

NAGY MEGOLDÁSOK KIS CÉGEKNEK IS

Kényszerű innovációból új norma – a digitális ügyintézés jövője



Magyarországon a koronavírus-járvány a veszélyhelyzet megszüntetésével az újrainytás szakaszába lépett, azonban a globálisan növekvő esetszámok és szakértői jóslatok miatt sokan egy második hullámra is számítanak. A pénzügyi szektor digitális átállási törekvéseit gyorsítópályára küldő első hullám tanulságairól, eredményeiről, valamint a jövő lehetőségeiről Bodnár Zsigmond, a FaceKom ügyvezetője számol be.

A Bodnár Zsigmond által alapított, mára piacvezető FaceKom házában elsőként, 2017 nyarán kezdte el szállítani megoldásait, melyek képesek digitalizálni a partnerek ügyfélakvizíciós és ügyfélkezelési folyamatait. A COVID-krisis kapcsán létrehozott digitális ügyfélszolgálati fejlesztésüket az elmúlt hónapokban 14 új ügyfélnek – köztük az Allianz-nak, a K&H-nak, az MKB Banknak és az E.ON-nak – szállították le.

„Partnereink kríziskezelési törekvéseinek aktív résztvevőjeként rengeteg új tapasztalatot szereztünk”, mondta Bodnár Zsigmond. „A távoli ügyintézők, szerződéskötések megnövekedett számának köszönhetően egyértelművé váltak korábban csak sejtett nüanszok is. Jó példa erre a biztosítási ügynökök törekvése, hogy ügyfeleiket inkább az automatizált, távoli ügyfél-azonosításra biztassák az operátorral levelezéssel szemben, hiszen így saját maguk tudják segíteni a gyakran tapasztalatlan klienseiket, megőrizve és erősítve a területen kiemelten fontos bizalmi viszonyt”, fejtette ki. „Az összegyűlt tudást a folyamatban lévő fejlesztéseink során figyelembe vesszük, és ez a jövőben várható új termékeinket is erősen befolyásolja majd”, fogalmazott. „Az elmúlt hónapok megfeszített munkája után óvatosan ugyan, de újra fókuszálhatunk a jövőre is”, tette hozzá.

Innovációs hullám a járványhullám nyomán

Biztosan kijelenthető, hogy az enyhülés utáni „újnormál” egyik alappillére a távrolól, kontaktusmentesen végezhető ügyfél-átvilágítás lesz. Bodnár Zsigmond szerint komoly és fontos feladat ennek a lehető legszélese körűbb biztosítása. „Ha a kialakult helyzet negatív hatásait sikeresen akarjuk enyhíteni, és biztonságosabb környezetet szeretnénk teremteni mindenkinek, akkor ezeket a megoldásokat elérhetővé

kell tenni olyan vállalkozások számára is, amelyek nem rendelkeznek a mammutcégek erőforrásaival. Jól látszanak azok a hatások, amelyek például az ingatlanpiaci szereplőket, vagy épp a jogi szektort érik. Hiszem, hogy a nagyobb cégeknél már bizonyított megoldások új lendületet hozhatnak a kis- és középvállalkozásoknak is”, mondta. „Csapatunk pedig azon dolgozik, hogy mindezt innovatív technológiák alkalmazásával segítse elő. Ilyen például az NFC alapú, villámgyors, gépelésmentes ügyfél-azonosítás is”, egészítette ki.

Hiszem, hogy a nagyobb cégeknél már bizonyított megoldások új lendületet hozhatnak a kkv-knek is

Kormányzati lendület?

Folytatva gondolatait a jövőről, az ügyvezető az a reményét fejezi ki, hogy a történet hatására a digitalizációs törekvések az állami szektorban is új lendületet kapnak majd. „Ami pedig az államigazgatást illeti, a digitális ügyfélkezelés ezen a téren is számtalan előnyt jelenthet. Megvalósulhatnak a kontaktus- és papímentesség, nagyobb szerepet kapnának a részben vagy teljesen automatizált folyamatok. Ezek aktív járványhelyzetben akár életet is menthetnek, de sokat segíthetnek a terjedés megfékezésében is, csökkentve az ellátórendszer terheit valamint a gazdasági visszaesést, komoly összeget takarítva meg az államháztartásnak”, fejtette ki. „Jól látszik tehát, hogy napjaink sokszor kényszerű válságkezelése a jövőben az új alaphelyzetet jelenti majd, melyben hatalmas, jótékony potenciál is rejlik”, zárta gondolatait Bodnár Zsigmond.

(X)