

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

Ügyfélkezelés gyakorlata és szerepe a Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft.-nél

Belső konzulens: Jármai Erzsébet Mária

Külső konzulens: Markó Csaba

Szabó Sándor

Levelező tagozat

**Gazdálkodási és
menedzsment szak**

**Szolgáltatásmenedzsment
szakirány**

2020

NYILATKOZAT

a szakdolgozat/zárodolgozat digitális formátumának benyújtásáról

(Szövegszerkesztővel történő kitöltés után nyomtatandó egy példányban.)

Hallgató neve:	Szabó Sándor		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Szolgáltatásmenedzsment		
Neptun kód:	LNWF0F	Benyújtás éve:	2019
Szakdolgozat/zárodolgozat címe:	Ügyfélkezelés menete és gyakorlata a Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft-nél		
Belső (operatív) konzulens neve:	Jármai Erzsébet Mária		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Markó Csaba		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	CRM, Ügyfélkezelés, Ügyfél, Menedzsment, Marketing		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy szakdolgozatomat/zárodolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.

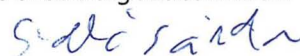
A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/zárodolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: Zalaegerszeg 2019. december. 13.



hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: Zalaegerszeg 2019. december. 13.



könyvtári munkatárs

Tartalomjegyzék

Bevezetés	4
1. Kutatási struktúrák bemutatása	5
2. A LÉSZ Kft. rövid bemutatása.....	5
2.1. Főbb tevékenységek:	6
2.2. Az alkalmazottak és vezetők létszámadatai:.....	6
2.3. A LÉSZ Kft jelenlegi tevékenységi körei:	7
2.3.1. Építőipari Tevékenység.....	7
2.3.2. Karbantartás, Hibaelhárítás	7
2.3.3. Felújítás	7
2.3.4. Társasházi közös képviselet	7
3. Cég ügyfélszáma.....	8
4. Az ügyfélkezelés története	9
4.1. Egy másik megközelítés szerint.....	10
5. CRM megközelítése különböző szemszögekből	11
5.1. Marketinget érintő szemszögből:.....	12
5.2. Automatizálásból fakadó szemszög	12
5.3. Ügyfélérték központú szemszög	12
5.4. Ügyfélközpontú megközelítő szemszög	13
5.5. Folyamatszempléletű szemszög	14
6. CRM elméleti megfogalmazása	14
6.1. CRM célja	14
7. CRM céljai különböző szempontok szerint	14
7.1 Ügyfelek felkutatása és a vállalathoz csábítása	14
7.2. Értékesítések növelése.....	15
7.3. Ügyféllojalítás elérése.....	15
7.4. Ügyfélmegtartás javítása és a lemorzsolódás mértékének enyhítése.....	16
7.5. Az általános elvárások a CRM-el szemben.....	16
8. Vállalatnál lévő Profi multiházrendszer bemutatása	17
8.1 Rendszer ismertetése.....	17
9. CRM rendszer szükségességének megfogalmazása a cégnél	18

10. CRM rendszer fázisai a cégnél	19
10.1. Beszerzési fázis	19
10.2. Bevezetés fázisa.....	20
10.3. Üzemeltetés és fenntartás fázisa.....	21
10.4. Fejlesztések fázisa.....	21
10.5. Visszavonás fázisa	22
11. Informatika rendszer szerinti besorolás	23
11.1. Kollaboratív CRM	23
11.2. Analitikus CRM	24
11.3. Operatív CRM.....	24
12. Gyakorlati megfogalmazás.....	25
12.1. Előnyök:	26
12.2. Hátrányok:.....	26
12.3. Lehetőségek:	27
12.4. Veszélyek:.....	27
13. Írásos interjúk eredményének elemzése	27
14. Ügyfélkezelői interjúk válaszok elemzése:	29
14.1. Demográfia adatok elemzése:.....	29
14.2. Munkakör válaszainak elemzése	30
15. Vezetői interjú válaszainak elemzése	50
16. Ügyfélkezelői kérdésekre kapott válaszok alapján történő konklúzió.....	54
17. Összevetések leírása	55
17.1. Összegzés	56
18. Általán javasolt esetleges fejlesztés:	56
Befejezés.....	58
Bibliográfia:.....	60
Irodalomjegyzék:	61
Mellékletek:	63
Ügyfélkezelői interjú lap.....	63
Vezetői interjú lap	66

Bevezetés

A szakdolgozatomban az ügyfélkezelésről és a CRM rendszerekről fogok írni. Úgy gondolom, hogy ez napjainkban is egy elég jelentős terület, mivel egy vállalat manapság vevők gyors kiszolgálása és megfelelő ügyintézés nélkül nem tud sikeres lenni. Nem elég egy jó termékkel rendelkezni és eladni, hanem az ehhez szükséges szervezeti folyamatokat és szabályokat is meg kell alkotni. CRM rendszer megléte nem csak segíti a vevők hatékonyabb kiszolgálását, hanem segítséget nyújt a vállalat eladási részlegénél is, amin keresztül még gördülékenyebben tudják értékesíteni az áruikat és szolgáltatásaikat. Segítségével az ügyfelekről nagy és pontos adatbázist szerezhetünk, amit a későbbiekben akár saját javunkra fordíthatunk, vagy másoknak értékesíthetjük, tehát gyorsan meg fog térülni az erre való beruházás. Az ügyfélkezeléssel még az egyetemi tanulmányaim alatt ismerkedtem meg, ahol kedvet is kaptam hozzá, hogy a későbbiekben is ezzel foglalkozzak. Ügyfélkezelés menedzsmentet is tanultam, ahol még több információt, gyakorlatot, és praktikákat ismerhettem meg. Azért esett a választásom a LÉSZ Kft-re, mivel ezen cég rengeteg ügyféllel rendelkezik és a vállalat több ügyfélkezelési részleget is működtet egyszerre, ahol 4000 ügyféllel foglalkoznak. Valamint rendelkeznek egy speciális, a munkakör sajátosságaiból adódó CRM rendszerrel. A működését is meg tudtam figyelni a mindennapok során. Szakdolgozatomban kitérek a CRM kialakulásának történetére, hogy milyen folyamatok vezettek ezen terület létrejöttéhez és az idők során, hogyan fejlődött. Majd különböző szemszögek alapján vizsgálom meg a CRM rendszereket, ahol igyekszek bemutatni is őket. A szakdolgozat további részében, a cég társasházi ügyfélkezelői között készített interjúról írok, ahol azt vizsgáltam miként értékelik ők az ügyfélkezelést mind munkakört, valamint mennyire elégedettek a vállalatnál lévő helyzettel.

Kutatási kérdéseim:

- Melyek az ügyfélkezelői munkakör főbb jellemzői?
- Hogyan vélekednek a LÉSZ Kft. dolgozói az ügyfélkezelői munkáról?
- Hogyan látja a vezető az ügyfélkezelők munkáját?

- Mit tesz a cég az ügyfélkezelők hatékonyabb munkájának az előmozdításáért?
- Hasonlóságok és különbségek az ügyfélkezelők és vezető által megfogalmazott válaszokban?

Legvégén összevetve a két oldal véleményét, levontam azokat a következtetéseket, amik szerintem problémákat okoznak a cég jelenlegi működésében. Saját véleményemet is leírtam, hogy milyen intézkedésekkel lehetne javítani a cég jelenlegi helyzetén.

1. Kutatási struktúrák bemutatása

A szakdolgozat első felénél szekunder kutatást alkalmaztam, tehát összegyűjtöttem a témához rendelkezésre álló adatokat, amelyeket összegeztem és rendszereztem az által, hogy melyikre lesz majd szükségem. Itt főként online elérhető, hivatalos jegyzeteket néztem át és későbbiekben hasznosítottam őket. A második felénél pedig primer típusú kutatási fajtát használtam. Ezen résznél kifejezetten egy témát kutattam, amihez írásbeli interjú keretében sikerült adatot szereznem, amelyet a későbbiekben kvalitatív módszer keretében dolgoztam fel, majd összegeztem.

2. A LÉSZ Kft. rövid bemutatása

A Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft. közel 60 éves múltra tekint vissza. 1950-ben alapították, amikor még Zalaegerszegi Ingatlankezelő és Közvetítő Vállalat volt a neve. Kezdetekben az volt a cég feladata, hogy az állami vagy tanácsi tulajdonú ingatlanokat kezelje. 1992. január 1-től pedig jogutódént átalakult Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft.-vé. Ezen időszaktól pedig Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzatának az irányítása alá került. A vállalat ekkor körülbelül 4200 bérlakást és 400 db, nem lakhatású célú bérleményt kezelt.

2.1. Főbb tevékenységek:

Az egyik legfontosabb feladata a LÉSZ Kft-nek, hogy az önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanokat kezelje és minden más épületet is, amit nem lakhatás céljára használnak fel, például: garázsok, pincék, üzlethelyiségek, raktárak. Egyik különleges épület, ami a kezelésük alá tartozik, a zalaegerszeg-bazitán található Tv torony és kilátó, aminek a presszóját is a cég üzemelteti. Ettől az évtől kezdve, pedig a munkásszállót is ők kezelik. Karbantartásokat, lakásfelújításokat, víz vezeték szerelést, burkolást, és értékbecslést is folytatnak.

A LÉSZ Kft. egyik fő működési területe a társasházak képviselése, például: műszaki javítások levezénylése, jogi ügyek intézése, könyvelési tevékenység. Ennek keretében 3500 lakást és 119 társasházat kezelnek szakképzett munkatársak. 2013-tól pedig az ügyfeleknek lehetőségük van az Interneten keresztüli ügyintézésre például: elszámolások ellenőrzése, befizetési lekérdezése.

2001-től pedig új tevékenységként, játszótéri fa játékok gyártását és telepítését is vállalják, főként Zalaegerszegen és környékén. 2005-től köztéri bútorok, például: fa padok, asztalok, virágládák, szemetesek gyártását és karbantartását is végzik.

Ezekhez a tevékenységekhez 2007-től irodaházak, társasházak és más intézmények takarítása is kapcsolódik.

2.2. Az alkalmazottak és vezetők létszámadatai:

Ügyvezető	1 fő
Gazdasági vezető	1 fő
Művezető, építésvezető	1 fő
Irodavezető	1 fő
Számviteli csoportvezető	1 fő
Szellemi alkalmazottak	27 fő
Fizikai dolgozók, egyéb munkatársak	18 fő

Forrás: <http://www.leszkft.hu>

2.3. A LÉSZ Kft jelenlegi tevékenységi körei:

2.3.1. Építőipari Tevékenység

Az építéssel kapcsolatos feladatok meghatározóak a cég történetében.

Ide tartoznak homlokzat felújítás, kőműves és asztalos munkák, víz és villanszerelés, valamint generálkivitelezés.

2.3.2. Karbantartás, Hibaelhárítás

A Társaság rendelkezik egy Gyorsjavító Szolgálattal, amely vállalja akár hétvégén is a sürgős esetek ellátását.

2.3.3. Felújítás

A cég tevékenységének eredményeképpen, elvégzik minden olyan fontos javítási és karbantartási feladatot, mint például: üvegezés, festés-mázolás, hideg-meleg burkolás. Ügyelnek a jó minőségű anyagok felhasználására és az ár-érték arány figyelembe vételére.

2.3.4. Társasházi közös képviselő

Cég talán legfontosabb tevékenysége a közös képviselő, így erre a szolgáltatásra kiemelt figyelmet fordít. A digitális technológiákat követve a cég 2013-tól bevezetett egy online rendszert, amivel nemcsak a munkatársak munkavégzését, de az ügyfelek dolgát is megkönnyíti. Az ügyfelek olyan szolgáltatásokat érhetnek el, az interneten, mint számlaegyenleg lekérdezés, közös költséggel kapcsolatos adatok elérése, valamint a befizetéseikről is tudnak tájékozódni.

3. Cég ügyfélszáma.

Cég központi helyén, a Kert út 39-ben működik a fő ügyfélszolgálat, ahol általában kedden és csütörtökön van ügyfélfogadás, de minden nap érkeznek ügyfelek, egy hónapban átlagosan 1000, akik több csatornán is keresik az ügyintézőket, mint személyes megjelenés, telefonos elérés, emailben történő megkeresés és postai levél formájában.

Valamint a cég központjában található ügyfélkezelői részlegén kívül Zalaegerszeg központjában, a Deák tér 3-5 szám alatt is található egy Lész Kft által üzemeltetett ügyfélkezelői részleg. Ezt a Lész Kft bérlti, viszont több céggel is megosztja ezt, mint például Zalavíz, Városgazdálkodás. Itt az ügyfélszám jóval kisebb, mint Lész Kft. telephelyén, ott körülbelül évente 2000 ember fordul meg. Havonta pedig átlagosan 163-170 ember intézi az ügyeit. Napra lebontva nem figyelhető meg nagy ügyfélszám a legforgalmasabb napokon sem volt több 22 embernél, míg volt olyan nap, amikor csak 3 ember fordult meg. Három éves ciklust megfigyelve látható, hogy minden évben körülbelül hasonló számok jöttek ki. Nem figyelhető meg szignifikáns változás egy évben sem. Hónapokra lebontva az átlagos ügyfélforgalom is egyenlő mértékben oszlott meg. Készült 2018-ban egy kisebb anonim ügyfél elégedettségi kérdőív is, amiben azt vizsgálták, hogy mennyire elégedettek a helyiség kialakításával, az ügyintézés menetével a panaszok kezelésével, valamint megjegyzést is tehettek arról, hogy szerintük min kellene változtatni. Ennél a kérdőívnel az értékelés 1-2-3-4-5 skálán történt. A válaszokat elemezve az derült ki, hogy a kitöltők, nagy része nő nemű volt, és felének 8 általános végzettsége volt. Életkort tekintve, elég széles skálát lehet megfigyelni, 34-70 éves kor között alakul. A különböző pontok értékelése során magas százalékok születtek. A kilenc kérdésből kettő is maximális pontszámot kapott, tehát azt kitöltők teljesen elégedettek voltak az ügyintézők magatartásával, valamint a szakmai felkészültségével. Legrosszabbra az ügyfélkezelés rendjét értékelték. Megjegyzések nem sok kérdőíven voltak, viszont amelyeken válaszoltak erre a pontra, pozitív minősítést adtak, hogy teljesen elégedettek voltak, és nem akarnak változtatni a jelenlegi rendszeren. Összeségében a visszajelzések alapján, az azt kitöltők jól értékelték az itteni ügyintézés folyamatát, valamint a dolgozók felkészültségét. Rosszabb értékelést kapott az ügyfélkezelés rendje, mivel ezzel volt problémájuk az ügyfeleknek.

4. Az ügyfélkezelés története

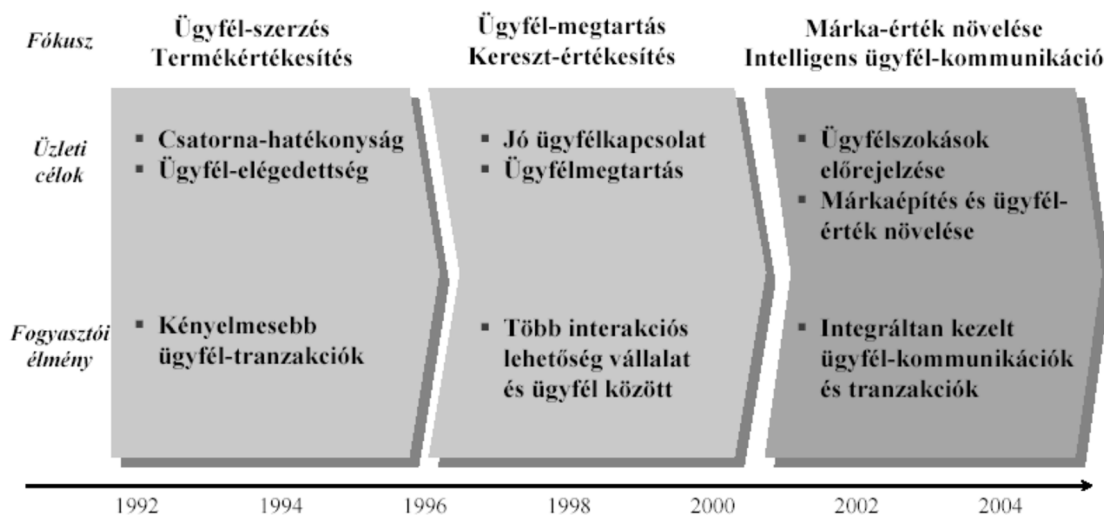
A huszadik század elején, a cégek által alkalmazott szemlélet az volt, hogy minél többet, minél hatékonyabban gyártsanak. Viszont a hatékony gyártási eljárások, valamint a jól működő termelési eszközök elterjedése, minden cégnél elérhetővé tette a nagy mértékben és olcsón való gyártást, így ez alapján már nem tudták magukat megkülönböztetni a versenytársaktól. Ezen okokból kifolyólag valami más területet kellett keresniük, amiben sikeresek tudtak lenni, ami a marketing szemlélet kialakulásához vezetett végül. A marketing korszak elején az volt a cél, hogy a vevőben igényt keltsen a termék megvásárlására, tehát a cég minél nagyobb részt szakítson ki a piacból, ezáltal sokkal nagyobb profitra tegyen szert. Az ekkor dolgozó marketing szakemberek végül megtalálták a leghatékonyabb eszközt, ami a reklám volt. A reklámok hatására a vállalat által értékesíteni kívánt termékek eladásai nagymértékben növekedni kezdtek, viszont az ezt követő szolgáltatások nem tudtak lépést tartani vele, így a csalódott, valamint a panaszos ügyfelek megjelenése újabb módszerek és elméletek bevezetését idézte elő. Ennek eredménye lett az ügyfélkezelési filozófia megjelenése, valamint az erre épülő stratégia.

Az ügyfélkezeléssel kapcsolatos tanulmányok, már sok évvel ezelőtt megjelentek a külföldi folyóiratokban. Ezen időszak alatt többféle kifejezés is napvilágot látott ezzel kapcsolatosan. Először, mint CAS (Customer Aided Selling) később pedig, CSS (Customer Support System), legvégül az 1990 évek végére a CRM (Customer Relationship Management) lett elfogadott.

„A CRM kifejezés akkor keletkezett, mikor a figyelem középpontjába már nem a tömegreklám, hanem a személyre szabott ügyfélkezelés került. A marketingesek mára rájöttek, hogy a CRM csupán egy régi koncepció új neve. Alapelvei – a célzott kommunikáció, a releváns üzenet, a kapcsolatfelvétel különböző módjai és a lojalitás – megegyeznek a direkt marketing gyökereivel”¹

Az amerikai gazdaságban minden marketing szakértő a leggazdaságosabb kommunikációs módszert kereste a hanyatló gazdasági viszonyok között. Ez pedig jól mutatja, hogy a marketing szemlélete csak egy vetülete a CRM vizsgálatának.

A vállalatok és ügyfelek kapcsolatának fejlődése



Forrás: Mester Csaba, A CRM hatalma avagy ügyfélkezelés a magyar általános vállalati gyakorlatban, 8. oldal

Az alábbi ábrán láthatjuk a vállalatok ügyfélkapcsolatainak fejlődését, hogy az évek előre haladtával, milyen irányba változott a vállalatok fókusza, valamint milyen célokat fogalmaztak meg maguknak. 1992-ben az ügyfelet elérő csatornák maximális kihasználása és az ügyfél elégedettség növelése volt a cél, míg 2004-ben az ügyfelek szokásait próbálták előrejelezni és saját márkájuk, valamint az ügyfélértéküket növelni. Fogyasztói élmény tekintetében, 12 év alatt eljutottak a vállalatok a kényelmesebb tranzakcióktól az integrált ügyfél kommunikációig.

Az ügyfélkezelés fejlődésében két irányvonalat figyelhetünk meg. Az első melyet a standardizálás hozott létre, mivel a vállalatok termékeit már nem lehetett megfelelően megkülönböztetni pusztán a minőség alapján, így hát szükségessé vált egy új irány megtalálása. A másik irányvonal pedig az információtechnológia fejlődése, amely lehetővé tette a vállalatok számára, hogy megfelelő adatokat kapjanak az ügyfelek vásárlásairól valamint az általuk igénybevett szolgáltatásokról. Továbbá ezen adatokkal jobb képet kaptak az aktuális ügyfeleikről és még jobb értékesítést tudtak elérni.

4.1. Egy másik megközelítés szerint

Az 1900-as évek első felére vezethető a marketing megjelenése, amikor a mezőgazdasági cikkek eladásában nehézségek merültek fel. Ezek folyamán előtérbe kerültek a disztribúciós folyamatok ösztönös elemzése és kutatása. A marketing kezdeti

lehetőségeinek megfelelően főként a termék értékesítésre fókuszáló tudományterület fejlődött. Ezen korai időszak legfőbb jellemzőjeként a funkció orientáltságot lehet kiemelni.

„Az 1960-as évek elején E. Jerome McCarthy nevéhez kötődik a marketing menedzsment-orientált szemléletű megfogalmazása, 4P (product, price, place, promotion - termék, ár, hely, reklám) modellnek, mint a piacra irányuló aktivitások kiindulópontjának megalkotása. A modern marketing születése McCarthy mellett Philip Kotler és Ted Levitt nevéhez fűződik. A vállalati aktivitások rövidtávú, termékközpontú szemlélete helyett a távolabbra tekintő, szükséglet-orientált koncepciót ők fogalmazták meg és helyezték a középpontba.”²

Én úgy gondolom, CRM kifejlődése nagyon fontos volt a gazdasági világ számára, mivel ezzel még magasabb szintre tudták emelni a vevők teljeskörű kiszolgálását, valamint megkülönböztették magukat a versenytársaiktól. Manapság már a CRM arra a szintre jutott, hogy megpróbált minden egyes potenciális fogyasztót elérni, továbbá minél személyesebb ajánlatokat mutattak nekik, annál jobban emelkedett a vásárlások valószínűség. Mindez nem valósulhatott volna meg a megfelelő technológia háttér nélkül, tehát az ehhez szükséges informatikai fejlődés is kulcsszerepet játszott a CRM kialakulásába.

5. CRM megközelítése különböző szemszögekből

CRM szemszögéből nézve, több irányú vizsgálatot alkalmazhatunk, mivel a vevőket többféle módon is lehet elemezni és több szempont alapján is meg lehet őket különböztetni, tehát ha ilyen módon figyeljük meg az ügyfeleket, még realisabb és pontosabb információkat fogunk kapni.

5.1. Marketinget érintő szemszögből:

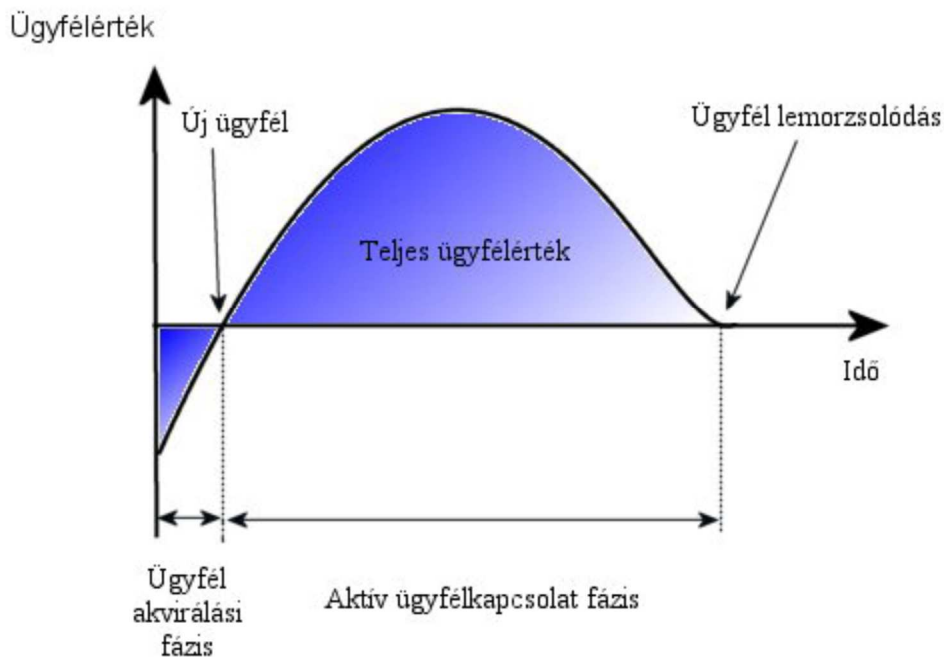
Ennél az embereket, mint klienseket tekintjük, tehát igyekszünk arra törekedni, hogy minél jobban megismerjük az ügyfeleket, valamint kialakítsunk velük egy személyes kapcsolatot. Továbbá az is cél, hogy erősítsük a vevő kötődését velünk szemben, valamint ez által minél több ügyfelet szerezve stabil és meghatározó piaci pozíciót érjünk el.

5.2. Automatizálásból fakadó szemszög

Ennél a résznél az a lényeg, hogy a technológiai fejlődés miatt hatékonyabb informatikai megoldások álltak rendelkezésre az embereknek, amelyekkel az ügyfélkezelés módszereit tudták megoldani egységes módon. Ennek fő célja a hatékonyság növelése és az ügyfelek minél könnyebb és gördülékenyebb kiszolgálása volt.

5.3. Ügyfélérték központú szemszög

Azt figyelhetjük meg ebben, hogy a cégek megpróbálják átalakítani az ügyfélkezelési gyakorlatukat annak érdekében, hogy minél hatékonyabban és gördülékenyebben tudjanak ügyfelekkel foglalkozni, valamint az ügyeiket intézni. A fő cél az, hogy a fogyasztókat minél jobban megismerjék és pontosan tudják, hogy az ügyfél mikor mit akarhat, valamint a lojalitását is növelni próbálják. Az utóbbi egy vállalat számára nagyon nyereséges lehet, mivel minél lojálisabb az ügyfél, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a cég termékeit fogja választani következő a vásárlása alkalmával.



Forrás: A CRM hatalma avagy ügyfélkezelés a magyar általános vállalati gyakorlatban Mester Csaba 13 oldal

Az alábbi ábrán azt láthatjuk, hogy az ügyfélérték mely fázisok között van jelen. Ebből azt tudjuk levonni, hogy a megfelelően alkalmazott CRM stratégiával növelni tudjuk a teljes ügyfélértéket, tehát nagyobb bevételre tehetünk szert aközött az időtartam között, amíg a vásárlóval kapcsolatban állunk. Itt értendő a kapcsolat létrejöttétől a lemorzsolódásig tartó időszak.

5.4. Ügyfélközpontú megközelítő szemszög

Ennél a marketinges szakemberek rájöttek, hogy manapság a tömeg reklámokról érdekesebb áttérni a személyre szóló hirdetésekre. Itt megjelentek a hűségprogramok és a vállalatok igyekeznek minél inkább ügyfélközpontúvá válni. Napjainkban ez a szemszög a jellemző, tehát a cégek igyekeznek úgy működni, hogy a vásárlók minél jobbra értékeljék, ezáltal elégedettebbek legyenek, és jobb viszonyba kerüljenek a céggel, ami hosszútávon jövedelmező lesz a számukra.

5.5. Folyamatszemplétű szemszög

Itt az ügyfélkapcsolat kezelést próbáljuk, mint egyetlen egységes folyamatot meghatározni, valamint nagyon fontos az is, hogy megfelelő információkkal rendelkezünk, mivel ellenkező esetben nem lesz hatékony maga a folyamat. Másik részről, minél pontosabb az információ, annál nagyobb az esély arra, hogy a fogyasztó jól reagál a folyamatra és esetleg pozitívan csatlózik a vállalatban, ami annak a cégnek jó hírét kelti.

6. CRM elméleti megfogalmazása

6.1. CRM célja

A CRM fő célja az, hogy a vállalatnak a vevőkapcsolatért felelős területe megfelelően működjön. Ennél az is lényeg még, hogy a különböző szervezeti egységek, amelyek felelősek az ügyfélkapcsolatért, megfelelően legyenek beosztva vállalati hierarchia által, valamint ezen szervezeti egységek közötti információ áramlás és megosztás zökkenőmentesen működjön, vagyis a cég részlegei együttesen dolgozzanak, ne pedig külön az őket érintő ügyekben.

7. CRM céljai különböző szempontok szerint

7.1 Ügyfelek felkutatása és a vállalathoz csábítása

Ennél a résznél a CRM legfőbb célja, hogy minél több ügyfelet tudjon magához csábítani a cég, valamint az ehhez felhasznált vállalati forrásokat a legminimálisabb szintre tudják csökkenteni, tehát minél kisebb befektetéssel, minél nagyobb bevételt tudjanak a vállalatnak termelni.

Nagyon fontos megemlíteni itt a szegmentálás fontosságát, mivel nem elég csak egy nagy csoport ügyfelet összegyűjteni, mivel lesznek köztük olyanok, akik kevesebb, mások több

hasznot jelentenek a cégnek. Itt érdemes az ügyfeleket csoportosítani és később ezeket a szegmenseket rangsorolni az alapján, hogy mennyire éri meg nekünk a velük való foglalkozás és a rájuk költött összegek a jövőben milyen mértékben és mennyi idő alatt térülnek meg.

Érdemes figyelni arra, hogy a vállalatnak a tervei és a lehetséges kapacitások, források, és eszközök rendelkezésre álljanak és legyenek olyan munkatársak is, akik ehhez értenek.

7.2. Értékesítések növelése

Ez olyan koncepciót tud megvalósítani a vállalat, hogy „cross-selling”, vagyis keresztértékesítés keretében a vevőnek vásárlásnál egyéb különböző termékeket vagy szolgáltatásokat kínál, amihez akár kedvezményt is nyújt annak érdekében, hogy az ügyfél biztosan elfogadja az ajánlatukat.

Fontos az is, hogy az ügyintéző megfelelő információval rendelkezzen az ügyfélről, mivel ez által, olyan ajánlatot tud neki nyújtani, ami releváns számára és az addigi vásárlási szokásai ismeretében, akár igénybe is fogja venni.

Ennél a résznél a CRM rendszer a marketing részleg hasznára is tud válni, mivel az ügyfelet itt könnyen tudjuk tájékoztatni az új és esetlegesen az övénél drágább ajánlatról és ha nem is vált át rá, de legalább tudni fog róla és a későbbiekben valószínűleg igénybe is veszi majd.

7.3. Ügyféllojalitás elérése

A vevőnél három tényezőnek kell meglenni ahhoz, hogy lojálisnak tekintsük a vállalatunk számára. Az első az elégedettség mivel e nélkül mi ajánlhatunk sok mindent az ügyfélnek, ő viszont nem fogja elfogadni mivel elégedetlen velünk és esetleg váltani is fog e miatt egy versenytársunkra. A második a bizalom, amit a cégünk különböző mozzanatai határoznak meg, tehát ha megfelelően működünk és az általunk kínált termékekkel, és szolgáltatásokkal nincsenek problémák, akkor az ügyfél nagy eséllyel jobban bízik majd bennünk. A legutolsó pedig az elkötelezettség, amit úgy tudunk elérni, hogy a CRM rendszernek köszönhetően pontos képünk van arról, hogy a vevő miket vásárol tőlünk és milyen gyakran, így a számunkra hasznos ügyfeleket bonusszal vagy egyéb dologgal meg tudjuk jutalmazni, amivel el tudjuk mélyíteni a lojalitását felénk és jövőben is minket választ majd vásárlásai alkalmával.

7.4. Ügyfélmegtartás javítása és a lemorzsolódás mértékének enyhítése

Itt arra érdemes figyelni, hogy az egyes ügyfelek milyen indok alapján távoztak, valamint a vállalatunk mennyi ügyfelet veszített egy adott idő alatt. Ezeknek az aránya, hogyan viszonyul, a többi hasonló működésű vállalat statisztikájához.

Fontos a CRM rendszerrel való monitorozás a vevői elégedettséggel kapcsolatosan, érdemes minél több kérdőívet kitölteni arról, hogy mennyire elégedettek a céggel, esetleg ajánlanák-e másnak vagy a jövőben is szívesen vennék-e igénybe az itteni szolgáltatásokat.

7.5. Az általános elvárások a CRM-el szemben

Alapvető elvárás az, hogy ez által a vállalat működjön jobban, valamint a nyereség is növekedjen ezen rendszer bevezetésével. Másodlagos részként az is elvárás lehet, hogy például egy internetes CRM rendszer könnyítse a kapcsolat tartást az ügyfelekkel, akik ezentúl legtöbbször csak interneten fognak tájékozódni, és ha lehetséges intézkedni. Ennél fogva például személyesen inkább csak az jelenik meg, akinek feltétlenül muszáj. Összefoglalva CRM rendszer enyhíti a vállalati ügyintézőkre nehezedő nyomást, esetleg bizonyos funkciókkal még meg is könnyíti a munkájukat. Mindazonáltal van egy olyan elvárás is, hogy a CRM rendszernek a segítségével szinte teljes képet kapunk az ügyfelekről, tehát jobb és valósabb ajánlatokat tudunk nekik tenni, amelyek vélhetően növelni fogják az ügyfeleknek a vásárlási szándékát, ezáltal a bevételünk mennyiségét is.

„Egy jól kialakított CRM rendszer alkalmazása révén kézzelfoghatóan javulhat az alkalmazók piaci versenyhelyzete, s jelentős bevétel növekedést eredményezhet számukra. A CRM szorosan kapcsolódik csaknem minden üzleti területhez. Noha a CRM alapvetően a vevőkkel való kapcsolatok javítása révén kívánja a fenti célokat elérni, e viszonylag jól körül határolható tevékenységi kör ellenére számos átfedéssel találkozhatunk a gyakorlatban, melynek oka sok esetben az alkalmazók profiljának specialitásából fakad.”³

Ezen állítás is alátámasztja azt, hogy a CRM rendszer bevezetése számos területen jelent előrelépést a vállalatnak, amelyek hosszútávon akár nagyon fontossá is válhatnak. Valamint a jövőbeni fejlődés egyik záloga is lehet a megfelelő CRM rendszer.

8. Vállalatnál lévő Profi multiházrendszer bemutatása

8.1 Rendszer ismertetése

Ez egy olyan program, melynek használatához nem szükséges magának a szoftvernek a telepítése, mivel a rendszer teljesen WEB alapú tehát, használatához az egyetlen, ami szükséges az egy számítógép, okostelefon, táblagép, vagy laptop, ami kapcsolódik az internetre. A program magába foglal többféle funkciót, jól feltöltött Analitika törzsszel. Számlát, tulajdonosi befizetést és előírásokat, egy jól áttekinthető monitoron rendkívül gyorsan és maximálisan ellenőrzöten lehet bevinni, valamint ezeknek az adatoknak a módosításánál a felület úgy lett megoldva, hogy minél könnyebben észrevegyük, ha valamit elrontottunk az adatok bevitelénél. Mindenféle könyvelést, hirdetményt, elszámolást és rezsicsökkentést ezen adatokból, többletmunka nélkül elkészít, vagyis nem szükséges mellette többlet munkával még egy könyvelő rendszert is használni, bérelni. Alkalmas még csekk befizetés könyvelésére is a program. Rendszer alapvetően, úgy lett felépítve, hogy lehetőleg mindenki használni tudja, tehát a felület használatának elsajátítása gyors, valamint könnyű. Ha a használónak valamilyen kérdése lenne azt fel tudja tenni az erre a célra megadott elérhetőségen, ahol az ezzel foglalkozó munkatársak minél gyorsabban próbálnak válaszolni minden kérdésre. A rendszerbe be lettek programozva olyan gyors parancsok is, amelyekkel még gyorsabban el lehet érni az általunk használni kívánt funkciókat, és ezeknek a billentyű parancsoknak a variációja elég nagy, tehát majdnem az összes funkcióhoz lehet egy ilyet használni. Kiemelendő, hogy a rendszernek a SÚGÓ része már a főoldalon megtalálható, valamint utána lévő oldalak is rendelkeznek vele és ha használni szeretnénk valami okból, elég csak az egeret rá húzni és egyből feldobja a segítséget.

A rendszerben elérhető funkciók: új társasházak felvitele, meglévő társasházak kezelése, ezekben láthatóak az ott lakók adatai, elérhetőségei, tehát egy helyen minden információt le tudunk olvasni. Itt lehetőség van a meglévő adatok módosítására is. A rendszerbe fel lehet tölteni dokumentumokat is, amelyeket bármikor törölni is tudnak. Olyan adatokat is lehet rögzíteni a felületen, mint például, szemét díj, víz költség, amelyeket az ügyfél is megtekinthet a rendszeren keresztül. Található a könyvelői menüpont is, ami a könyvelők munkáját könnyíti meg, mivel, így egy helyen tudják az összes adatot kezelni és nem kell

egyszerre több felületet is figyelniük, továbbá az összes számlát nyomon tudják követni a rendszerben. A felület üzenőprogramként is használható mivel azok az ügyfelek, akik rendelkeznek ügyfélkapu hozzáféréssel, vagy megadják az Email címüket, azoknak lehetséges a társasházankénti körüzenet küldése. Valamint a rendszerbe nemcsak lakásokat lehet felvinni, hanem például garázsokat, tárolókat esetleg az egyes házak komfort fokozatát is fel lehet tüntetni.

9. CRM rendszer szükségességének megfogalmazása a cégnél

A jelenkori vásárló már nem az alapján választ magának terméket, hogy milyen márka van rajta. Ezek mellett egyéb fontos tényezőket is figyelembe vesz például szerviz közelsége, garancia hossza, ügyfélkezelés gördülékenysége, tehát milyen a vállalatnak a goodwillje, vagyis milyen a vállalatnak a hírneve.

„A mai termékek kezdenek homogenizálódni, érdemes belegondolni, a legjobb mobiltelefonok között milyen nehéz dönteni, az áruk, a minőségük is ugyanaz, a kiszolgálás, a kapcsolódó szolgáltatásokkal tudják megnyerni a fogyasztókat, egyszóval olyan értéket kell számukra nyújtani, amivel kitűnik a vállalat a többi között.”⁴

A cégnél a kezelt társasházak száma az évek során növekedett és egyre több társasház tartozott alájuk. Emellett egyre több olyan ház is volt, ami a LÉSZ Kft-től távozott. Ezeknek általában egy a városon belül működő konkurens céghez mentek például „Edita” vagy esetlegesen az egyik lakó vette át a ház kezelésének a feladatait. Ezeknek a száma szerencsére nem volt jelentős az évek során és általában nem a legjövedelmezőbb társasházak voltak, amelyek felmondták a céggel a társasházkezelési szerződésüket. Azt is meg kell említenem, hogy vannak olyan a LÉSZ Kft által kezelt társasházak, amelyek ügyintézését nem lehet felbontani, mivel ezek általában önkormányzati többségi tulajdonnal rendelkeznek így valószínűsíthetően csak magánszemélyeknek való értékesítés esetén történhet a felmondásuk. Azért volt érdemes bevezetni ezt a rendszert, mert a társasházak összetétele eléggé szélsőséges. Nagyon sok társasház méretéből és bevételéből adódóan elég kicsinek számít, így a belőlük szerzett haszon nem olyan jelentős. Összeségében körülbelül öt olyan nagy társasház van a vállalat kezelése alatt,

amelyik elég nagy számú, így a belőlük származó profit is elég jelentős. Ezek a társasházak a bevételek közel harmadát teszik ki, ha a társasházakból származó bevételeket vizsgáljuk. Ha felbontanák a szerződésüket az jelentősen rontaná a cég bevételeit, így kiemelt figyelmet kell rájuk fordítani. CRM rendszer segíti a megfelelő ügyfélkezelést, így csökkenti azt a kockázatot, hogy esetleg a nagyprofitot hozó társasházak bármelyike átmenjen a konkurenciához.

10. CRM rendszer fázisai a cégnél

CRM rendszerek bevezetési fázisait öt fő részre tudjuk osztani:

- Beszerzési fázis
- Bevezetési fázis
- Üzemeltetés és fenntartási fázis
- Fejlesztés fázisa
- Visszavonás fázisa

10.1. Beszerzési fázis

Ebben a fázisban kerül meghatározásra az, hogy a szervezetnek milyen igényei vannak a CRM rendszerrel szemben, továbbá azt is figyelembe veszik, hogy a CRM rendszer által nyújtott szolgáltatásokból származó bevételek és maga a rendszer költsége mennyire jövedelmező magának a vállalatnak. Azt is fontos figyelembe venni, hogy a cégnél lévő dolgozók mennyire alkalmasak egy új rendszerre való átállásra, mennyire lehet őket oktatni erre például: nyugdíj előtt álló kollégák már nem biztos, hogy szívesen tanulnák meg egy bonyolult informatika rendszernek a működését, vagy esetleg, ha a munkatársak közt kevesen vannak, akik beszélnek egy idegen nyelvet, akkor egy új rendszer kedvéért nem tanulnának meg az adott idegen nyelven. Ezeknek a szempontoknak az elemzésére érdemes lehet akár egy külsős tanácsadó céget is megbízni. Fontos még az is, hogy a CRM termék beszállítója legyen megbízható a vállalat szerint, valamint magát a felületet is legyen hajlandó fejleszteni a jövőben a különböző javaslatok alapján, tehát ne csak egyszer formázott felületet kapjon a cég a pénzéért.

A Profi multiház rendszer elég népszerű az országban olyan társasházak is használják magát a felületet, akik csak önmagukban vannak és nincs sok lakás a tárasházon belül. Beszerzés előtt több társasházkezelő programot is meg néztek és úgy határoztak, hogy ez az a rendszer, ami legtöbbet tudja nyújtani az áráért, valamint erre a dolgozók is könnyen át tudnak térni, valamint a munkájukat is nagyban megkönnyíti. Például most már nem kell külön keresgélni egy-egy ügyfél kartonját, hanem egyszerűen elég rákeresni a felületen.

10.2. Bevezetés fázisa

Ez az a rész, ahol a vállalat által kiválasztott és megvásárolt CRM rendszer formázásra kerül. Az alapján történik ez, hogy az adott vállalat profilja mit követel meg, és mit tart szükségesnek a cég egy ilyen rendszerben. Ezek általában a bevezetés során tartott tanácsadások, valamint rendszer ismertetések során történik, ahol a cég munkatársait oktatják arra, hogy az új program, hogy működik, miképp lehet lekönnyebben és legjobban használni, valamint mik azok az ismeretek, amiket mindenképp el kell sajátítaniuk, hogy megfelelően használni tudják a jövőben. Ezen fázist megfelelően kell megszervezni és végrehajtani, mivel, ha elsietik vagy nem megfelelően tanítják be az alkalmazottakat, akkor az a későbbiekben nem fog megfelelően működni és a vállalat csak kiadást fog látni benne megfelelő haszon nélkül. Legrosszabb esetben ki is kell vezetni, ami elég nagy veszteséget is okozhat bármely cégnek.

LÉSZ Kft. a rendszer megérkezése után, biztosította a dolgozóknak a szükséges tájékoztatókat, ahhoz, hogy a felület működését valamelyest átlássák. Ebbe bele tartozik a tájékoztató, szöveges anyagok is, amelyek leírják magát a felületet, ezen felül a dolgozóknak lehetőségük volt még egy a CRM termék forgalmazója által tartott előadásokon is részt venni, ahol bármit megkérdezhettek rendszer megalkotójától. A programban is létre hoztak egy próba felület, amiben a dolgozók tesztelni tudták magát a felületet, hogy miként működik, mik a tényleges funkciói, és milyen részek azok, amelyeknél különösen oda kell figyelni. Ezt a próba társasházi albetétet én is kipróbáltam, ahol lehetőségem volt megtapasztalni, hogy milyen a rendszer működése, bár nálam azért már volt pár változtatás ahhoz képest, amikor a munkatársaim tanulták a rendszer használatát. A rendszer bevezetésénél elég sok hibát vétettek, amiket csak úgy sikerült megoldani, hogy az egész rendszert újra telepítették, mivel olyan sok rossz adat volt már benne, hogy nem tudtak tőle megfelelően dolgozni. Összeségében a dolgozók elég időt

és lehetőséget kaptak arra, hogy megfelelően át tudják tanulmányozni. Ezen felül pedig egyéb problémák is fordultak elő, amelyek abból adódtak, hogy a dolgozók informatika tudása hiányos volt.

10.3. Üzemeltetés és fenntartás fázisa

Ennél a folyamatnál a CRM termék megfelelő hasznosítása történik. Itt nagyon érdemes kidolgozni azt a funkcionalitás és az üzemeltetéssel kapcsolatos javaslatok rendszerét, hogy esetleges módosítások is lehetségesek legyenek a változó piaci igények vagy igényei, vagy a dolgozók által kidolgozott javaslatok alapján. Fontos a rendszer üzemeltetése közben a folyamatos karbantartás és optimalizálás a gördülékeny munka miatt. Nem szabad elfelejteni azt sem, hogy valamilyen módon mérjük is a rendszer sikerességét és a cégnél betöltött szerepét is tisztán lássuk időről időre. Évről-évre értékelni kell a rendszert az alapján, hogy mennyire hasznos a vállalatnak és mekkora költségekkel jár, mivel így gyorsabban tudunk változtatni, ha megjelenik egy új ajánlat a piacon.

LÉSZ Kft-nél ez a fázis még csak pár éve zajlik, de már most látszik, hogy a dolgozók nagyjából már megszokták a rendszer használatát és a mindennapokban is ezzel végzik a munkájukat. Viszont az irodában továbbra is sok karton található még az ügyfelek adataival, mivel ezeket mennyiségükből adódóan elég hosszú idő alatt tudják felvinni. A rendszert már az ügyfelek is egyre többen használják és néhányan már ezen keresztül tájékozódhatnak, és itt is tesznek bejelentést. A rendszer sikerességének ellenőrzése csak részben történik meg a vállalatnál, mivel inkább a társasházkezelésből származó bevételeket ellenőrzik és ez alapján kalkulálják ki azt, hogy mennyire jól alakulnak a bevételek ennél a szektornál. Az informatika felszereltség is egyre fejlődik, azért, hogy a programot megfelelően lehessen használni. Gondolok én itt újabb számítógépek beszerzésére vagy a meglévőkre a fejlesztésére. Most már ha új dolgozó jön az ügyintézői részleghez akkor elsőként a Profi multiház rendszert mutatják be neki, mivel a munkáját ezen fogja végezni.

10.4. Fejlesztések fázisa

Itt a CRM rendszer használata már folyik és a felületben rejlő lehetséges dolgokat már kihasználják, már azok a pontok is meghatározásra kerülnek, amelyekre még koncentrálni kell. Lehetőség van a cégnél a meglévő rendszerek összehangolására a CRM rendszerrel

a jobb működés miatt. Ezeken felül még a program átgondolása is ide tartozik, ami alatt azt kell érteni, hogy a dolgozók és fogyasztók visszajelzései alapján a cég megpróbálja a rendszert tovább fejleszteni annak érdekében, hogy még hasznosabb legyen a vállalat számára.

Ez az a rész, ahol a LÉSZ Kft-nél kis gond van, mivel a dolgozók és a fogyasztók olyan javaslatokat tettek, hogy a felületet javítani lehessen, fejleszteni, mint például: a vízárszámolások vezetése, társasházak listájában csoportok létrehozása, ami nagy segítség lenne a dolgozóknak, akiknek nem kellene több hetet eltölteni azzal, hogy január elején megfelelő rendszer nélkül számolgassák az adatokat. Továbbá amikor egy társasház adatait keresik, ne kelljen az egész listát átnézniük, hanem átláthatóvá váljon ügyfélkezelőkre lebontva. Ezen időszak alatt a cég ügyfeleivel is kevésbé tudnak foglalkozni, mivel ez elég sok idejüket és figyelmüket is igényli. Az is egy javítandó rész lenne, hogy egy esetleges díj módosításnál a rendszer ne írja át az előző havi összegeket is valami másra, ezt főleg ügyintézési szempontból lenne fontos kijavítani. Valamint előfordult már olyan a rendszer jellegéből adódó probléma, hogy egy előre nem tervezett szerver leállás elérhetetlenné tette az adatokat az ügyintézők számára, akik a hét legforgalmasabb ügyfélfogadási napján nem tudtak megfelelő információval szolgálni a fogyasztók számára. Ezt csak úgy lehet valamelyest kiküszöbölni, hogy minden fontosabb adatról vezetniük kell egy másik adatbázist papír alapon, amit ilyen esetekben elő tudnak venni. Sajnos a rendszer üzemeltetője nem igazán akarja a programot a javaslatok alapján fejleszteni, mivel valószínűleg számára ez nem lenne annyira jövedelmező a ráfordított energia és költségek miatt. Én úgy gondolom, hogy ez egy nem túl jó döntés, mivel a jelen pillanatban elég népszerű országszerte, sokan is használják tehát, jó profitot termel neki, de mivel nem hajlandó érdemi változtatásokat eszközölni így a jövőben lehetséges, hogy egy újabb rendszer kiszorítja majd a jelenlegi piaci pozíciójából. Viszont erre hatással csak a készítő lehet és ő fogja megítélni, hogy mennyire volt jó döntés a jövőben, nem lett-e volna jobb megfelelően fejleszteni a sikeres terméket.

10.5. Visszavonás fázisa

Ez egy olyan eleme a folyamatnak, ahol egy újabb szoftver felbukkanása miatt a jelenlegi rendszert megszünteti a cég, mivel hasznosabbnak látja, hogy azzal foglalkozzon és a bevételek szempontjából is jövedelmezőbbnek ítéli meg. Esetleg olyan probléma lephet

fel még, hogy az informatikai környezet már nem teszi megfelelővé az adott rendszer támogatását. Néhány esetben pedig a sikertelen CRM rendszer bevezetése miatt van szükség erre a fázisra.

LÉSZ Kft-nél ez a fázis még nincs folyamatban, maximum az előző rendszert lehet ide sorolni, amit felváltott a Profi multiház. A véleményem szerint a jelenlegi program még jó pár évig nem fog lecserélődni, mivel nem olyan régen lett bevezetve, bár egy esetlegesen jobb rendszer felbukkanása esetén akár a jelenlegi felület is elavulttá válhat és ki kell vezetni.

11. Informatika rendszer szerinti besorolás

A CRM adatok kezelését segítő informatikai megoldásokat és eszközöket az általuk támogatott funkciók és feladatok alapján három részre tudjuk besorolni.

- Kollaboratív
- Analitikus
- Operatív

11.1. Kollaboratív CRM

„Collaborative CRM concentrates on customer integration using a coordinated mix of interaction channels (multi-channel management), e.g. online shops, and call centres.”⁵

A kollaboratív CRM főként az ügyfél integrációra koncentrál és ehhez általában többféle csatornákat használ például online boltok, hívó központok és megközelítőleg 60 százaléka a vállalatoknak internetes portálokat használ az ügyfelek kérdőívezésére és kommunikációra.

Ez nem jellemző a LÉSZ Kft-re, nem ezt a rendszert használják az ügyfelek kezelése során.

11.2. Analitikus CRM

„Analytical CRM builds on operational CRM and establishes information on customer segments, behaviour and value using statistical methods. It is useful for management and evaluation purposes, the operational customer data are integrated with a centralized data warehouse which is consolidated data based on certain criteria (e.g. sales, profits).”⁶

Analitikus CRM használja az ügyfél információkat és viselkedési formákat és meghatározza, az értékét egy statisztikai módszer által. Ez a forma hasznos, mind az irányítási és értékelési célra, az ügyféladatokat integrálva vannak egy központi adatházba, ami összevonja az adatokat bizonyos szempontok alapján (eladás, profit). Itt az adatbányász program elemzi a meghatározott pontokat, például vállalat egyediessége, vezető elgondolás az ügyfélszegmensben, és ezek alapján alap információkat szolgáltat a szükséges marketing kampányhoz.

Ez részben jellemző a LÉSZ Kft-re mivel az ügyfél adatokat elég részletesen vezetik, viszont az ügyfelekre jellemző viselkedési módok nincsenek nyilvántartva. Valamint az itteni rendszer nem teljesen alkalmas az ügyfelek elemzésére és ez alapján történő eredmények kiértékelésére.

11.3. Operatív CRM

„Ol CRM supports front office processes, e.g. the staff in a call center. Operational integration points exist to human resource systems for user data and ERP systems for transferring order information which was captured e.g. from a call center representative”⁷

Operatív CRM támogatja az elől lévő irodai folyamatokat, mint egy hívó központ dolgozóit. Operatív integrált részek azért vannak, hogy az emberi erőforrások rendszere a felhasználók adatait és az ERP rendszerek közötti információáramlást biztosítsa, ami rögzítve lett a hívó központok által. Bose rámutatott arra, hogy a CRM technológia integrálása és az üzleti folyamatokat azért dolgozták össze, hogy kielégítsék a szükségletet az ügyfél integrációk során.

Szerintem ez a legjellemzőbb a vállalatra mivel, gyakran a hívások alapján kerülnek az adatok módosításra, vagy ezek alapján lesznek elindítva a különböző folyamatok. Valamint az ügyfelekkel való interakciók során a vállalatnál lévő CRM felületet is lehet használni megfelelően, mint például hívások közben egyből lehet látni a vevő adatait a Profi multiház rendszerben akár a vevő által szükséges fizetési összegeket is el tudják érni rajta. Az ügyfelek által bejelentett különböző adat változásokat és egyéb ügyeket is azonnal be lehet vinni a rendszerbe. A programon keresztül lehet akár üzeni is az ügyfeleknek emailés formában. Bizonyos esetekben a program jelzést ad az ügyfélekezelőknek.

12. Gyakorlati megfogalmazás

Kezdeként foglalkozunk azzal, hogy más felületekkel is együtt működik a Profi multiház mint például az Ügyfélkapu.

„A CRM-rendszerekkel kapcsolatosan az említett válságkezelés során a költségek csökkentése, nagyobb hatékonyság és az újabb technológiai megoldások keresése volt a fő cél. Ezek elérésére a cloud computing, az üzleti intelligencia és a közösségi szoftverek, közösségi hálózatok bevonását tekintették elérendő célnak.”⁸

Ezen megállapítás szerintem igazolja azt, hogy egy vállalatnak nem elég egy megfelelő CRM rendszert elkészíteni, hanem a létrehozott felületet össze kell hangolni a fogyasztóknál népszerű vagy gyakorlati célból használt felületekkel. Ugyanis ügyfélkapuval egyre többen rendelkeznek manapság, így jó döntés, hogy ha a Lész által kezelt ügyfél rendelkezik vele, akkor a rendszerben hozzá tud férni a számára fontos adatokhoz, esetleg a társasházat érintő dokumentumokhoz, szabályzatokhoz. Feltehetőleg ezt a funkciót úgy lehetne legteljesebben kihasználni, ha az adott társasház lakói mind rendelkeznének vele, mert úgy az lehetne az egységes elérési metódus, valamint a társasház lakói azonnal látják, ha a kolléga valamilyen dokumentumot elérhetővé tett a felületen és így az információáramlás elég könnyen meg lenne oldva. Néhány kivétel azért akad, mivel a társasházak lakói közt vannak olyanok is, akik sajnos nem használnak internetet, így ők nem tudnak élni az ezzel járó lehetőségekkel.

Ezeken felül a rendszer megfelelő kihasználásához szükséges az, hogy az ügyfél megadjon előzetesen egy általa ténylegesen használt email címet, mivel a rendszer

jellegéből adódóan is igényli az online elérhetőséget. Program előnyeinek és hátrányainak elemzése, valamint a lehetőségek és veszélyek kiemelése.

12.1. Előnyök:

- Egy egységes adatbázis, ahol mindent megtudunk szinte nézni az ügyfélről akár a vele való foglalkozás közben is
- Lehetséges kifejezetten egy bizonyos ügyfélcsoport tájékoztatása, ami nagyban megkönnyíti magának az ügyintézőnek a munkáját, valamint az ügyfelek értesítése is felgyorsul általa
- Ügyfelek tájékoztatása a rendszeren keresztül, amelyről ők értesítést kapnak, így hamar tudnak reagálni az esetleg őket érintő ügyekre
- Ügyfelek is vissza jelezhetnek a rendszeren keresztül az ügyintézőnek, amivel az ügyintézés menetét rövidebbé és egyszerűbbé válik
- Esetleges fizetési elmaradásokat és összegeket a rendszerben meg lehet nézni, így az ügyfél feledékenysége esetén azonnal korrigálni tudja ezt
- Rendszer jelzi azt, ha valaki nem fizet megfelelően vagy esetleg túlfizet, így az ügyintéző gyorsan tud reagálni a vállalat által előírt szabályok alapján

12.2. Hátrányok:

- A rendszer nem teljesen tudja kielégíteni a szükséges a felület által alátámasztott követelményeket néhány hiányos funkció miatt
- Vannak bizonyos működési hibák, amelyek nem oldódnak meg kellő gyorsasággal, és néha még utána is előfordulnak
- Nem minden ügyfél hajlandó megadni a rendszerhez szükséges online elérhetőséget, ezeknek az oka lehet szimplán érdektelenség, de néhány esetben magasabb életkor miatt nem tudják a megfelelő informatikai képességeket
- Rendszernek a nem tervezett leállásai, elég kellemetlenül érintik magát az ügyfélkezelést, mivel a programban vannak a fontos adatok
- Nincs a rendszerben egy konkrét értékelő felület, amellyel mérni lehetne azt, hogy mennyire elégedettek az ügyfelek és így gyorsabban és könnyebben lehetne reagálni a fellépő problémákra

12.3. Lehetőségek:

Ha a rendszer rendelkezne egy anonim értékelési résszel, azzal lehetővé válna az elégedettség mérése. Ez által korán fel lehetne ismerni az esetleges problémákat, és könnyebben kezelni is lehetne azokat. Hasznos lenne az eddigi hiányzó funkciók beépítése a még jobb vállalati működés érdekében. Rendszer esetleges optimalizálása segítené a mai modern technológia jobb kihasználását. Például egy társasházi közgyűlésre valaki nem tud elmenni bizonyos körülmények miatt, de mindenképpen tájékozódni szeretne arról, hogy mi történik ott. Főként azzal az indokkal, hogy egy témáról kell szavazni és ő ebben mindenképpen részt szeretne venni, így lehetséges lenne egy online szavazói felület azoknak, akik előre jelezték, hogy nem tudnak ott lenni, de szeretnének véleményt nyilvánítani.

12.4. Veszélyek:

Én úgy látom, hogy a rendszer jövőbeni sikeres működésére az jelenti a legnagyobb veszélyt, hogy az üzemeltető nem fektet abba elég energiát, hogy a rendszert fokozatosan fejlődjön és így az elkövetkezendő időkben akár kis is szorulhat a jelenlegi pozíciójából egy új és jobb felület feltűnése miatt. Az is veszélyt jelent a rendszer számára, hogy a jelenleg azt használók száma nem fog növekedni. Mivel ilyen esetben nem lehet teljesen kihasználni a program képességeit és így nem érti meg a működtetése hosszabb távon.

13. Írásos interjúk eredményének elemzése

Az írásbeli interjúkat primer kutatás keretében valósítottam meg, majd az ezekre kapott válaszokat kvalitatív módszerrel elemeztem és vázoltam fel.

A vállalatnál eltöltött idő alatt egy írásos interjút végeztem a társasház kezelők között, amiben próbáltam megfejteni, hogy miért választ valaki olyan munkakört, mint ügyfélkezelő, vagy milyen képességek szükségesek feltétlenül egy ügyintézőnek szerintük. Mindezek mellett azt is vizsgáltam, hogy milyen problémával szembesülnek

nap mint nap, amelyeknek fajtája lehet ügyfél oldali, de akár vállalaton belüli is. Azt is megkérdeztem, hogy a jelenlegi ügyfélszám mennyire megterhelő szerintük, valamint ezen milyen módon változtatnának. Kitértem még egy olyan érzékeny témára is mint a fizetések mértéke, hogy elégedettek e a jelenlegi bérezéssel és ha nem, akkor mit tartanának megfelelő összegnek a végzett munkájukért.

Másik oldalt is figyelembe véve készítettem egy ugyan ilyen vezetői interjút az igazgatóval is, hogy megfelelően átlássam a két oldal álláspontját a megegyező kérdések tekintetében. Ezeken felül pedig arról is tájékoztatást kaptam, hogy milyen intézkedéseket tervez a jövőben és mennyire van tisztában az ügyfélkezelés problémáival a cégnél. Olyan területet is érintettem, mint a munkaerő felvételének nehézsége, ami a mai gazdaságot egyre jobban jellemzi és azt is megtudtam, hogy mennyire nehéz megtartani egy adott dolgozót.

Legvégül pedig a válaszok összehasonlítása után a problémás részeknél próbálok javaslatokat tenni a jobb működés érdekében. Valamint az egyéb észrevételeimet is leírom, amit megfigyeltem a cégnél eltöltött három hónap alatt.

Előzetesen a kérdések alapján én elgondolkodtam azon, hogy az általam feltett kérdésekre milyen válaszokat fogok kapni.

Úgy gondolom, hogy ennek a típusú munkakörnek a választása inkább személyes döntés és olyan típusú személyek választják, akik szeretnek az emberekkel foglalkozni.

Ehhez a munkakörhöz szükséges képességek olyanok, mint a megfelelő kommunikáció, ami megfelelő gyakorlással elsajátítható. Valamint olyan szakmai tudás, amivel az ügyintéző belelát abba, hogy mi az ügyfél problémája és így még jobban képes lesz segíteni neki, valamint kiszolgálni.

Az cég ügyfeleinek a túrhetősége szerintem személyenként opcionális viszont előzetesen én úgy gondolom, hogy az ügyfeleket az ügyintézők inkább problémásnak ítélik meg, mint ellenkezőleg. Főként ezt az eredményezi, hogy azok az ügyfelek jönnek be a céghez és lépnek kapcsolatba velük, akiknek valamilyen problémája van már eleve.

Azzal kapcsolatban, hogy az ügyfélszám megfelelő mértékű e nap mint nap én az ott eltöltött idő alapján úgy vélem, hogy elég sok az ügyfél, legtöbbször túl sok is.

Arról, hogy az elvégzett munkáért kapott anyagiakkal elégedettek e szerintem nem a válasz. Munkájuk elég összetett és ezt nem fizetik meg olyan mértékben, mint kellene.

14. Ügyfélkezelői interjúk válaszok elemzése:

14.1. Demográfia adatok elemzése:

A cég társasházkezelői, akik az ügyintézkést végzik főként nő neműek. Egyetlen férfi van, aki ügyintézőként dolgozik, a többiek, mind nők. Szerintem ez abból adódik, hogy a hölgyek jobbak a kommunikációs tevékenységek terén, valamint nekik sokkal könnyebb az ügyintézés. Velük az ügyfelek esetlegesen kedvesebben beszélnek és jobban is meg tudják győzni a másik felet.

Az itt dolgozó ügyintézők életkora elég széles skálán mozog a lefiatalabb 23 éves míg a legidősebb 62. Ha megnézzük a vállalat munkatársainak átlagéletkora 48,5 évre jön ki. Összeségében a cég munkatársai idősebbek mint 50 év és van olyan is, aki 60 év fölött jár már, egy kivétel van, aki még csak 23 éves. Ez az összetétel jelen esetben nem rossz, mivel sok tapasztal dolgozó van, akik valószínűleg jártasak a munkakörben viszont a közel jövőben nyugdíjba mennek és pótlásuk nehézkes lesz, mivel a munkaerőhiány egyre jobban jelen van minden szektorban.

Ha azt vizsgáljuk, hogy a dolgozók mennyi ideje vannak a vállalatnál, akkor azt figyelhetjük meg, hogy legtöbben kevesebb mint 5 éve vannak itt és egy olyan kolléga van, aki 15 éve ennél a cégnél, ebben a munkakörben dolgozik. Többen vannak olyanok is, akik még csak 2-3 éve vannak ebben a munkakörben. Ebből én azt a következtetést vontam le, hogy a cégnél a munkaerőt nem sokáig tudják megtartani, aminek lehetnek akár anyagi vagy esetleg emberi okai is. Ennek értelmezéséhez több tényezőt is figyelembe kell venni a megfelelő válasz megtalálásához.

A munkaköri leírások elemzése során a dolgozók, egy főnökkel rendelkeznek az irodán belül, aki viszont ugyan azt a munkát végzi, mint ők a munkatársak támogatása mellett, így öneki megfelelő rálátása van arra, hogy a dolgozók milyen nehézségekkel küzdenek és így jobban tudja irányítani őket a mindennapok során.

14.2. Munkakör válaszainak elemzése

1. Milyen indokkal választotta ezt a munkakört?

Ennél a kérdésnél vegyes válaszokat kaptam, amik alapján azért megkülönböztethető az, hogy többségében olyanok vannak ebben a munkakörben, akik nem az alapján választották ezt a munkakört, hogy már előzetesen is ezt szerették volna csinálni.

Összeségében a válaszadók úgy kerültek ebbe a munkakörbe, mint cégen belüli áthelyezés vagy, egy másik vállalatnál dolgozott, de nem tetszett neki az ottani munkahelyi környezet így váltania kellett és a LÉSZ Kft re esett a választása, ahol társasházkezelő lett a végén. Van olyan dolgozó is, aki pályázati kiírás alapján került a céghez tehát, ő akarta ezt a pozíciót. Van, aki a cég által lett felkérve arra, hogy ebben a munkakörben dolgozzon tehát, és már ismerte cég környezetét így könnyebben képes volt beleszokni ebbe a feladatba. Van olyan dolgozó, aki a saját döntése alapján jött a céghez, amit az is befolyásolt, hogy az akkori munkahelyén átszervezés zajlott és emiatt változtatásra kényszerült, váltania kellett. Mindezek felül pedig van olyan is, aki azért választotta ezt a munkakört mivel szeret az emberekkel foglalkozni és jól érzi magát egy ilyen típusú munkakörben.

Én személy szerint úgy gondolom, hogy az olyan típusú munkakört, mint az ügyfélkezelés, úgy érdemes választani, ha a személy szereti az emberekkel foglalkozni, szereti a velük való kommunikációt és irányítást, valamint az esetleges problémákat is kezelni tudja. Mivel megkérdezetteknek csak egy kisebb része volt olyan, aki azért választotta ezt a munkakört mert szereti ezt csinálni. Úgy gondolom, hogy a motivációval, valamint a munkakörben való maradással gondok lehetnek mivel, ha csak azért választják ezt a munkakört, mivel nincs más, vagy csak olyannak, ami még inkább nem megfelelő úgy esetlegesen rövid időn belül meg lehet utálni ezt a típusú munkát. Ezt igazolhatja az is, hogy az itt dolgozók többsége csak pár éve tölti be a munkakörét a cégnél. Fontos a munkakör kiválasztásánál mérlegelni, hogy mennyire vagyunk alkalmasak egy adott munkakör sajátosságaihoz, figyelembe véve saját képességeinket.

2. Ha tehetné most is ezt választaná?

Ennél a résznél azt akartam megtudni, hogy azok a dolgozók, akik, már pár éve ebben a munkakörben tevékenykednek és azért már megtapasztalhatták, hogy mik azok a részek, amik nehezek az ügyfélkezelésnél és ha tehetnék akkor most is ugyan ezt választaná-e a korábbi tapasztalataik alapján.

Itt a megkérdezettek fele azt nyilatkozta, hogy ha tehetnék akkor most is ezt a munkakört választaná. Egy valaki nem biztos abban, ha megint választásra kerülne a sor akkor ugyan ezt választaná tehát már nincs annyira jó véleménye az ügyfélkezelésről. Van két olyan nyilatkozó, aki, ha tehetné akkor más munkakört választana a jelenlegi foglalkozása helyett. Ennél az az érdekes, hogy a legfiatalabb dolgozó, ha tehetné nem ezt választaná és a cégnél leghosszabb ideje ott lévő munkatárs is, ha tehetné mást választana.

Személy szerint az én véleményem, hogy arra teljesen érthető az a magyarázat, hogy aki már több mint 15 évet eltöltött ebben a munkakörben, annak már fárasztó lehet, egyes esetekben idegesítő is az ügyfelekkel való mindennapos foglalkozás. Feltehetőleg azért nem váltott még eddig az illető, mivel a nyugdíjba menetele már nincs annyira messze és inkább kibírja ennél a cégnél, ebben a munkakörben ezt a pár évet mint, hogy új munkahelyet keresne. Az viszont meglepőbb, hogy az, aki még fiatal és csak pár éve van a cégnél már váltani akar, tehát nem tudja megszokni ezt a munkakört, vagy mivel még fiatal, inkább váltani akar másra, mert még sok lehetősége van. Egyvalaki nem biztos abban, hogy megint ezt választaná foglalkozásnak, mivel már rövidesen nyugdíjba megy és már csak 3 évet kell ebben a munkakörben eltöltenie. Ez valószínűleg a munkavégzés közben kapott impulzusok változó formájából jöhet, mivel elfordulhatott, hogy kapcsolatba került olyan ügyfelekkel, akikkel megfelelő volt a viszonya, de voltak olyanok is, akik miatt elhagyná a pályát. A dolgozók fele, ha tehetné újra ezt választaná, ami egy jó hír a vállalat számára mivel így kisebb a valószínűsége annak, hogy hirtelen felmondjanak és új munkatársat kelljen keresniük. Mindezekon felül az, aki szívesebben végzi a munkáját nagy valószínűséggel jobban is végzi a dolgát.

Összességében én úgy vélekedek, hogy a dolgozók nagy többsége azért most is azt gondolja, hogy ha megint választana, ezt a típusú munkakört választaná tehát a munkájukat is szívesen végzik valószínűleg. Persze vannak olyanok, akik nem

választanák ezt, de ez nem annyira furcsa, mivel nem lehet csak olyanokat felvenni, akik mindig szeretik az adott munkát a mai munkaerőpiaci helyzet mellett.

3. Változott-e az ügyfélkezelés menete azóta mióta itt dolgozik?

Itt arra voltam kíváncsi, hogy voltak-e munkavégzésük megkezdésekor és a mostani munkavégzési folyamatok között különbségek. Tehát tapasztaltak-e már olyan jelentős vagy kisebb mértékben befolyásoló változtatásokat, amik gyökeresen vagy enyhébb mértékben megváltoztatták a munkahelyi tevékenységüket, amit nap mint nap végeztek.

Itt főként „igen” és nem típusú válaszokat vártam tehát dönteniük kellett arról, hogy egyértelmű változások voltak-e vagy nem. Az eredmény 4db igen és 2db nem lett, ami azért érdekes, mivel a dolgozók többsége még csak pár éve van a cégnél, így nem valószínű, hogy jelentősebb változásokat átéltek már.

Szerintem ebből azt lehet látni, hogy a cégnél az elmúlt években voltak változtatások az ügyfélkezelés menete kapcsán. Ezt akár jó jelnek is tekinthetjük mivel javítottak esetlegesen a különböző, addig problémás ügyfélkezelési folyamatokon. Másrészt a dolgozókra sem helyeztek akkora terhet, mivel a folyamatok változása még akkor történt meg mikor még rövid ideje dolgoztak, így könnyebben tudtak átállni egy új rendszerre.

4. Ha változott, akkor miben?

Itt azzal kapcsolatban tettem fel kérdést, hogy aki azt válaszolta, hogy számára volt változás az ügyfélkezelés menetében az írja le azt is, hogy milyen pontokon, milyen mértékben változott az ügyintézés.

Itt elsősorban azt emelték ki, hogy az addig megszokott ügyfélfogadási időpontok megváltoztak és a korábbinál hosszabb idejű lett az ügyfélfogadás. Konkrétan a megszokott keddi 10:00-tól 16:00 óráig történő ügyintézés ideje kitolódott két órával és most már reggel 08:00-tól is ügyfelekkel kellett foglalkozniuk. Ez értelemszerűen negatívan hat a tárasházkezelőkre, mivel a megszokottnál több időt kellett az ügyfelekre fordítani és az ehhez kapcsolódó munkájukra kevesebb idejük maradt. Másodsorban a

legtöbben az informatikai rendszerekben történő változást emelték ki, ami a Profi multiház rendszerre való átállás volt, ami magával hozta azt is, hogy az ügyfelek még egy plusz csatornán rendszeren keresztül emailben is megkereshették az ügyintézőket. Ezeken felül pedig egy új informatikai rendszerre való átállás nem mindig könnyíti meg a munkát főleg a bevezetés elején idő is kell arra, hogy mindenki megszokja a rendszer sajátosságait és újdonságait és az ezekből adódó plusz lehetőségeket és esetleges hibázási pontokat. Ezzel kapcsolatban is volt egy megjegyzés a válaszokban, ami arra utalt, hogy most már az idős ügyfelek inkább személyesen keresik fel őket és ebből értetődően a fiatalabbak inkább emailben próbálnak intézkedni, ha lehetőségük van rá.

5. Volt-e olyan változás, ami nehézséget okozott?

Ennél a pontnál azt vizsgáltam, hogy az esetleges változások közül volt e olyan, ami nehézséget okozott az ügyintézőknek, hogy megtanulják vagy elsajátítsák az újdonságokat.

Itt egy jelenkori probléma is felvetődött, ami GDPR vagyis a személyes adatok védelmének bevezetése az Európai Unió által. Ennél a pontnál olyan nehézség merült fel, amihez nehéz igazodni, mint például az, hogy egyes, addig megszokott gyakorlatok megváltoztak, mivel az érzékeny adatokat most már megfelelően kell tárolni és kezelni, mivel ellenkező esetben a vállalatnak elég súlyos bírságot kell fizetnie a szabályok megsértése miatt. Ennek a megfelelő betartása és ezek mellett való működése és munkavállalók munkájának összeegyeztetése nem egyszerű feladat a vállalatok számára. Ezen kívül még több nehezen megszokható probléma is előjött mint például az ügyfelek magatartásának változása nem megfelelő irányba. Ilyenek például azok, hogy az ügyfelek a régebbi időkhöz képest egyre kötekedőbbek vagy az is, hogy egyes ügyekben kapnak megfelelő tájékoztatást és ennek ellenére nem képesek többszöri tájékoztatás után sem megérteni, hogy az adott dolgokat miért kell végrehajtani. Ezeken felül nem képesek megérteni azt sem, hogy a hozzájárulásukkal nem a tárasházkezelőknek tesznek jót, hanem saját maguknak, mivel az adott problémát sikeresen meg tudják oldani. Tehát csak a saját nézőpontjukkal foglalkoznak és nem képesek a nagyobb képet látni ilyen például egy kímény felújítási munkák szükségességének megértése és az ezt végzők segítése olyan

módon, hogy ha meg szeretnék vizsgálni az épületnek a lakásukban lévő részét, akkor az előre megbeszélte időpontban ténylegesen engedjék be a felmérést végző szakembereket.

Én a válaszok után azt gondolom, hogy a változó jogi környezet is nehézségeket tud okozni az ügyintézőknek annak ellenére, hogy esetlegesen a személyes biztonság miatt lettek bevezetve vagy akár azért, hogy megkönnyítsék az emberek életét. Valamint az ügyfelek magatartásának változása egy ügyintézők által nem befolyásolható folyamat, ezt, ha lehetséges meg kell szokni vagy törekedni kell arra, hogy a nálam lévő ügyfeleket úgy próbáljam kezelni, hogy a rossz irányba történő változási problémák a legkisebb mértékben jöjjenek ki, ha lehetséges. Mindezek felül pedig, ha lehetséges segíteni kell az ügyfeleket abban, hogy egy adott problémát legteljesebb mértékben megértsék.

6. Hogyan minősítené az ügyfélkezelést?

Itt arra voltam kíváncsi, hogy az ügyfélkezelők miként vélekednek a cégnél lévő ügyfélkezelésről, jónak, vagy inkább rossznak tartják, esetleg van-e más véleményük, problémával kapcsolatban.

Az ügyintézők azon a véleményen vannak, hogy a cégnél történő ügyintézés megfelelően történik, az ügyintézés teljesen korrekt és megfelelően gyors is. Valaki azt is megjegyezte, hogy az emberekkel való bármilyen területen történő foglalkozás nem könnyű feladat, mivel az embereket közös álláspontra kell hozni. Volt még egy olyan megjegyzés is, hogy a cégnél lévő ügyintézést fárasztónak ítéli, amiből arra is lehet következtetni, hogy az ügyfeleknek is lehetnek problémái ezen okokból.

Az a véleményem, hogy a cég ügyintézése jónak értékelhető, nincsenek olyan folyamatok, amik szándékosan rabolnák az ügyfelek idejét, valamint az ügyfélkezelők is próbálják a beérkező embereket a lehető leggyorsabban kiszolgálni és ellátni. Viszont vannak olyan folyamatok, amik a lefolyási hosszúságuk miatt ténylegesen sok időt vesznek igénybe, mint például a szerződések kitöltése és aláírása, ami jóval több ideig tart, mint egy vízdíj összegének lekérdezése. Ezzel nagyon nem lehet mit kezdeni, mivel az adott folyamat elég időigényes, csak nagymértékben való átdolgozása tudná csökkenteni az idejét.

7. Jól érzi-e magát, ebben a munkakörben?

Itt ez érdekelt, hogy az ügyintézői munkakörben való tevékenységükkel megfelelően elégedettek-e, jól érzik-e, magukat a tárházkezelői munkakörben.

A válaszok többségében az „igen” jelzővel lettek kitöltve, viszont ketten úgy nyilatkoztak, hogy nem érzik magukat jól ebben a pozícióban. Ennél a résznél is azok a kitöltők válaszoltak „nem” válasszal, akik nem választanák ezt a munkakört, ha újra dönteniük kellene. Ez megerősíti azt, hogy vannak olyan munkatársak, akik nem elégedettek a jelenlegi helyzetükkel és a jövőben lehetséges az esetleges váltásuk is. Az ő esetükben lehetségesen tenni kéne valamit, amivel a jelenlegi viszonyulásukat és gondolkodásukat megváltoztatná, ha az elvégzett munkájuk megéri a plusz befektetett energiát és költségeket.

A cégnél lévő dolgozók többségében élvezik a jelenlegi helyzetüket, jól érzik magukat a munkakörben, ami csak jót jelent egy vállalatnak. Az olyan munkavállalókat, akik nem érzik jól magukat az általuk betöltött pozícióban, azokat nem szabad erőltetni erre a munkára, mivel az idő előre haladtával csak egyre kedvetlenebbek és motiválatlanabbak lesznek. A dolgozók motiválására szükséges lépéseket minden vállalatnak meg kell tennie, mivel ezzel a dolgozókat nem csak jobb munkára tudják ösztönözni, hanem jobban elkötelezettebbé a céghez, mivel jól fogja magát érezni az itt végzett munkakörben.

8. Ön szerint mennyi idő kell ahhoz, hogy valaki elsajátítsa az itteni munkakört?

Ennél a kérdésnél azt szerettem volna megtudni, hogy a dolgozók miként vélekednek arról, hogy az általuk végzett munka teljes elsajátításához mennyi idő szükségeltetik ahhoz, hogy teljesen önállóan tudjanak dolgozni.

Válaszokból az derült ki, hogy a munka teljes megértéséhez a szükséges idő több mint egy év és akár további egy év is szükséges ahhoz, hogy teljesen egyedül tudjon valaki dolgozni ebben a munkakörben. Ez által, ha a cégnél egy dolgozónak mindenképpen 1 évet már ott kell dolgoznia ahhoz, hogy a munkát legalább teljesen el lássa és még egy félév kell neki, hogy önállóan mindenféle segítség nélkül tudjon munkát végezni. Van, aki úgy vélekedik, hogy kicsit kevesebb idő is elég arra maximum 1 év, hogy valaki

teljesen önállóan tudjon dolgozni és olyan válasz is érkezett, hogy magához a munkavégzés megkezdéséhez is elég hosszú időre volt szüksége. Két hónap kell ahhoz, hogy minimálisan tudjon valaki dolgozni. Ennek lehetséges oka az, hogy a vállalati rendszert és az elég bonyolult iratkezelési folyamatokat nem könnyű megtanulni és átlátni, tehát a munkavégzéshez sokrétű tudás szükséges.

Én az ott tapasztaltak alapján alá tudom támasztani az írásbeli interjú során állítottakat, amit megfogalmaztak ebben a részben, mivel az informatikai rendszernek megértésének és funkcióinak átlátásához minimum 1 hónap kell és a tárasházaknál előforduló problémák teljes megértéséhez minimum 1 naptári év szükséges, mivel ezen idő alatt nagyjából az összes probléma előfordul, ami lehetséges. Természetesen vannak olyan dolgok, amikkel az ügyintézők is nagyon ritkán találkoznak és lehetséges, hogy valaki két három év után is segítségre szorul néhány ügy megoldásában. Ennek az is az egyik oka, hogy az iratkezelési és egyéb jogi szabályzati részek elég sok helyen előfordulnak, valamint vannak olyan műszaki részek is, amiket el kell sajátítaniuk. Úgy vélekedek, hogy az itteni dolgozóknak elég nagyretű tudással kell rendelkezni ahhoz, hogy megfelelően tudják végezni a munkájukat és 1 év teljes munka szükséges ahhoz, hogy valaki már teljesen átlássa a munkakörét.

9. Mit gondol, milyen képességre van szüksége egy ügyfélkezelőnek?

10. Mit gondol ezek közül melyek az ön erősségei?

Ez a két kérdés szorosan egybe kapcsolódik, mivel itt afelől érdeklődök, hogy az ügyfélkezelők milyen képességeket tartanak nagyon fontosnak ahhoz, hogy megfelelően tudjanak munkát végezni, valamint azt is megkérdeztem, hogy a felsorolt képességek közül önekik melyek az erősségeik.

Itt olyan válaszok érkeztek, mint megfelelő kommunikációs készség, stressztűrő képesség, konfliktuskezelés, empátia, türelem, probléma megoldó képesség, szervezési készség, helyzetfelismerés, udvariasság, kedvesség, rugalmasság, szakmai tudás a munkakör jellemzőivel kapcsolatban. A második kérdésnél pedig legtöbbször azt emelték ki, hogy a megnevezett képességek egy részével ténylegesen rendelkeznek is. Nagyjából mindenki azt mondta, hogy a jó kommunikációs képesség az erőssége, valamint olyan

készségek is gyakran előfordulnak a dolgozóknál, mint például az empátia, helyzetfelismerés, szervező készség, kedvesség.

Én úgy látom, hogy az általuk adott válaszok nagyrészt lefedik azokat a képességeket, amelyeket el lehet várni egy ügyintézőtől és nem tudnék nagyon olyan választ kiemelni, amely nem lenne helyénvaló a helyzetre. A válaszokból látni lehet, hogy kiknek mi az erőssége, valamint az általuk az előző kérdésben felsorolt képességeket is figyelembe lehet venni, mint jövőbeli képzési lehetőség, hogy teljes mértékben rendelkezzenek az általuk szükségesnek ítélt készségekkel, mint társasházi ügyintéző. Személy szerint én olyan képességeket tartok feltétlenül elengedhetetlenek ehhez a pozícióhoz, mint például megfelelő kommunikációs készség, rugalmasság, emberekkel való megfelelő bánásmód, kedvesség, probléma megoldás, szakmai tudás és türelem, amiből esetenként elég sokra is szükség lehet az ügyintézés mindennapjaiban. Szóval szerintem ezeket a képességeket a cégnél mindenkinek megfelelő mértékben el kéne sajátítania ahhoz, hogy teljes mértékben ki tudják szolgálni az ügyfeleket. Valamint nagyon fontos, hogy a megfelelő szakmai tudás meglegyen az egyes vitás kérdések pontos és jó elvégzéséhez.

11.A vállalatnál megforduló ügyfeleket ön problémásnak ítélné meg?

Ennél a pontnál azt kérdeztem meg, hogy az ügyfélkezelők mennyire ítélik problémásnak a vállalatnál megforduló ügyfeleket. Mennyire érzik nehéznek a velük való együttműködést.

Válaszok összesítése alapján a LÉSZ Kft-nél megforduló ügyfelek nem teljesen problémásak és csak bizonyos esetekben találkoznak olyan személyekkel, akiknek a megfelelő kiszolgálása nehézkes vagy fele-fele arányban találkozik olyan ügyfelekkel, akik számára nehézkesen kezelhetőnek számítanak. Amit az idézhet elő, hogy az ügyfelek csak saját elképzeléseiket tartják szem előtt, más álláspontot nem vesznek figyelembe, egyáltalán és még azért is, mivel az emberekkel való foglalkozás sok esetben problémás lehet.

Én úgy vélekedek erről, hogy egy teljesen normális eredmény jött ki, mivel az ügyfelek általában akkor érkeznek egy ügyfélkezelési részlegre, ha problémájuk van és ilyen esetekben megvan arra is az esély, hogy olyan személyek fáradsanak be számukra sürgős

ügyekben, amikből egyáltalán nem hajlandóak semmilyen módon engedni. Ilyen például a díjfizetési ügyek, amikor az ügyféllel meg kell értetni, hogy bármennyire túl soknak gondolja az általa kifizetendő összeget attól, még muszáj befizetnie. Vagy még az is sok esetben gondot szokott okozni, hogy az egyes lakók közötti vitában az ügyintéző döntését várják el az ügyekben és az a fél, aki ellen választ, nem lesz túl együttműködő az ügyintézés későbbi szakaszában. Így tehát én úgy vélekedek, hogy legtöbb vállalatnál is hasonló lehet a helyzet az ügyfelek problémásságát illetően és ezen a téren a cég nem emelkedik ki semmilyen mértékben.

12.A problémás ügyfelek általában mivel keresik fel önöket?

Itt arra voltam kíváncsi, hogy azok az ügyfelek, akik problémásnak tekinthetők a vállalat dolgozói által milyen kérdésekkel és gondokkal fordulnak meg általában az ügyintézőknél. Melyek azok a fő probléma típusok, amikkel felkeresik a céget és ez mennyire függ vajon össze a vállalat foglalkozási körével.

Az erre a kérdésre adott válaszok sok esetben megegyeztek és az ügyintézők főként olyan problémákat emeltek ki, mint például az egymás közötti ügyeket nem tudják megfelelően kezelni és ilyen esetekben inkább egy harmadik fél bevonásától várják a megfelelő számukra legjobb megoldást. Olyan is gyakran előfordul, hogy az emberek a hozzájuk kiküldött értesítőket és egyéb elszámolásos leveleket és egyéb dolgokat nem tudják megfelelően értelmezni vagy esetleg teljesen figyelmen kívül hagyva azokat fél információk alapján jönnek reklamálni és jelenetet rendezni. Erre van egy sajnálatos példa is mint, hogy egy idős nénihez becsögettek emberek, akik a cég munkatársainak állították magukat és előleget kértek bizonyos munkák elvégzéséért, holott többször is hangsúlyozva lett nekik, hogy az ilyen gyakorlata a LÉSZ Kft-nek egyáltalán nincsen. Előfordulnak még gyakran olyanok, akik a házuknál lévő munkavégzés időpontjáról akarnak egyezkedni, holott az nem lehetséges. Megjelennek olyanok is, akik műszaki kérdésekben akadékoskodnak, mivel ők jobban értenek hozzá, mint az, aki végzi és gyakorta ezeknek az összegét is sokallják.

Én a cégnél eltöltött időm alatt úgy vettem észre, hogy tényleg sok esetben fordulnak a lakók a vállalathoz egyes vitás esetekben, amit maguk sokkal gyorsabban és könnyebben el tudtak volna intézni. Ezen felül tényleg sok ügyfél nem volt képes értelmezni azt, amit

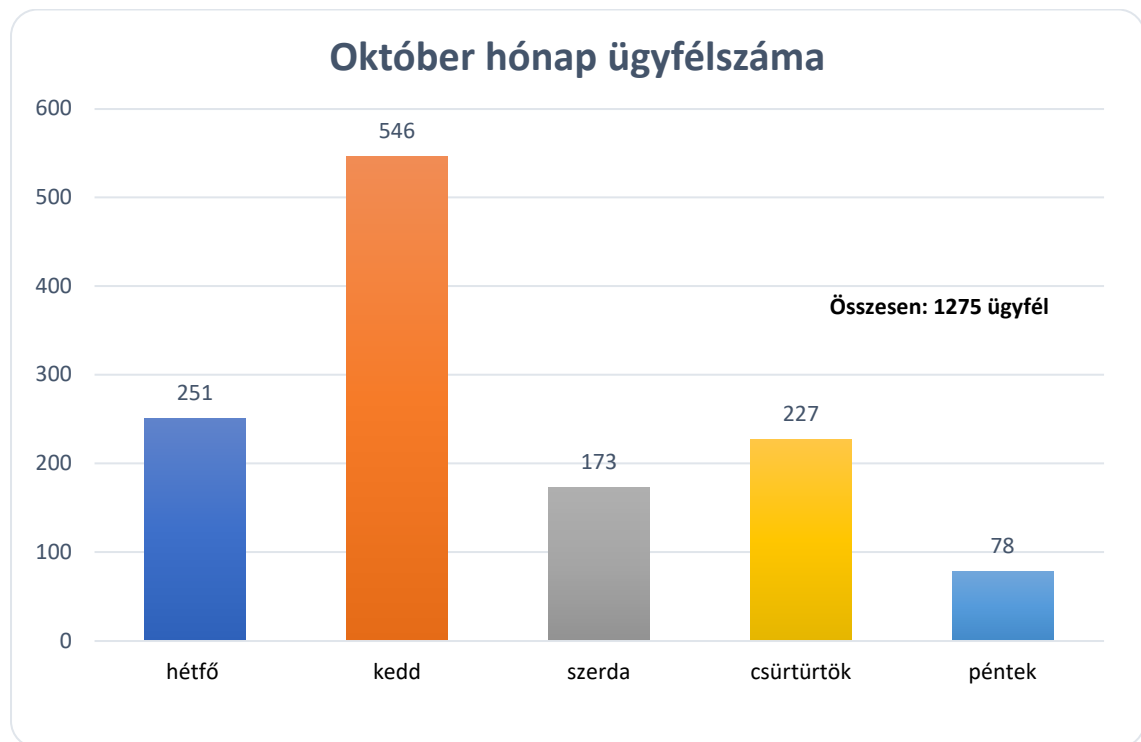
kiküldenek neki és minden alkalommal az ügyfélkezelőket terhelik le kis olvasás és odafigyelés helyett. Erre egy példa volt, hogy betelefonált egy bácsi, aki arról érdeklődött, hogy mikor jönnek ki az ő házát megvizsgálni a társasházban, erre meg kérdezték, hogy nem olvasta a tájékoztatót mert abban benn van és erre azt a választ adta, hogy a LÉSZ által küldött összes levelet kibontás nélkül dobja a kukába mert őt nem érdekli, ami oda le van írva. Műszaki kérdésekben is sok esetben volt probléma mivel a lakók sok esetben sokkal jobban értenek szerintük egy adott szakmához, mint az, aki végzi nekik. Volt egy lakó, aki utána járt az anyagok árának és az alapján ő eldöntötte, hogy a munkára adott ajánlat túl drága és más társasház sokkal olcsóbban is kapott ajánlatot, mint az övék és az ő lakásában majd ő elvégzi a munkát is, tehát neki nem kell semmit fizetnie a végén, majd ezek után hazament. Valamint gyakran fordultak meg ügyfelek azon okokból, hogy a nekik előzetesen kiküldött csekket nem fizették be mert ők csak akkor egyenlítik ki ezeket, amikor ők úgy gondolják és e miatt a társasházi kezelőtől érdeklődtek általában arról, hogy most mennyivel tartoznak. Volt olyan eset, aki azzal kapcsolatban írt emailt a cégnek, hogy látta a rendszerben túlfizetése van, aminek a mértéke 1-2 ezer forint körül mozgott és ő ezt szeretné, ha elutalnák neki a számlájára, holott mindenkinek jelezve lett, hogy ilyen esetekben a következő havi összegből lesz majd levonva. Ezek az esetek megmutatják, hogy a cég működési területéből adódóan mely területeken és milyen esetekben vannak a legtöbb problémái az ügyfeleknek és ezeken való változtatás nem egyszerű a munkatárak számára bár ők megteszik, amit meg lehet.

13. A jelenlegi ügyfélszám terhet jelent önnek?

Ez egy elég fontos kérdés egy ügyfélkezelő mindennapi munkavégzése során még pedig az, hogy a jelenlegi ügyfélszám az számára estelegesen soknak számít e vagy tud velük boldogulni problémák nélkül.

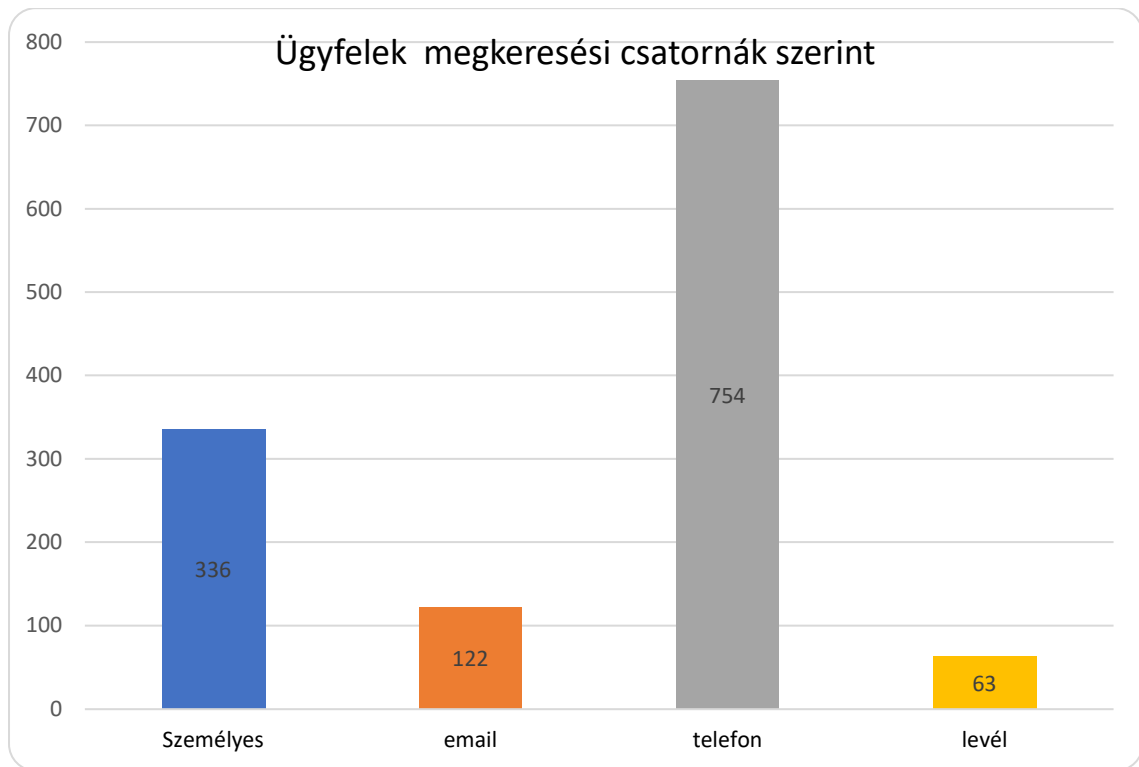
Itt a cég munkatársai többségében úgy vélekedtek, hogy a jelenlegi ügyfélszám már sok nekik és ennek a kezelése problémákba ütközik nekik a mindennapok során. Természetesen volt olyan válasz is, aki csak részben tartotta megterhelőnek ezt a számot és csak bizonyos napokon volt olyan, hogy csak nehezen birkózott meg velük. Érkezett olyan válasz is, aki szerint az általa kezelt ügyfelek száma nem haladja meg a maximális szintet tehát a szokásosnál többet is tudna akár kezelni, ha akarna.

Amíg a cégnél voltam elkezdtem, vezetni a LÉSZ Kft-nél megforduló ügyfelek számát és azt is, hogy nap mint nap mennyi emberrel voltak kapcsolatba a különböző kommunikációs csatornákon, mint például személyes megjelenés, telefonon való keresés, emailen való tájékozódás és levélben történő megkeresés.



Forrás: saját készítésű

Az alábbi táblázaton látszik, hogy annak ellenére, hogy kedden és csütörtökön van hivatalosan ügyfélfogadás attól még a hét egészében szükséges az ügyfelekkel való foglalkozás és arra is felfigyelhetünk, hogy több ügyfél fordul meg hétfőn egy nem ügyintézési napon, mint csütörtökön, amikor elvileg egész nap mehetnének az emberek. Arra is választ kapunk belőle, hogy mit értett az egyik kitöltő azon, hogy hullámzóan akadnak gondjai az ügyfélszám kezelésével, mivel az összes ügyfélforgalom majdnem a fele keddre koncentrálódik és ez ténylegesen megterhelő lehet bárki számára. A havi ügyfélszám alapján én azt mondanám, hogy ténylegesen leterheltek a tárasaházkezelők a rájuk háruló nagy ügyfélszám miatt, mivel ennyi ügyfele jelenleg hat ügyintézőnek van havonta nap mint nap.



Forrás: saját készítésű

Alábbi diagrammon pedig azt is megtudjuk nézni, hogy milyen kommunikációs csatornán fordulnak elő az ügyfelek a cégnél négy típus szerint. Itt tisztán látszik az, hogy a legtöbben a telefont használják a LÉSZ kft ügyfelei közül és az ő arányuk meghaladja az össz megkeresési szám 60%-át, ezt követi a személyes megkeresés, ami az összesnek körülbelül a negyedét teszi ki. Ez alapján azt szűröm le, hogy a különösen nagy teher nehezedik az társasház kezelőkre a telefonos oldalon, aminek az lehet egy problémája, hogy egyszerre csak egy emberrel lehet telefonon ügyet intézni így előfordulhatnak olyan esetek is, hogy olyankor keresik az ügyintézőt, amikor épp mással telefonál. Azt lehetne tenni ez ügyben, hogy át kéne szoktatni az embereket arra, hogy inkább emailben keressék őket a nem sürgős ügyekben, mivel ilyen esetekben lehet előbb kapnának választ mint telefonos úton. Személyes ügyintézés még mindig fontos napjainkban, mivel ilyen módon lehet valamilyen, főként az ügyfél ottlétét igénylő eseteket kezelni, mint például szerződések aláírása. Levélen való megkeresés csak kis esetekben fordul elő, főként olyanok használják még mindig, akik nem értnek a modern technikai eszközökhöz és személyes ügyintézés vagy nem tudják, vagy nem akarják megoldani.

14. Ha igen akkor mit lehetne tenni ön szerint a helyzet javításáért?

Ennél a résznél arról érdeklődtem, hogy az ügyfélkezelők a saját helyzetüket látva mely dolgokon változtatnának vagy javítanának annak érdekében, hogy minél jobban tudjanak dolgozni.

Legtöbben azt emelték ki, hogy a jelenlegi ügyfélszámra a rendelkezésre álló munkaerő nem elégséges és emiatt kellően leterheltek és ez kihathat akár a munkájukra is. Itt többféle bővítést is megemlítettek, mint például az ő munkakörükben dolgozó kolléga felvétele aki levonná a terhet a vállukról a jobb munkamegosztás által. Továbbá akár egy speciálisabb foglalkozási körbe való felvételre is említést tettek, aki a panaszokat segítené kezelni nekik és nem az egész munkájukban venne részt hanem csak egy bizonyos területen. Ez álhatna abból akár, hogy egy személy osztályozhatná a panaszokat fontosságuk és teljesíthetőségük szerint, így még hatékonyabban tudnák kezelni az ügyfelek problémáit. Ezekon felül arra is érkezett javaslat, hogy a jelenleg érvényes ügyfélfogadási rend nincs megfelelően betartva, mivel azokkal akiknek valamilyen sürgős ügye van, lehet foglalkozni nem erre kijelölt napokon, viszont olyan nem sürgős, néhány esetben pedig felesleges ügyet, ami időt rabol a tárasházkezlő munkaideéből meg kéne szüntetni. Sajnos van már olyan kolléga, is, aki nem látja a reményt arra, hogy a helyzet javulna annak ellenére, hogy nem megfelelőnek érzi a helyzetet.

Az általam ott tapasztaltak alapján kijelenthetem, hogy jelenleg munkaerő hiány van az ügyintézési részlegen, amit az idézett elő, hogy az elmúl hónapban két kolléga is távozott a cégtől, így az ő munkájuk bizonyos részeit más ügyintézők kapták meg, ami tovább növelte az addig is csak nehezen kezelhető munkamennyiséget. Ezen mihamarabb érdemes lenne változtani, hogy a dolgozók kis levegőhöz jussanak munkavégzésük alatt és esetlegesen a rájuk jutó munkamennyiség is csökkenjen. A másik problémát is tapasztaltam többszörössen, hogy az ügyfelek akár a hét összes napján felbukkantak függetlenül attól, hogy volt e ügyfélfogadási időpon vagy sem. Ezen a téren valahogy be kéne tartatni azt, hogy csak ténylegesen fontos esetekben keressék fel az ügyfelek a céget és kisebb problémákkal várják meg az ügyfélfogadási időpontokat. A munkatárasaktól azt is megtudtam, hogy ezen megkeresések nem csak a munkaidőbe fordulnak elő, hanem késő esti órákban is sőt, hétvégén is kerseik őket több csatornán keresztül a kisebb ügyeikkel.

15. Úgy gondolja, hogy minden adott a munkájának az elvégzéséhez?

Ennél a kérdésnél arra voltam kíváncsi, hogy a munkavállalók miként vélekednek arról ahogy a cég támogatja őket mind technikai eszközökkel, megfelelő berendezésekkel vagy akár az általuk javasolt ötletek megfontolásával és bevezetésével.

Erre a kérdésre inkább nemleges válaszokat kaptam vagy estelegesen nem teljesen elégedettek a számukra rendelkezésre álló feltételekkel. Azért szerencsére érkezett olyan válasz is, hogy elégedett a vállalat által nyújtott dolgokkal, tehát nem teljes egészében elégedetlen mindenki a rendelkezésre álló felszereléssel és támogatással. Mindezeket összevetve a cég a dolgozók válaszai alapján nem teljesen biztosítja a megfelelő körülményeket és ez jövőben akár sokkal nagyobb károkat is okozhat a cégnek, mivel nem változtatnak a helyzeten.

Én személy szerint erről úgy vélekedek, hogy minden cégnél vannak olyan munkahelyi igények, amelyek nem kerültek még kielégítésre, de ezeken bármikor változtani lehet. Sajnos a cég részéről eddig nem nagyon láttam hajlandóságot arra, hogy érdemben is változtassanak a megfelelő munkavégzéshez szükséges feltételekt érintő problémákra. Ami pedig nagyon fontos lenne egy vállalat számára, mivel az elégedett dolgozók hatékonyabban tudnak dolgozni és szívesebben is járnak munkába, ergo a vállalathoz való hűségük is nagy mértékben növekszik és nem fognak egyik napról a másikra átmenni a konkurens vállalatokhoz.

16. Ha nem akkor milyen tényezők akadályozzák a munkavégzést?

Ez a pont arra tért ki, hogy amennyiben az előző kérdésmere „nem”-mel válaszoltak, akkor melyek azok az égető problémák, amelyeket azon nyomban megváltoztatnának.

Itt olyan válaszokat kaptam, mint például egy társasházi könygyűlés lebonyolításához sok esetben jól jönne egy a cég által rendelkezésre bocsátott táblagép, amin az ügyfélkezelő akár megtudná mutani azokat a részeket az embereknek, amit ott nem teljesen értenek meg. Van olyan munkatárs, aki ezen eszközt ténylegesen használja ilyen célra, tehát az ötlet maga működik viszont, ezen eszköz nem a vállalat által lett számára rendelkezésre bocsátva, hanem saját tulajdonába van. Az is egy probléma még a dolgozók számára,

hogy nem megfelelően van kezelve az ebédidejük, mivel ezen idő alatt is gyakran keresik őket és nem hagyják számukra meg a szükséges étkezési időt, amit természetesen a dolgozók nem értékelnek valamilyen jól. Ezeken felül még azokat a napokat sem tartják be, amikor elvileg nem az ügyfélkezeléssel kéne foglalkozniuk, hanem a társasházak kellene kezelniük és mivel ezen időszakok alatt is folyamatosan keresve vannak nem tudnak teljes egészében a munkájukra koncentrálni és esetlegesen elmaradnak bizonyos munkákkal. Ilyenekre példa lehet az, hogy a portaszolgálat állandóan bekapcsol minden beérkező hívást, hiába nincs erre fenntartott ügyfélfogadási idő, vagy a kolléga esteleg nincs bent, mert a tárasháznál akadt dolga és ilyenkor másokhoz kapcsolják, hogy törődjön velük. Ez pedig eléggé zavaró lehet egy dolgozó életében. Ezt az egyik válaszadó arra alapozta, hogy a portán dolgozó emberek nem hajlandóak úgy végezni a munkájukat, ahogy kellene és inkább maguk számára könnyebb helyzeteket részesítik előnyben. Volt konkrétan az irodai eszközökre is megjegyzés, hogy nem megfelelőek és valamilyen módon változtatni kellene rajtuk vagy esetleg, egy az irodában éppen nem lévő dolgot kéne beszerezni valamilyen úton módon. Egy fontos problémát is megemlítettek, mint például, a munkakör összetettségéből adódóan sokkal több tapasztalat és tudás szükséges így esteleges jó lenne ha a cég tartana a dolgozóknak valamilyen fajta továbbképzést. Ezeken felül még említésre méltó, hogy egy kolléga úgy érzi nincs meg a szükséges munka előtti megbeszélések és egyeztetések, amiket így munkaidő közben kell valamilyen módon megoldani. Legvégül pedig a cég rendelkezésre álló eszközeiről is úgy véli valaki, hogy nincsenek teljes egészében kihasználva, pedig lehet, hogy ezek a felszerelések és programok javítani tudnának a jelenlegi helyzeten.

Én úgy vélekedek, hogy ezen problémák többsége azért jeleletősnek tekinthető, mint például a megfelelő továbbképzések és munka előtti megbeszélések hiánya. A portaszolgálattal pedig valahogy dülöre kéne jutni annak érdekében, hogy megfelelőbben tudják végezni a munkájukat.

17. Melyik az a terület, amin legelőször változtatna?

Ezen kérdés során az előbbi kérdésben felsorolt problémás területek közül arra voltam kíváncsi ha tehetnék, melyiket változtatnák meg elsőre.

Itt elég vegyes válaszok érkeztek például az előbb említett portaszolgálat megváltoztatása. Esetlegesen egy központi hibabejelentő központ létrehozása a rengeteg fellépő hiba megfelelőbb kezelése érdekében. Ügyfélfogadási időn is van aki szeretne változtani, amit az ügyfélkezelési táblázat is alátámaszt, mivel rengeteg az ügyfél a nem kijelölt napokon is. Van olyan személy, aki szerint az lenne a legjobb megoldás ha az egész szervezeti egységet gyökeresen megváltotnák a későbbi jobb működés elérése érdekében. Legvégén pedig volt olyan, akinek a legelső változtatása a munkakörnyezeten lenne, hogy egy megújult helyen, újdonsült erővel hatékonyabban dolgozna.

Én úgy vélekedek, hogy a legfontosabb változtatás nem a felsorolt válaszok alapján lenne mivel az sokkal érdemibb változtatás lenne, ha a dolgozóknak lehetősége lenne a megfelelő továbbképzésre és ez általi jobb tudás gyakorlatban való alkalmazására. Ezekon felül még a munkaidő előtti megbeszéléseket is fontos változtatásnak tartom, mivel ezzel már a nap elején le lehetne tisztázni, hogy kinek mi lenne a fő feladata aznap és ez által a későbbiekben a közös munkavégzés hatékonysága is javulna, mivel tudnák, hogy mik várhatóak az elővetkező munkanapon és ezeket milyen módon lenne célszerű megoldani. Esetlegesen a portaszolgálaton történő változtatás is olyan fejlődést hozna ami meglátszodna a dolgozók elégedettségén és a általuk végzett munka hatékonyságán, minőségén és mennyiségén.

18. Elégedett-e a munkáért kapott jövedelemmel?

Ennél a kérdésnél talán egy dolgozó számára legfontosabb dologra kitértem rá, hogy a vállalatnál kapott jövedelemmel mennyire elégedett, mennyire érzi elégségesnek azt, amit nyújtanak neki bérezést illetően.

Dolgozóktól kapott válaszok egyértelműek, tehát senki sem elégedett a kapott bérezéssel a vállalatnál. Valaki azt is megjegyezte ennél a kérdésnél, hogy a jelenlegi munkakör több féle munkával jár együtt és ehhez szükséges képességek és gyakorlatok végzéséhez a jelenlegi bérezés nem reális. Összeségében az kiderült, hogy a dolgozók egyöntetűen nem tartják reálisnak a jelenlegi fizetési összeget és elvárnák annak nagyobb mértékben való emelését azért, hogy az anyagiak terén se kelljen aggódniuk a mindennapokban.

Személyes véleményem az, hogy esetlegesen minden vállalatnál vannak olyan dolgozók, akik nem elégedettek az ott kapott jövedelemmel és ennek kevésbé vagy nagyobb mértékben hangot is adnak. Ez a mai foglalkoztatás egyik kulcskérdése, hogy mégis mennyi lenne az a munkavállalóknak kifizetett összeg, amivel a cég is még bőven nyereséges tudna maradni és a dolgozók is úgy éreznék, hogy kellően ki vannak elégítve a bérezés terén.

19. Ha nem elégedett, mit tartana optimális összegnek?

Ez a kérdés szorosan kapcsolódik az előzőhöz, mivel ha a cég munkatársa „nem” válasszal látta el a következő kérdést akkor ennél a pontnál ki tudta fejteni, hogy a saját értékrendje szerint mekkora bérezést tartana reálisnak az elvégzett munka fejében. Itt egy konkrét összeget vártam annak érdekében, hogy átlássam mégis mekkora bérezés lenne az ami kielégítené a vállalati dolgozók bérezés által elvárt igényeit.

A válaszok egy konkrét összeg körül körvonalazódtak tehát, a dolgozóknak egy közös elképzelése van arról, hogy mekkora lenne az a reális összeg amit megérdemelnének azért a munkáért, amit elvégeznek. Ennek az összege minimum legyen 200000 Ft fölött, tehát ennél kevesebbet nem kellene keresnie szerintük senkinek sem az ügyintézői munkakörben. Valamint a legmagasabb reális összeg a válaszok alapján 300000 Ft körül lenne, tehát ez lenne az az összeg, ami elég magas összegként reális lenne az ügyintézőknek, mint bér juttatás. A válaszok nagyobb része e köré összpontosult és az írásbeli interjúban megkérdezett emberek nagy többsége az tartaná reálisnak, hogy a munkavégzésért a reális összeg 250000 Ft lenne, tehát ez lenne mindenki által elfogadott összeg amit szeretnének megkapni a mindennapi munkájukért.

Szerintem egy cégnek gyakran érdemes értékelni a dolgozók által kapott bérek reáliértékét és jogosságát azért, mert ez az a szempont ami alapján a munkavállalók értékelik az adott vállalatot. Továbbá a LÉSZ Kft-nél azt is érdemes lenne ellenőrizni, hogy a válaszokból kiderült, hogy ezért az összetett típusú munkáért csak a minimálbért keresik meg, ami eléggé rontja a dolgozói morált. Szerintem a vállalatnak egyértelműen gondolkoznia kellene a béremelésen, mivel ezen összegért nem valószínű, hogy találnak olyan munkaerőt, aki hajlandó lenne elvégezni ezt a sokrétű és széleskörű tudást igénylő feladatot. Szerintem az itteni ügyintézők munkájáért nem lenne célszerű minimálbért

fizetni, mivel a sterssz és egyéb munkakörre jellemző tényezők egy idő után kikezdi a dolgozói maradási vágyát. Talán ez a megfelelő válasz arra, hogy a dolgozók összetétele miért áll nem olyan régen itt lévő munkatársakból és nem régi dolgozókból a munkakörben minden téren otthonosan mozgó alkalmazottakból. Szerintem ha mindenképpen meg kellene nevezni egy olyan összeget, ami még megfizethető lenne a cég által az körülbelül 170000 Ft körül mozogna és ezekhez nem kellene a vállalatnak sok tőkét átcsoportosítani, mivel lenne lehetőség arra, hogy növeljék az ügyintézők által elért bevételeket ami teljes mértékben tudná fedezni a bérfejlesztést.

20. Milyen munkakörben képzei el magát 5 év múlva?

Mivel már a főbb témákon túljutottam az előző kérdések alapján, még arra voltam kíváncsi, hogy az adott dolgozók a jelenlegi körülmények ismeretében hol, képzei el magukat öt év múlva és itt azt lehet majd látni, hogy a dolgozók továbbra is maradnak e ebben a munkakörben esetlegesen ennél a vállalatnál vagy átmennek egy másik munkakörbe vagy esetleg mást fognak csinálni.

Válaszok tüzetes egyeztetése során azt figyeltem meg, hogy a válaszadók többnyire eltérően vélekednek arról, hogy mit fognak csinálni majd öt év múlva. Megkérdezettek között ketten is úgy vélekednek, hogy öt év múlva már biztosan nyugdíjban lesznek és nem kívánnak tovább ebben a munkakörben dolgozni, ami nem meglepő mivel mind a ketten már nyugdíj előtt állnak. Volt olyan dolgozó is, aki nem itt képzei el magát öt év múlva és nem ebben a munkakörben főleg, hanem lehetőleg családot alapít és gyereknevelés közben, esetlegesen tovább képi magát ahhoz, hogy később egy magasabb szintű munkakörben valószínűsíthetően magasabb bérezésért dolgozhasson. Van olyan, aki tovább is a cégnél dolgozna, de mint egyéni vállalkozó és csak olyan feladatokat vállalna amiknél ő dönti el, hogy el kellene végeznie. Szerencsére van olyan dolgozó is, aki az itt látottak és tapasztaltak alapján továbbra is itt képzei el magát a megkérdezett időt figyelembe véve. Volt olyan válasz is, hogy esetlegesen itt képzei el magát a megkérdezett idő elteltével is, de csak akkor marad, ha nem nyer egy jelentősebb lottó összeget, tehát a maradása is csak azért lehetséges, mert szüksége van a cég által nyújtott kevés anyagi jövedelemre.

Szerintem ezek a válaszok azért kissé aggaszthatják már a vállalkozást, mivel nem annyira könnyű megfelelő munkaerőt találni manapság és a dolgozók több mint a fele nem itt képzelel el magát öt év múlva, így lehetséges, hogy rövidebb időn belül kell majd egyszerre több pozícióra munkatársakat keresni. Valamint jelenleg is szükség lenne munkaerőre, mivel nincsenek a lenti részlegen elegenden az eddigi rendszer szerint se és a dolgozók még több munkatárs felvételét is várták volna a cégtől a megnövekedett munkaterhek miatt. Abból kifolyólag, hogy az itt lévők harmada nyugdíjba megy, már ami ellen a vállalat csak megfelelő juttatások keretében tudna változtani, így úgy gondolom, hogy érdemes lenne már most elgondolkozni azon, hogy miként kellene pótolni őket. Érdemes lenne addig felvenni új dolgozókat, amíg a jelentősebb tapasztalattal rendelkező dolgozók nem mennek nyugdíjba és át tudják adni a tudásukat az új kollégáknak. Továbbá azt is megjegyezném, hogy az is egy probléma, hogy a vállalatnak nincs egy kidogozott betanítási terve ami, jól jöhetne ahhoz, hogy az új munkaerő könnyebben be tudjon illeszkedni és eltanulni a munkaköri követelményeket. Érdemes lenne esetlegesen léterhozni egy olyan motiválási rendszert is, hogy a dolgozók még szívesebben maradjanak a vállalatnál, mint munkavállalók, akár hosszabb távon is. Ez esetlegesen lehetne egyfajta bérkiegészítő rendszer, ami megfelelő és pontos, esetenként gyors és hatékony munkát jutalmazná olyan összegekkel, amikért megérné egyáltalán bevezetni nem pedig pár ezer forintos jutalmakért. Mint például egyszer a cég adott a dolgozóknak 10000 Ft-os vásárlási utalványt ami elsőre kedves gesztusnak tűnt, de felhasználása már nem volt teljesen zökkenőmentes, mivel csak nagyon kevés helyen fogadták el és ezért az egész várost körbe kellett járniuk azért, hogy megtalálják azokat a helyeket.

21. Lenne-e egyéb javaslata, hozzáfűzni valója a munkakörével kapcsolatban?

Itt azt kértem a válaszolóktól, hogy ha esetlegesen eszükbe jut bármi az írásbeli interjú során és mindenképp szeretnék közölni velem, akkor nyugodtan írják le ebben a részben.

A válaszolók többségének volt olyan egyéb észrevétele, amit szeretettek volna közölni velem. Volt aki azt szerette volna, hogy csökkenteni kellene a rá nehezedő munkát, mivel az ő feladata inkább a többiek segítése és támogatása lenne a munkája során a szakmai dolgok elvégzése mellett és mivel neki jelenleg ugyancsak társasházakat kell kezelnie így

nem jut elegendő ideje arra, amit szerinte igazából csinálnia kéne. Valaki a megfelelő vállalaton belüli kommunikációt emelte ki, mint plusz információt és azt is kiemelte, hogy a cég nem tart egyeztetést az alkalmazottakkal az őket érintő eseteknél és még azt is leírta, hogy jó lenne ha elérhető lenne valamilyen fajta képzés. Mindezt azért, hogy a még nem ismert területekről is kapjanak tájékoztatást, így ne munkavégzés közben kelljen azokkal foglalkozni úgy, hogy még egyszer sem találkoztak vele és nem tudják, hogy lehetséges vagy érdemes megoldani. Valaki azt fűzte hozzá pluszban, hogy szerinte a vállalatnak jobban meg kéne becsülni az ügyintézési területet és jobban kellene ráfókuszálnia nem pedig olyan területeket erőltetni főként, mint a könyvelés. Ebből adódóan mivel, az ügyintézés termeli a vállalatnak az eredmény nagy részét jobb megbecsülést és több figyelmet kéne kapnia, mert ha nem megfelelően működik, akkor a vállalat veszteségeket fog elszenvedni, mert nem adott megfelelő segítséget a társasházi ügyfélkezelőknek. Legvégül pedig azt is megjegyezte valaki még, hogy mivel a munkakör eléggé egyedinek tekinthető, ezért nem lehet a megfelelő munkavégzés idejét napi nyolc órába beleigazítani és sok esetben szükséges a túlórák vállalása közgyűlések megtartása végett, mivel több éves tapasztalatok alapján nem lehet munkaidő keretén belül lerendezni. Valamint a január és május közötti időszakban kifejezetten megnő a munka mennyisége és így a jelenleginél is sokkal leterheltebbek, mivel olyan plusz feladatokat mint vizelszámolás, költségvetés készítés, közgyűlések megtartását is el kell végezni az addigi már jelentős munkájuk mellett. Legvégül pedig ezen elvégzett, sok esetben munkaidőn kívüli munkáért nem kapnak semmilyen plusz juttatást, estleg túlóra pézt.

Úgy vélekedek, hogy ezek a válaszok igen fontos és érzékeny problémákat tártak fel a vállalatnál mivel látszik, hogy a dolgozók egyszerűen soknak érzik a jelenlegi munka mennyiségét, ami időszakosan még meg is növekszik. Valamint ezekért a plusz munkákért nem kapnak semmilyen féle kompenzálást, tehát még inkább rossz helyzetbe kerülnek, mivel nem látják miért kellene mégis többet dolgozni, ha a bér ugyanakkora marad és nem változik a végzett munkával egyenértékben. Ezeken felül pedig újra felvetődik a vezetőség és a dolgozók nem megfelelő összhangja, tehát nem érzik úgy, hogy megkapják a kellő támogatást, mind vállalati működési egyeztetés során, mind pedig az szükséges továbbképzések elmaradása miatt. Valamint esetlegesen a szervezeti egységeket is át kellene formálni, hogy hatékonyabb legyen a működés a vállalaton belül és inkább a bevételt termelő részekre kellene jobban koncentrálni.

15. Vezetői interjú válaszanak elemzése

Vezetővel is sikerült interjú készítenem, akinek egy hasonló, de több ponton átdolgozott interjú lapot adtam, de természetesen voltak átfedések az ügyfélkezelői interjúkkal.

A cégnél lévő vezető nem egyből került be a vállalat irányítói pozíciójába, hanem már egy ideje ott dolgozott és 2012-ben pályázat alapján nyert felvételt ebbe a munkakörbe.

Szerinte a jelenlegi ügyfélkezelési folyamat megfelelően zajlik és az itteni dolgozók jól tudják kezelni az ügyfeleket, akik mind levélben, emailen, telefonon és személyesen is megkeresik őket és ezen ügyfelek száma eléri a 4000 főt. Dolgozók is egyetértettek ezen ponttal, tehát mind két fél úgy gondolja, hogy a munkavégzés minőségi része nem rossz a vállalatnál.

Arra a kérdésre, ahol a dolgozók leterheltségéről nyilatkozott, ő is elismerte, hogy leterheltek az ügyintézők, bár szerinte ennek inkább a néha hirtelen megugró ügyfél szám a tényleges oka, tehát a dolgozók jelenlegi munkáját elégségesnek gondolja amit ők pont ellenkezőleg látnak.

Továbbá azért fontolgatja a munkamennyiség csökkentését, mert látja, hogy nem biztos, hogy ténylegesen elégséges a jelenlegi munkaerő és tervezi a jövőbeni felvételt társasházkezelői munkakörre. Azonkívül olyan pontokon is változtana mint néhány jelenlegi metódus, mint szerződéskötés menetének átgondolása és megváltoztatása. Több dolgozó is hasonló ötletekkel állt elő, mint új munkatárs felvétele és néhány rész átdolgozása, így azért van egyfajta közös álláspont a két fél között, bár a dolgozók több változtatást akarnak, mint például ügyfélidő szigorúbb betartása, estelegesen tejeskörű átszervezése a jelenlegi munkának.

Következő résznél egy konkrét problémára kérdeztem rá, mint a porta és az ügyfélkezelés kapcsolata, amit az ügyfélkezelői kérdőívben is többen megerősítettek, hogy ott azért akadnak problémák. A vezető ezen résznél is látja és értesül is sok panaszról és ottlétem alatt tett is lépéseket ez ügyben, elbeszélgetett a portásokkal, hogy a jelenlegi munkavégzésüket milyen irányban kéne megváltoztatniuk. Sajnos ezen intézkedések úgy látszik nem voltak hatásosak, mivel közvetlenül utána is ugyanazt csinálták, mint azelőtt, sőt volt olyan, aki ezen értekezlet után még inkább elhanyagolta a munkáját jelezve, talán

azt, hogy nem fogadta szívesen a kritikát az ügyfélkezelési részlegről. Talán célszerű lenne új portásokat felvenni, ha a jelenlegiek nem képesek betartani azokat a követelményeket, amelyek jogosak lennének felénk szemben. Ilyen például a telefonok nem bekapcsolása olyan esetekben, mikor nincs ügyfélfogadási idő vagy nem kapcsolnak be olyanhoz aki nem tud segíteni az adott problémán, mivel nem az ő munkaköréhez tartozik. Esetlegesen ha érkezik hozzájuk valami bejelentés azt megfelelően felírják és nem csak mondjuk annyit írnak rá a lapra, hogy „vissza hívni sürgös”.

Következő közös pontnál az érdekelt, hogy a vezető miként látja a cég dolgozóinak biztosított eszközöket és támogatásokat. Szerinte tárgyi részről szinte minden rendben van, ahol lehetne még kicsit változtatni az a megfelelő munkaidő kihasználás itt kicsit szembement a dolgozók véleményével, mivel szerintük néhány tárgyi eszköz nincs biztosítva pedig szükség lenne rá a munkájuk elvégzéséhez és az nem tárgyi jellegű részeknél is lenne min változtatnia. Az ügyfélkezelési időpontok betartása, szervezeti egységek átszervezése a jobb működés végett, esetlegesen mivel rengeteg panasz érkezik a céghez, szükség lenne egy rendszerre, ami segítene a bejelentéseket szegmentálni és osztályozni, valamint abban is segítene, hogy gördülékenyebben meg lehessen oldani őket. Esetlegesen a nagy mennyiségű telefonnal is azért foglalkozni kellene és megváltoztatnia rendszert.

A vezető ezekből azt látja reálisnak ha megváltoztatná az ügyfélkezelési időpontokat a dolgozók közreműködése által, hogy mind két félnek megfelelő eredmény legyen. Szeretné még azt is elérni, hogy a munkaidő jobban ki legyen használva, de dolgozói válaszok alapján ez azért nem lehetséges, mivel nem tudják olyan időpontokban megtartani bizonyos munkához köthető dolgokat, amiknek a kihagyása nem opció. Ezekon felül pedig a dolgozóknak rengeteg plusz órája képződik ilyen ügyek miatt amivel úgyszintén kezdeni kéne valamit. Itt nem tudom miként lehetne olyan kompromisszumot elérni, ami mindkét félnek megfelelné és az ügyfeleket sem érintené hátrányosan.

Azt is megkérdeztem, hogy mivel a munkatársak betanítására nincs egy egységes terv, valamint a fizetések is alacsonyok és az elvégezendő munka is nehéz és az ehhez szükséges ismeretek elsajátítása is hosszú időt vesz igénybe, mégis mennyire nehéz az új munkatársak megtalálása és felvétele a céghez.

A cégnél való munkavégzésem alatt előfordult pont egy olyan eset, hogy két dolgozó közel egyszerre egyhetes különbséggel távozott a cégtől és azóta sem lett felvéve senki

az ő pótlásukra. Vezető szerint a munkatársak felvételének nehézsége változó a munkakörök szerint, de nem kell több mint egy hónap ahhoz, hogy megtalálják az új munkatársakat a céghez. Én úgy gondolom, hogy érdemes lenne egy megfelelőbb szűrést végezni az újak között, nehogy valaki a betanítása közbe menjen el, ami csak ráfordított energia és költség lenne a végén mindennemű haszon nélkül.

A következő rész kapcsolódik az előzőhöz némiképp, mivel az volt a kérdés, hogy a jelenlegi munkaerőt mennyire nehéz megtartani és kell e ezért valamilyen áldozatokat hoznia a cégnek. Ügyvezető szerint a munkavállalók estenkénti távozása inkább annak tudható be, hogy nem hosszú távra terveztek a cégnél, mint alkalmazottak, így megtartásuk nem lehetséges. Viszont, aki itt képzelem el a jövőjét annak nem lehet nehézsége és mikor jelentkezik körülbelül tisztában van már azzal, hogy mi jár ezzel a típusú munkával.

Ezzel én nem teljesen értek egyet, mivel az ajánlott bérezés mellett elvégzendő munka még úgy is, hogy tudtad, hogy mire számíthatsz kicsit megterhelő és megtörtént már olyan eset is, hogy valaki hamar otthagya, mivel ennyiért ez a munka nem éri meg elmondása szerint „a sorjeggyel is többet keresek és még ennyi munka sincs velem” vélekedett. Valamint nincs megfelelő dolgozói képzés ami segítene a munkavállalónak a beilleszkedésben és sok esetben az elődje olyan rendetlenséget hagy maga után amit az új dolgozó csak többiek által tud megoldani. Mellette lévő munkatársakra is nagy nyomást helyez, mivel ők még plusz munkát vállalnak és ezért semmilyen köszönetet, vagy anyagi juttatást sem kapnak. Ezen a területen mindenképpen létre kéne hozni egy vállalati szabályzatot, ami vonatkozna az új dolgozó betanítására is és ezen feladatot egy olyan kollégára kéne bízni aki megfelelő tudással is rendelkezik, esetenként pedig hajlandó is lenne elvállalni ezt a szerepkört. Lehetséges, akkor érdemes lenne ezeket a munkákat több munkatárs között szétosztani, mivel így csökkenteni lehetne az ezzel járó plusz munkát és a dolgozó is legalább megismerkedne mindenkivel. Természetesen ezekért a feladatokért valamilyen féle juttatást mindenféleképpen kellene biztosítani, mivel önként ingyen nem sok ember vállal munkát.

Elérkezünk arra a részre ahol egy elég fontos kérdést taglalunk, hogy miként vélekedik az ügyvezető a dolgozók béréről és mennyire látja jogosnak ezen összegeket. Erre a kérdésre elég általános választ kaptam, mivel szerinte ebben sose lesz egyetértés a felek között és csak olyan esetben lenne indokolt a bérek megemlése a dolgozóknál, ha még

jobb és az eddiginél hasznosabb munkát végeznének a jelenlegi ügyködésükért csak normál bér jár.

Szerintem a válaszában a vége elég érdekes, mivel az átlagos bért nem kapják meg ha országos átlagot nézünk, hanem csak a minimálisat és ezért néhány esetben örülni kell ha találunk olyan embert, akinek a munkavégzése teljesen normális és a munkakörnyezetbe is be tud illeszkedni. Szóval nem értek egyet az általa nyilatkozottakkal, mivel valami pluszt kéne adni a dolgozóknak, mivel máshol kevesebb munkáért sok esetben többet is kapnának, valahol akár a kétszeresét is. Dolgozók is jelezték, hogy szerintük az általuk végzett munka egyértelműen többet ér, mint a jelenlegi bérminimum. Szóval ezt a pontot a feleknek valamilyen módon meg kellene beszélni és megoldania, mivel ez hosszú távon lehetséges, hogy visszaüt, mivel a mai munkaerőpiacon bőven van szabad hely és nem lenne esetlegesen nehéz egy jobb munkalehetőség megtalálása. Valamint a pótlás is nehezebb lenne, mivel olcsón főként manapság silány munkát végzőket kapunk kisebb esetben lelünk rá egy jó munkaerőre.

Legvégén pedig azt kérdeztem meg, hogy ő miként vélekedik az dolgozói bérek emeléséről, esetlegesen lát-e rá lehetőséget, hogy valamilyen módon megemelje őket. Nyilatkozata alapján minden évben van lehetőség az emelésre és ezzel általában élni is szokott, azt tudni kell, hogy egy önkormányzati tulajdonú cégről van szó, ahonnan a legtöbb bevételt a város kiveszi és nem hagy sok mozgási teret. Szerinte a dolgozók az elmúlt három évben 20-30 százalékos emelést kaptak a bérek terén és az ilyen fajta emelések is fognak folytatóni a jövőben. Ezzel a dolgozók úgyszintén nem értenek egyet mivel ők ezeket az emeléseket nem értékelik annyira drámainak mint a vezetőség. Szerintem se a cég saját akarata ez az emelés, mivel a minimálbér államilag való emelése az ami előidézte ezeket az állapotokat. Dolgozók továbbra nem igazán látják azt, hogy a tényleges béremelés meghaladja akár a 20 százalékot is. Az viszont bizakodásra adhat okot, hogy hamarosan megint lesz egy nagyobb minimálbér emelés a jövőben és így az itteni dolgozók is több pénzhez fognak jutni biztosan.

Lehetséges lenne egy esetleges egyedi rendszer bevezetése, amivel az elvégzett munkákat mérni lehetne és akár jutalmazni is különböző pótlékok formájában, esetlegesen olyan mértékben amit a dolgozók is reálisnak gondolnak, tehát nem pár ezer forintról lenne szó hanem 10-20 ezer forintról.

Egyéb megjegyzése nem volt a kérdések során az ügyvezetőnek annyit írt le, amit ténylegesen gondolt.

16. Ügyfélkezelői kérdésekre kapott válaszok alapján történő konklúzió

A dolgozók nem az alapján választották ezt a munkahelyet vagy munkakört, hogy már a kezdetektől ezt akarták csinálni, hanem mivel akkor pont ez a típusú foglalkozás volt elérhető a számukra. Azt is érdemes megfigyelni, hogy a kényszer miatti választás ellenére a dolgozók nagy része, ha tehetné továbbra is ezt a munkakört választaná, tehát az évek alatt sikerült megkedvelniük ezt a munkakört. A LÉSZ Kft-nél az ügyfélkezelők összetételére az jellemző, hogy csak pár éve vannak a vállalatnál, tehát 5 éven belül volt egy munkaerőváltás. Ügyfélkezelésnél történő változásokra elég sok féle választ kaptam, ezek közül legfőbbnek az ügyfélkezelési rend változását és egy új vállalati rendszer bevezetését tartották. Ezek szemmel láthatólag jelentősen hatottak a dolgozók mindennapjaira. A jelenkori jogi változások is gondok okoztak a mindennapok során, mint a GDPR. Az ügyintézés menete jól működik a vállalatnál, ami jó hír az ügyfeleknek mivel megfelelő szolgáltatást kapnak, bár az ügyintézők néha leterheltek vagy elfáradnak a nap során. Ezen problémák ellenére a válaszadók többsége elégedett a munkaköri pozíciójával, bár vannak olyanok is, akik másként vélekednek erről. Ami igazán meglepő az az, hogy egy új munkatársnak körülbelül egy évet kell a vállalatnál dolgoznia, hogy majdnem teljesen átlássa az itteni dolgok menetét. Ez jól mutatja, hogy ez a munkakör elég speciális jellegű és vannak olyan feladatok is, amik csak időszakosan fordulnak elő. Ebből következően egy dolgozónak több időt szükséges eltöltenie a vállalatnál, ahhoz, hogy nagy szakmai tapasztalatot szerezzen. Az ügyintézők többsége szerint a jó kommunikáció mindenképpen szükséges, ahhoz, hogy valaki megfelelően el tudja végezni a munkáját. Ezen képesség mellett többet is megemlítettek, mint, szakmai tudást, empátiát. A felsorolt szükséges képességek többségével a megkérdezettek minden esetben rendelkeztek, tehát szerintük a szükséges adottságok nagyjából megvannak nekik. A LÉSZ Kft. ügyfeleit elég problémásnak ítélik meg, amit elég bonyolult értelmezni, mivel ez általában egyéenként változik. A vállalat dolgozói által

problémásnak ítélt ügyfelek általában olyan gondokkal fordulnak hozzájuk, mint egymás közötti ügyek rendezése, tartozások befizetése. Ezen problémák inkább emberi okokból adódnak, amiben az ügyintézőtől várják a megoldást. Úgy ítélik meg, hogy a jelenlegi ügyfélszám már túl sok nekik és teher a megfelelő teljesítés elérésében a mindennapokban. Változtatást többen is alkalmaznának a vállalatnál, aminek keretében, olyan dolgokat szeretnének, mint például új munkaerő felvételét, új munkakör létrehozását, hatékonyabb munkafolyamatok megvalósítását. A munkatársak többségében elégedettek a nekik biztosított tárgyi eszközökkel, csak néhány dolgot szeretnének még. A másik oldalról viszont hiányolják a vállalat részéről a szakmai gyakorlatokat, esetleges továbbképzési lehetőségeket, az ügyfélfogadási idő be nem tartását. A válaszadók többsége elsőként az ügyfélkezelési időpontokon változtatna akár úgy, hogy teljesen megváltoztatná. Jövedelemmel egyik dolgozó sem elégedett és a mostaninál sokkal magasabb összeget tartana reálisnak az általa elvégzett munka összetettsége miatt. Szerintük a jelenlegi minimál bér, amit kapnak nem elég, mivel sok ügyféllel foglalkoznak nap, mint nap és az ehhez szükséges szakmai tudás miatt is kevésnek mondható. Személyes véleményük szerint a mostani fizetés helyett inkább 250000 ft körüli összeget kellene megkapniuk a hónap elején. A jövőbeni terveik elég változóak, van, aki 5 év múlva már nyugdíjba képzele magát, van, aki gyerekvállalást és továbbtanulást képzel el és van olyan, aki csak addig maradna ebben a munkakörben, amíg meg nem nyerné a lottót. Az interjúhoz páran fűztek hozzá egyéb dolgokat, amit mindenképpen el akartak mondani. Ilyen például a túlórák megfelelő kezelése és a munkakörhöz szükséges egyedi tudás támogatása a vállalat által.

17. Összevetések leírása

A vezető is jónak érzékeli az ügyintézők munkáját a vállalatnál, mint a dolgozók. Az ügyfélszámnál ő nem érzékel túl nagy problémát, amit kiegészített azzal, hogy az ügyfelek néhány időpontban ténylegesen megterhelőek lehetnek. Ő is tervez változtatásokat a problémás területeknél, mint a porta, amivel kapcsolatban már intézkedett is, tehát próbál tenni valamit. Az ügyintézési időnél nem tervez változást, szerinte az jól működik. A társasházak kezelésénél is újítani szeretne, aminek a keretében

az addigi házak díjait megemeli. Meghatározott egy minimum összeget, ami alatt nem fogják tovább kezelni a házat. Szerinte is megfelelő tárgyi eszközök vannak. Munkatársak felvétele nem nehéz, szerinte maximum egy hónap szükséges hozzá, és sem okoz gondot abban az esetben, ha az adott kolléga nem úgy jön ide, hogy csak egy rövidebb időszakot szeretne vállalni. Bérezésről másképp vélekedik, mint a dolgozók, tehát nem érzi kevésnek a keresetet és szerinte egyéb munkákkal is lehetne még növelni a bért, valamint a további bérfejlesztést is tervez.

17.1. Összegzés

A dolgozók és a vezető véleménye között azért vannak megegyező dolgok, de ezen esetek nem annyira jelentősek. Ilyen például a porta működtetésének megváltoztatása megfelelő irányba. Voltak olyan részek, ahol nem volt egyetértés, mint munkaidő kezelés, vállalati ügyfélkezelési rendszer menete, a bérezés mértéke, ezek elég jelentős különbségeket mutattak.

18. Általam javasolt esetleges fejlesztés:

A cég működésében több problémát is véltem felfedezni mint például, nem betartott ügyfélkezelési időpontok, nem megfelelő a szervezeti egységek közötti összhang, nincs konkrét dolgozói betanítási terv, valamint a dolgozók nem részesülnek a kellő továbbképzésben és a bérezés terén is vannak hiányosságok még. Valamint néhány, az ügyintézők által igényelt eszközt mint a vállalati tableteket be kellene szerezni, de nem kéne elsősorban mindenkinek mivel, nem valószínű, hogy egyszerre használnák őket mind. Jó lenne ha legalább 2db ilyen eszköz lenne használatra, mert segít nekik a munkavégzésben, amikor a lakókkal kell személyesen foglalkozni.

Legfontosabbnak elsősorban azt tartanám, ha a cég átdolgozná a jelenlegi ügyfélkezelési rendszert és beiktatna olyan képzéseket és tanfolyamokat, amik segítenének a dolgozóknak a munkájuk során. Ezeken felül pedig az új rendszerben több figyelmet kéne adni annak, hogy az új dolgozók megfelelően legyenek betanítva és legyen ennek egy menete is és egy felelős személye. Itt az ezt végző dolgozónak valamilyen fajta kompenzációt is kéne adni, amiért neki is megértné ebbe energiát fektetni. Valamint jó lenne ha a ügyfélkezelési részleg esetlegesen hetente legalább egyszer össze tudna ülni egy rövid megbeszélésre, amin átbeszelnék a heti teendőket. Ennek megoldása inkább irodavezető feladata lenne. Az ügyfélkezelési időt is meg kellene változtatni, mivel a jelenleg nem megfelelő, legtöbbször akkor jönnek, amikor akarnak. Lényeges lenne egy megfelelő és betartható időpont kidolgozása például a csütörtöki időpont áthelyezése hétfőre. Valamint a jelenlegi tárasházak mennyisége már nem reális, mivel az abból beszédett díjak nem lettek megfelelően emelve, viszont a házzal annak ellenére foglalkozni kellett. Erre volt is egy megbeszélés, ahol ezeket némileg átbeszéltek és meghatároztak egy minimum szintet, ami alatt nem fogják tovább vállalani a munkát. Néhány kért társház elküldését viszont nem tartotta megoldhatónak az ügyvezető így, azok továbbra is maradtak. Itt azért nincs teljes szabadság az önkormányzati házak kötelező kezelése miatt.

Másodlagosan a jobb összhangot kéne javítani a szervezeti egységek között mint például a porta vagy a könyvelés. A meglátásom szerint a portával több baj van tehát ezt kellene kijavítani, mivel nem végzik el úgy a munkájukat mint, ahogy azt kellene. Ezzel kapcsolatban nemrég volt egy megbeszélés velük, viszont az ott elhangzottakat továbbra sem tartják be, sőt néhány esetben még kevésbé hajlandóak egyes munkákat végrehajtani. Itt érzésem szerint új munkaerő felvétele lenne reális, akinél már alaptól ezt várnák el és esetleges ellenőriznék is, hogy mit csinál majd. Könyvelés terén is lenne min változtatni mivel elég sok a hiba, amelyet gyakran az ügyintézőnek kell intéznie és így nem jut annyi ideje az ő munkájára. Ennél is inkább a munkaerőben látom a problémát, viszont itt nem az egész csapat az aki nem dolgozik megfelelően hanem, egy fő és valamilyen módon rá kéne venni arra, hogy már elsőre csinálja úgy, ahogy kellene. Itt lehetne neki tartani egy képzést azoknál az ügyfeleknél amit nem ért és sokszor hibázik. Ha esetlegesen még segítséggel sem lenne képes hozni az elvártat, meg kellene válni tőle, mivel rossz munkát végzőt nem jó dolog hagyni sokáig tevékenykedni, mert a végén az ő mércéje lesz a standard, ami veszélyes is lehet.

Legvégül pedig a bérezést kellene megoldani, mivel ilyen kis összegért nem fognak majd új munkaerőt találni és lehetséges, hogy a jelenlegit sem fogják tudni megtartani. Annak ellenére, hogy a vezető szerint folyamatosan emelik a béreket, azt nem a cég érdemei közé tudnám, hanem annak, hogy a minimálbér folyamatosan emelkedik és ezt a vállalatnak is követnie kell. Ki kéne dolgozni egy jutalmazási rendszert, amivel többet lehetne adni a dolgozóknak, mint például az ügyintézők a különböző leveleket személyesen viszik ki a társasházakhoz és ezért a cég sem számít fel semmit. Meg lehetne határozni egy levél szám alapján egy összeget, amit a cég beszed a háztól és ezt a dolgozónak adja oda, mint bérpótlék, így aki több házat kezel többet keres, aki nagyobb de kevesebbet az is arányosan többet kap majd. Ez nem lenne plusz kiadás a cégnek mivel a társasházaktól szedik be az erre adott összeget és az ottlakók sem éreznék meg, mivel köztük eloszlaná ez a 10 ezer forint körüli összeg. Esetlegesen mindenki fizetését alapból meg kéne emelni nettó 30-40 ezer ft-al, mert ennyinél már az új emberek toborzása is könnyebb lenne és most ott lévők is szívesebben maradnának. Ezeken felült mindenkinek meg kellene kapni a 170 ezer nettót legalább mivel ez az a szint szerintem, ahol azért már elégedettebbek lennének a dolgozók, bár ők inkább 200 ezer fölötti összeget keresnének, de ez talán még nem lehetséges a vállalatnak. Legvégül pedig a dolgozók túlóráit legalább illene kifizetni, mivel az ingyen munkát senki sem szereti és nem tisztességes úgy dolgoztatni valakit, hogy elvárás az van viszont bérezés az nincs.

Befejezés

Az a véleményem, hogy sok új ismeretet szereztem az ügyfélkezelésről, CRM rendszerek működéséről. Megismertem, hogy milyen különböző szempontok szerint lehet egy ilyen vállalati programot elemezni és megvizsgálni. Magáról a cégről is sikerült több dolgot megtudnom, mint, hogy milyen az itteni ügyfélkezelésnek a menete, mi alapján kezelik az fogyasztókat. Az itteni dolgozóktól megtudhattam azt, hogy szerintük milyen a hatékony ügyfélkezelés menete, mi alapján lehet az ügyfeleket megkülönböztetni és milyen technikák vannak egy ideges vevő gyakorlatban való kezelésének. A társasház kezelési feladatokkal, mint munkakörrel is megismerkedhettem, aminél nem sikerült teljes egészében átlátnom az egész folyamatot, mivel ehhez a szakdolgozatom alapján is

minimum egy évre lett volna szükség. Láthattam milyen nagy munkával jár a gyakorlatban a megfelelő munkaerő megtalálása és biztosítása és az ebből adódó problémákat is megismerhettem. Valamint egy társasházban mennyire nehéz az embereket kezelni és meggyőzni arról, ami az ügyintéző szerint szükséges lenne. Továbbá megismerhettem, azt is, hogy egy kémény felújítás és villamos hálózatok cseréje mekkora munkával és egyeztetésekkel jár a lakók és a kivitelező között és e munkálatok során mennyi váratlan probléma is felmerülhet. A munkahelyi környezetbe is beléltáthattam és a munkatársak között lévő súrlódási pontokat is megfigyelhettem a LÉSZ Kft-nél, amik a mindennapok során problémákat szültek. A vállalatnál készítettem egy Excel táblázatot, amiben azt rögzítettem, hogy mennyi ügyfél fordul meg a részlegen naponta és ezen megkereséseket is csoportosítottam a szerint, hogy telefonos, emailés, személyes, postai leveles volt e. Ez alapján végre pontos képet kaptam arról, hogy egy nap hány ügyfél jelenik meg a vállalatnál és hónapokra lebontva mekkora az az ügyfélszám, amit kezelnek. Nemcsak ezzel a részleggel sikerült megismerkednem, hanem a városközpontban működő ügyfélszolgálattal is és a telephelyen lévő könyvelői, béркеzelői, és igazgatósági részleggel is. Választ kaptam arra, hogy egy ügyfélkezelő hogyan gondolkozik arról a munkáról, amit elvégez nap, mint nap, és milyen képességek szükségeltetnek szerinte ahhoz, megfelelő munkát tudjon végezni. Az interjúknak köszönhetően pedig láthattam mennyire vélekedik másként az itteni állapotokról a vezető, mint az alkalmazottai és esetlegesen vannak e olyan területek, amiket a dolgozói nyomásra megváltoztatna. Itt értendő például a bérezés, ami egy jelentős kérdés a vállalkozásnál mivel a keresetek nem a legmagasabbak. Valamint a jelenlegi rendszert, amit a dolgozók nem tartanak jónak és ezt jelzik is a vezetőség felé, miként próbálja megoldani vagy enyhíteni és egyáltalán mennyire próbál a dolgozókkal együtt működni a problémák megoldásán. Interjúmmal pedig sikerült egy átfogóbb képet kapnom arról, hogy maguk az ügyfélkezelők miként vélekednek mind a LÉSZ Kft. működési menetéről mind a saját munkakörükről. Összeségében úgy gondolom, hogy a vállalatnál eltöltött időm hasznos volt és sok dolgot sikerült megfigyelnem a gyakorlatban és arra is választ kaptam, hogy mennyire más a gyakorlati működés az iskolában tanultakhoz képest. Ráláthattam milyen dolgok befolyásolják egy társasházi ügyfélkezelő munkáját. Ilyen például törvény módosítások, partnerek működési változásai. Sikerült fejleszteni saját képességeimet is, mint például: kommunikáció, empátia, irodai készségek, iratoknak a kezelési menete és társasházkezelés során szükséges szakmai tudás, szóval ezeket majd diploma megszerzése után tudom hasznosítani.

Bibliográfia:

¹Mester Csaba: A CRM hatalma avagy ügyfélkezelés a magyar általános vállalati gyakorlatban: Miskolc 2007. 7. p.

²Kaderják Gyula: ÜGYFÉLKAPCSOLAT-MENEDZSMENT (CRM) RENDSZEREK ELMÉLETE ÉS GYAKORLATI ALKALMAZÁSA: Debrecen 2008. 2-3. p.

³Herdon Miklós, Kaderják Gyula, Simon András: Ügyfélkapcsolat menedzsment rendszerek nyílt forráskódú szoftverekkel: Debrecen 2009. 149. p.

⁴Bagó Péter, Szabó Gyula: Hogyan kezeljük a „közösségi ügyfeleket”? – Social CRM marketing és IT megközelítésben: XLIII. ÉVF. 2012. 9. SZÁM / ISSN 0133-0179. 37.p.

⁵Alok Mishra, Deepti Mishra: Customer Relationship Management: Implementation Process Perspective: Vol. 6, No. 4, 2009. 85-86. p.

⁶Alok Mishra, Deepti Mishra: Customer Relationship Management: Implementation Process Perspective: Vol. 6, No. 4, 2009. 85-86. p.

⁷Alok Mishra, Deepti Mishra: Customer Relationship Management: Implementation Process Perspective: Vol. 6, No. 4, 2009. 85-86. p.

⁸Bagó Péter, Szabó Gyula: Hogyan kezeljük a „közösségi ügyfeleket”? – Social CRM marketing és IT megközelítésben: XLIII. ÉVF. 2012. 9. SZÁM / ISSN 0133-0179. 37. p.

Irodalomjegyzék:

Pdf fájlok:

Alok Mishra, Deepti Mishra (2009): Implementation Process Perspective: 85-86. p.
letöltés időpontja: 2019.10.16

hozzáférés: https://www.uni-obuda.hu/journal/Mishra_Mishra_20.pdf

Alok Mishra, Deepti Mishra (2009): Implementation Process Perspective: 93-94. p.
letöltés időpontja: 2019.10.16

hozzáférés: https://www.uni-obuda.hu/journal/Mishra_Mishra_20.pdf

Bagó Péter, Szabó Gyula (2012): Hogyan kezeljük a „közösségi ügyfeleket”? – Social CRM marketing és IT megközelítésben: 37.p. letöltés időpontja: 2019.10.15

hozzáférés: <http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/2112/1/vt2012n09p35.pdf>

Gyulavári Tamás, Agárdi Irma, Bacsek Péter: A CRM hazai gyakorlatának feltáró elemzése: 579-581. p. letöltés időpontja: 2019.10.15

hozzáférés: <https://emok.hu/tanulmany-kereso/d448:a-crm-hazai-gyakorlatanak-feltaro-elemzese/pdf>

Herdon Miklós, Kaderják Gyula, Simon András (2009): Ügyfélkapcsolat menedzsment rendszerek nyílt forráskódú szoftverekkel: 149. p. letöltés időpontja: 2019.10.15

hozzáférés: <http://real.mtak.hu/13112/1/1251316.pdf>

Kaderják Gyula (2008): Ügyfélkapcsolat-Menedzsment (Crm) Rendszerek Elmélete És Gyakorlati Alkalmazása: 2-3. p letöltés időpontja: 2019.10.15

hozzáférés: <http://www.agr.unideb.hu/if2008/kiadvany/papers/B36.pdf>

Mester Csaba (2007): A CRM hatalma avagy ügyfélkezelés a magyar általános vállalati gyakorlatban: 7. p. letöltés időpontja: 2019.10.14

hozzáférés: <https://docplayer.hu/1000913-A-crm-hatalma-avagy-ugyfelkezeles-a-magyar-altalanos-vallalati-gyakorlatban.html>

Mester Csaba (2007): A CRM hatalma avagy ügyfélkezelés a magyar általános vállalati gyakorlatban: 9-18. p. letöltés időpontja: 2019.10.14

hozzáférés: <https://docplayer.hu/1000913-A-crm-hatalma-avagy-ugyfelkezeles-a-magyar-altalanos-vallalati-gyakorlatban.html>

Reicher Regina Zsuzsánna (2014): CRM Informatikai Rendszer Bevezetésének és Működtetésének Vállalati Problémái A Magyar KKV-K Körében: 1-6. p. letöltés időpontja: 2019.10.29

hozzáférés: https://szie.hu/file/tti/archivum/Reicher_Regina_ertekezes.pdf

Reicher Regina Zsuzsánna (2014): CRM Informatikai Rendszer Bevezetésének és Működtetésének Vállalati Problémái A Magyar KKV-K Körében: 8-9. p. letöltés időpontja: 2019.10.29

hozzáférés: https://szie.hu/file/tti/archivum/Reicher_Regina_ertekezes.pdf

Reicher Regina Zsuzsánna (2014): CRM Informatikai Rendszer Bevezetésének és Működtetésének Vállalati Problémái A Magyar KKV-K Körében: 15-23. p. letöltés időpontja: 2019.10.29

hozzáférés: https://szie.hu/file/tti/archivum/Reicher_Regina_ertekezes.pdf

Reicher Regina Zsuzsánna (2014): CRM Informatikai Rendszer Bevezetésének és Működtetésének Vállalati Problémái A Magyar KKV-K Körében: 27-29. p. letöltés időpontja: 2019.10.29

hozzáférés: https://szie.hu/file/tti/archivum/Reicher_Regina_ertekezes.pdf

Révész Balázs (2009): Kapcsolatorientáció a szolgáltatásmarketingben: 365-366. p. hozzáférés: <http://www.eco.u-szeged.hu/download.php?docID=39508> letöltés időpontja: 2019.10.29

Somosi Ágnes (2017): A SZOLGÁLTATÁSKIVEZETÉS HATÁSA AZ ÜGYFELEKRE A TELEKOMMUNIKÁCIÓS SZEKTORBAN: 34-45. p. letöltés időpontja: 2019.10.28

hozzáférés: http://phd.lib.uni-corvinus.hu/999/31/Somosi_Agnes_dhu.pdf

Szűts István, **Bátori** Zoltán (2008): CRM rendszerek implementálása: 379-383. p. letöltés időpontja: 2019.10.15

hozzáférés: https://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/31_Szuts_Batori.pdf

Tóth Timea (2010): AZ ANALITIKUS CRM EGYES TERÜLETEI: SZEGMENTÁCIÓ ÉS ÜGYFÉLÉRTÉK SZÁMÍTÁS: 565-566. p. letöltés időpontja: 2019.10.28

hozzáférés: <https://emok.hu/tanulmany-kereso/d143:az-analitikus-crm-egy-es-teruletei-szegmentacio-es-ugyfelertek-szamitas/pdf>

Weboldalak:

<http://www.leszkft.hu/tortenet/index.htm>

<https://scha.hu/>

Mellékletek:

Ügyfélkezelői interjú lap

Szabó Sándor vagyok és ezen kérdőívvel a szakdolgozatomhoz gyűjtök adatokat. Az adott válaszokat kizárólag a szakdolgozat elkészítéséhez használom fel.

Neme:

Kor:

Itteni munkakörben eltöltött évek száma:

Munkakör megnevezése:

- 1. Milyen indokkal választotta ezt az adott munkakört?**
- 2. Ha tehetné most is ezt választaná?**
- 3. Változott e az ügyfélkezelés menete azóta mióta itt dolgozik?**
- 4. Ha változott, akkor miben?**
- 5. Volt e olyan változás, ami nehézséget okozott?**

- 6. Hogyan minősíteni az ügyfélkezelést?**

- 7. Jól érzi e magát ebben a munkakörben?**

- 8. Ön szerint mennyi idő kell ahhoz, hogy valaki elsajátítsa az itteni munkakört?**

- 9. Mit gondol, milyen képességekre van szüksége egy ügyfélkezelőnek?**

- 10. Mit gondol ezek közül melyek az ön erősségei?**

- 11. A vállalatnál megforduló ügyfeleket ön problémásnak ítélné meg?**

- 12. A problémás ügyfelek általában mivel keresik fel önöket?**

- 13. A jelenlegi ügyfélszám terhet jelent önnek?**

- 14. Ha igen, akkor mit lehetne tenni ön szerint a helyzet javításáért?**

15.Úgy gondolja, hogy minden adott a munkájának elvégzéséhez?

16.Ha nem, akkor milyen tényezők akadályozzák a munkavégzést?

17.Melyik az a terület, amin legelőször változtatna?

18.Elégedett e a munkáért kapott jövedelemmel?

19.Ha nem elégedett, mit tartana optimális összegnek?

20.Milyen munkakörben képzelel el magát 5 év múlva?

21.Lenne – e egyéb javaslata, hozzáfűznivalója a munkakörével kapcsolatban?

Vezetői interjú lap

Szabó Sándor vagyok és ezen kérdőívvel a szakdolgozatomhoz gyűjtök adatokat. Az adott válaszokat kizárólag a szakdolgozat elkészítéséhez használom fel.

Neme:

Kor:

Munkakörben eltöltött évek száma:

Munkakör megnevezése:

- 1. Milyen úton került ebbe a vezetői beosztásba?**
- 2. Mit gondol, az ügyfélkezelés megfelelően zajlik a cégnél?**
- 3. Mi a véleménye az ügyfélkezelők leterheltségéről?**
- 4. Tervez valamilyen változtatást ebben az ügyben?**
- 5. Ön, hogy jellemezné a porta és az ügyfélszolgálat közötti kapcsolatot?**

- 6. Ha szükségesnek tartja, tervez e ez ügyben változtatásokat?**

- 7. Az ügyintézőknek minden biztosított a megfelelő munkavégzés elvégzéséhez?**

- 8. Ha nem, min változtatna?**

- 9. Átlagosan mennyi idő szükséges az új munkatársak felvételéhez?**

- 10. Mit gondol, nehézségbe ütközik a megtartásuk?**

- 11. Mit gondol az ügyfélkezelők bérezéséről?**

- 12. Van e lehetőség a cégen belül a bérek fejlesztésére?**

- 13. Van – e egyéb a kérdésekkel kapcsolatos hozzáfűznivalója?**

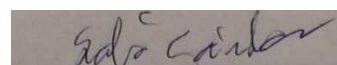
SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, **Szabó Sándor** büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Zalaegerszeg, 2019. december hónap 12 nap



hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS (benyújtandó két példányban)

Ügyfélkezelés gyakorlata és szerepe a Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft.-nél

Szabó Sándor

Levelező tagozat / Gazdálkodási és menedzsment képzés /
Szolgáltatásmenedzsment szakirány

A szakdolgozatomban a CRM-ről vagyis az ügyfélkezelésről lesz szó, amihez a gyakorlati helyemen is sikerült tapasztalatokat szereznem. Ezen témakör jelenlegi gazdasági körben elengedhetetlen, mivel e nélkül egy társaság sem lehet sikeres hosszú távon. Az általam választott cég a Lakáskezelő Építőipari és Szolgáltató Kft lett. Ezen vállalat főként társasházak kezelésével foglalkozik, amiből több mint száz van jelenleg. Ezekhez tartozó szolgáltatások például: számlaegyenleg lekérdezések, közös költségek elszámolása, befizetések vezetése. Ezeken felül a cég még feújítási munkákat, karbantartásokat, hibaelhárítást, és egyéb építőipari tevékenységet is végez. Vállatnál jelenleg több

mint 3500-4000 ügyfél van és átlagosan egy hónapban ezer fogyasztó fordul meg a cég ügyfélkezelési részlegén különböző elérési csatornákat használva. A CRM kialakulása, a huszadik század elejére vezethető vissza, amikor a cégek arra keresték a választ, miként lehet növelni a részesedésüket, mivel a termék mennyiségével már nem lehetett annyira versenyelőnyt szerezni, mint azelőtt. Folyamatos fejlődése során végül a 90-es évektől jött létre mai formájában. Több oldalról is lehet vizsgálni. Például marketing felől, ahol magát az embert nézzük. Automatizálás szempontjából, ahol minden folyamatot lejjebb igyekszünk fejleszteni. Ügyfélérték központúság irányából, aminél maga az ügyfélkezelési folyamat változtatásával próbálnak javulást elérni. Legvégül pedig a folyamatszemplélet szempontjából, aminél azt a legjobb megoldást keresik, amivel a legjobb és leghatékonyabb információkat kaphatják. CRM lényege, hogy a vállalati szervezeti egységek megfelelően működjenek együtt. Az ügyfélkezelés célja az: új ügyfelek keresése és vállalathoz csábítása, értékesítések növelése, fogyasztók lojalitásának növelése, ügyfélmegtartás és lemorzsolódás kezelése, és az egyéb vállalati rendszerekkel való együttműködés.

A LÉSZ Kft.-nél lévő CRM felületet, a Profi multiházrendszert is elemeztem. Ezen program megkönnyíti mind az ügyfélkezelők, mind a szolgáltatást igénybe vevők dolgát. Ezen rendszer képes kezelni a társasházban élők adatait és elérhetőségeit, lehetőséget ad ezek könnyű bármikori módosítására. Főbb funkciói a vízárszámolások kijelzése, közös költségek kezelése, ügyfél adatok és elérhetőségek egy helyen való tárolása. Szerintem ezen felület megléte teljesen szükséges a cégnek és a korábban használt metódusnál sokkal jobb, de ezen rendszernek is vannak gyenge pontjai és hiányosságai. Bevezetése nem volt nehéz és nem ütközött ellenállásba. Személyes megállapításom szerint ezen rendszer Operatív CRM-nek számít, ami azt jelenti, hogy különböző szervezeti részek integrálva vannak egy helyre és így az információ áramlás könnyebbnek tekinthető. Felület összességében hasznos a vállalatnak, de azon rész, hogy a tulajdonosa nem fejleszti az új igények szerint, valamint nem elérhető egy értékelési rendszer, továbbá a felületet az ügyfelek nem használják ki megfelelően a mostani funkcióit akár problémákhoz is vezethetnek a jövőben. Legvégül pedig egy írásbeli interjút készítettem mind a vállalatnál lévő társasházi ügyfélkezelőkkel és a vezetővel az adott munkakört érintő problémákról és a vállalatnál lévő helyzetről, valamint a saját gondolataikról. Kérdőívekből az derült

ki, hogy nem azért vannak ebben a munkakörben mert mindig is ezt akarták csinálni, hanem mert ez lehetőség adódott számukra. Jelenlegi problémáik a változó jogi helyzet az ügyfelekekel való nehezebb kapcsolat tartás, túlterheltség és a nem megfelelő fizetés, rossz összhang a portával és a könyveléssel. Vezető válaszaival összehasonlítva megállapítható, hogy ő is érzékeli, hogy a jelenlegi rendszer nem megfelelő és eszközölni fog változtatásokat. Portával való együttműködést is javítani kívánja, amelynél már konkrét lépéseket is tett. Az ügyfélszám szerinte csak néhányszor megterhelő, nem szükséges a változtatás. Fizetések tekintetében is úgy látja, hogy sok előrelépés történt, a bérek folyamatosan nőnek.

Véleményem szerint először az ügyfélkezelési szabályzaton kellene változtatni a hatékonyság növelése végett, majd a szervezeti egységeket összehangolni a munka még gördülékenyebbé tételéhez. Legvégül pedig a béreket is növelni kellene körülbelül 30000 Ft-al átlagosan, mivel a jelenlegi gazdasági helyzetben nehéz megfelelő munkaerőt találni, így a mostaniak megtartása feltétlen szükségesnek látszik.

Összeségében nagyon érdekesnek tartottam az általam összegyűjtött információkat, amik jól megmutatták az adott cég jelenlegi állapotát és az ott felmerülő problémákra is rámutattak. Sikeresen megismerkedhettem a társasházkezeléssel kapcsolatos feladat rendszerrel és úgy érzem, hogy ezen megszerzett tudást a jövőbeni munkám során is hasznosítani tudom.