak a szervezeten belül közvetlen kapcsolata van a holland Kadaster vezetőségével, a stratégiai tervezéssel, a pénzügyi tervezéssel, ellenőrzéssel, a jogbiztonságot szolgáló egységgel, a földméréssel és a külső ügyfelekkel, a kataszteri hivatal központjában. A holland Kadaster általános célja ügyfelek igényeinek kielégítése, és kifejezetten ezzel a szóhasználattal: a „megnyerés/csábítás” stratégiájával, amely számukra nem pusztán csak rámenőséget jelent, amellyel, hogy természetesen munkájuk során mindig szem előtt tartják szervezetük érdekeit. Azt

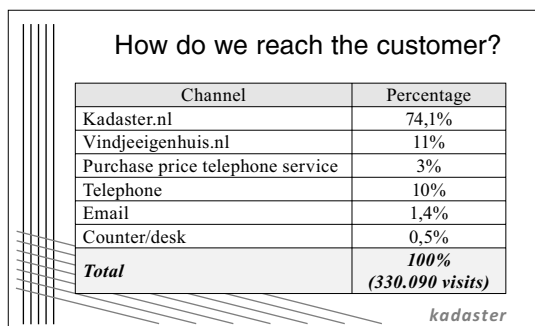
kívánják elérni az ügyfélnél, hogy elfogadja azt, hogy a problémája megoldására, vagy a szolgáltatások tárgyát képező adatokhoz való hozzájutás legmegfelelőbb és a leghatékonyabb módja megegyezik a Kadaster által kínált lehetőséggel. Ehhez szükséges, hogy a felhasználók megértsék a szolgáltatások lényegét, igénybe vételének lehetséges útjait.

Melyek azok a lehetőségek, amelyen eljutnak az ügyfélhez: a Klikk-Call-Face módszert alkalmazzzák, amely azt jelenti, hogy az ügyfél egyszerű „kattintással” intézheti ügyét, vagyis meg-



<sup>1</sup> A SDiLA Konferencián, 2009. február 12-én elhangzott előadás szerkesztett változata. (Fotó: HBA)

1. ábra Korabeli mérőfelszerelés és közlekedési eszköz (Fotó: Hidvéginé)



2. ábra A Kadaster ügyfélforgalma

felelő web felületen elérheti a számára szükséges információkat. Ha elakad, a telefonos központot keresztül kérdést tehet fel; ha problémája még ennél is bonyolultabb, akkor kerül sor személyes kapcsolatfelvételtre.

Az ügyfélkapcsolati centrum az ügyek 90%-át elintézi, csak 10%-a igényel további közreműködést, a kataszteren belül más szervezeti egységekkel. Ilyenkor az ügyfélkapcsolati centrum egyeztet a Kadaster szervezetén belül azzal, akinek a hatáskörébe, feladatkörébe tartozik a probléma megoldása. Az ügyfelet, amint tisztázódik a helyzet, telefonon visszahívják, és tájékoztatják ügyéről.

A legtöbbször előforduló kérdésekre állandó kidolgozott válaszaik vannak, amelyek téma szerint a web felületen elérhetők (jelölésük: FAQ). Néhány helyen nálunk is van már ilyen hasonló módszer: az ún. gyakran ismételt kérdések (GYIK). A hollandiai tapasztalat azt bizonyítja, hogy maga az ügyfélszolgálati központ is nagyon jól tudja használni ezeket az elérhető válaszokat.

Az ügyfélszolgálatról – és a szolgáltatásai megszervezéséről is – azt vallják: nincs járatlan út az ügyfél számára, mindegy, hogy milyen utat választ az ügyfél, mindig a megfelelő helyre jut, ahol a kérdéseire megfelelő választ kap. Ezt úgy érik el, hogy amikor az ügyfél valamilyen módon felkeresi a Kadastert, nem marad magára, hanem egy integrált tartalommal és kapcsolatokkal rendelkező rendszerbe kerül. Nem engedik az ügyfelet elveszni a „hivatal” útvesztőiben. Például, ha egy ügyfél kapcsolatba került az ügyfélszolgálattal, az ügyfélszolgálat munkatársa azonnal látja az ügyfél összes korábbi problémáját, kérdéseit stb., bármelyik úton is jutott el az ügyfélszolgálatra. Az ügyfélszolgálati munka és szolgáltatásai minőségének garanciája maga a Kadaster rendszere.

Hogyan tartják a kapcsolatot az ügyfelekkel? Első sorban web lapon, fizetett telefonos szolgáltatással, telefonon, e-mailen és az ügyfélszolgálaton keresztül.

Kik az ügyfelek, illetve partnereik?

- közjegyzők,
- ingatlan közvetítők, ingatlan forgalmazók,
- magán személyek,
- biztosító társaságok,
- statisztikai hivatal,
- Területrendezési és Környezetvédelmi Minisztérium,
- pénzügyintézetek,
- közmű cégek,
- önkormányzatok,
- tartományok.

(Hajókról (tartályhajókról) is vezetnek nyilván tartást abban az esetben, ha hitel terheli azokat.)

Természetesen a fenti intézmények nem teljesen kompatibilisek az itthoni intézményrendszerünkkel, és az általunk használt fogalmakkal.

Az ügyfélszolgálati munkán kívül szolgáltatásai körében folyamatosan speciális szolgáltatási „csomagokat” alakítanak ki speciális csoportjaik részére. A célcsoportokkal a kapcsolatot külön menedzserek tartják. Ezek a célcsoportok a következők:

- közjegyzők,
- ingatlan forgalmazók, ingatlan közvetítők,
- nemzeti hatóságok,
- helyi és tartományi hatóságok.

A speciális szolgáltatási csomagok kialakítására – pl. sokszor tapasztalnak egy termék iránti érdeklődést, akkor ezzel külön foglalkoznak – szisztematikus módszereik a következők:

- gyűjtés,
- kiválasztás,
- elemzés,
- elmagyarázás,
- megértetés.

A fenti módszerekkel mindig azt kutatják, hogy az ügyfélnek mire van igénye, mire van szüksége, tehát nem pusztán azt ajánlják, ami termékük van, hanem az ügyfelek igényéhez alakítják a szolgáltatásait. A szolgáltatásai szervezésénél a rendelkezésükre álló külső-belső információkat összeállítják, és szervezetük minden szintjén támogatják az ez alapján meghozott marketingdöntést. A piaci információkban figyelik a trendeket, fejlesztéseket, versenyeket. Ezen belül természetesen a folyamatokban rejlő veszélyeket és a lehetőségeket is felmérik, elemzik. Az ügyfeleket szinte fogyasztóvá alakítják

át, üzleti terméket, csomagokat alakítanak ki számukra az ingatlanhoz kapcsolódó, rendelkezésükre álló adathalmazból és lehetőségekből a szolgáltatásaik keretében. Módszereik nagyon eredményesnek bizonyulnak, hiszen az ügyfél elégedettség 2007-ben kiváló és nagyon jó minősítéssel 96%-os volt. Az átláthatóság, a célzott kommunikáció, központosított információk elérhetősége biztosítja az ügyfélkapcsolatot, amellyel ilyen kiváló eredményeket érnek el.

A szolgáltatás megszervezését nagyon nagy feladatnak, kihívásnak tartják. Lépésről lépésre a haladás útját választják, ami azt jelenti, kisebb részekre bontják a feladatot:

- feljegyezni az ügyfélre vonatkozó információkat,
- ezt központosítani,
- az információkat kibővíteni, kinyerni belőle további információkat,
- végül az útvonalak meghatározása, és az erre vonatkozó integrált rendszer kialakítása.

Az ügyfélszolgálatot 17 fős munkatársakból álló kreatív csoport végzi. Fontos, megjegyezni, hogy az ügyfélszolgálatot nem egy megoldásnak tekintik a problémákra, hanem egy eszköznek, amely nagyon fontos része a Kadaster „gépezetének”. Jelenleg a legnagyobb hangsúlyt arra fektetik, hogy az ügyfeleikről, azok tevékenységéről minél több adatot gyűjtsenek össze az eredményes szolgáltatás érdekében. Jelenleg ennek a feldolgozásánál tartanak.

A Kadaster-ben az ún. „ügyfelek tanácsának” fontos szerepe van az ügyfélszolgálatokra vonatkozó vélemény kialakításában, továbbá az egyeztető fórumnak is, amely az ár/díjemelésekben, csökkentésében tölt be fontos szerepet. Természetesen ebből a szempontból is nagyon fontos az ügyfélszolgálatok működése.

A Kadaster-rel szemben társadalmi elvárás, hogy megbízhatóan lássák el az ingatlanokra, földmérésre vonatkozó ügyeket, és független tanács-

adói legyenek a vitás ügyeknek. Az ingatlanokra vonatkozó jó regisztráláson, nyilvántartáson áll vagy bukik e területen a jogbiztonság. Fontosnak tartják a megalapozott tervezést, jó módszerekkel és kiváló minőségben. Jelenleg 2012-ig vannak terveik a fejlesztésekre és a feladataik végrehajtására, természetesen rendszeresen figyelve, elemezve annak megvalósulását. Céljuk, hogy szolgáltatásaik révén esszenciális részévé váljanak a társadalomnak és a gazdasági életnek.

Remélem sikerült néhány új gondolatról szólni e témakörben, amelyet érdemes tovább gondolni és talán ezzel fel is keltettem az érdeklődést az ügyfélszolgálat, ügyfélmenedzsment iránt. Természetesen a leírtakon kívül egy ilyen tanulmányút – amely betekintést engedett egy más ország hivatalába, továbbképző központjába, módszereikbe – nagyon sok érdekes, hasznos tapasztalatokhoz juttatta a résztvevőket.

Nagyon köszönöm, hogy részt vehettem a tanulmányúton!

### **Customer service and management**

*Hidvéginé dr. Erdélyi, E.*

#### *Summary*

The Article covers the key points of the Kadaster (cadastre) lecture-series agenda (set in The Netherlands). It expounds how the Kadaster upper management successfully improved its customer service and how they still manage to improve it on a daily bases.

However, the article summarizes the innovations and achievements of the Customer service, it focuses on to give a perspective of a personal experience of the system.

The text briefly explains the fundamentals of the improvements, the importance of customer satisfaction and how the computer-based service accelerated the administration.