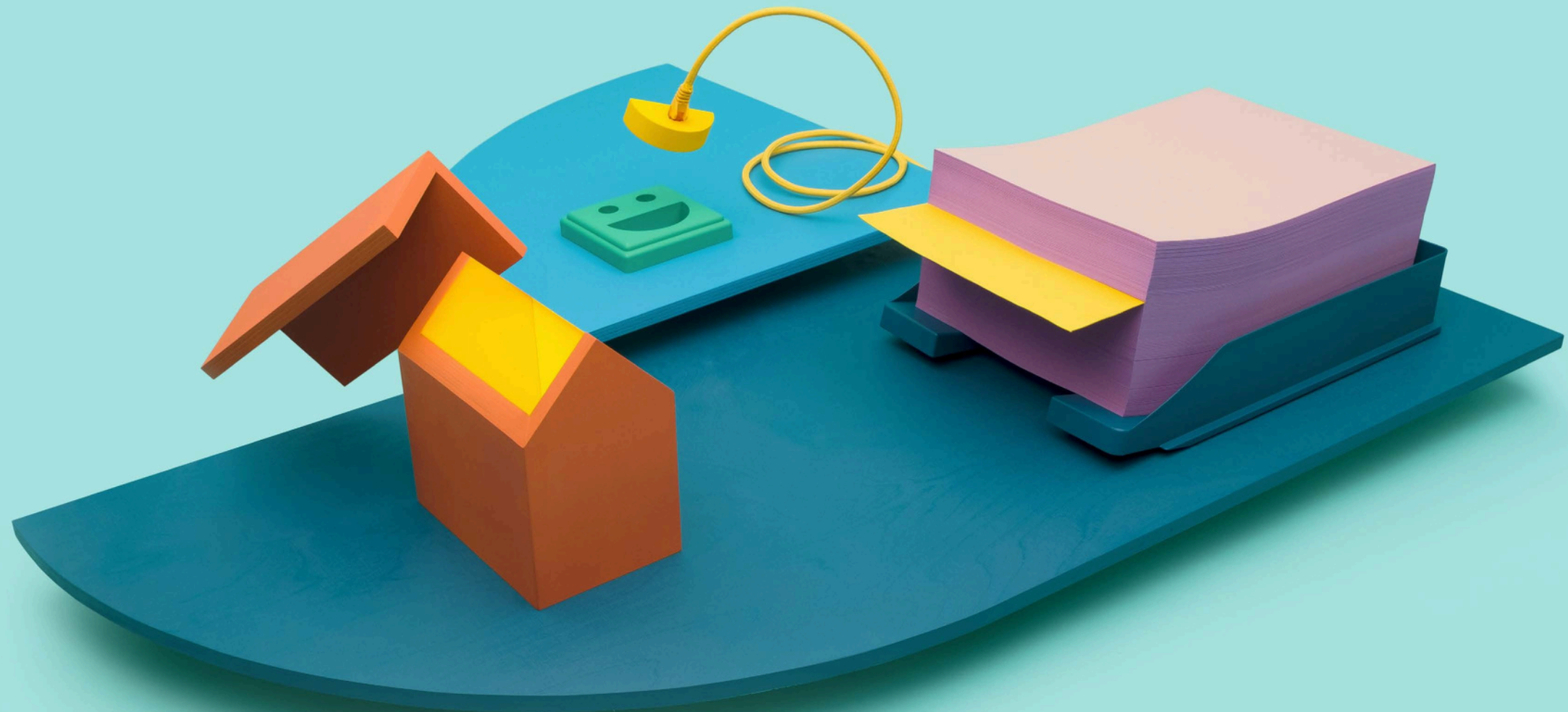


Enterprise Service Management

Fejleszd a szolgáltatásnyújtást a részlegek összekapcsolásával



Mi az ESM?

Egyszerűbb, mint gondolnád.

ESM. Már biztosan hallottál róla, másképp nem olvasnál most erről. De mit jelent pontosan, és miért releváns?

Ebben az e-bookban többek között ezekre a kérdésekre is választ adunk, valamint arra, hogyan lett népszerű ez a fogalom a szolgáltatásmenedzsment világában. Emellett olvashatsz majd arról is, hogyan lehet az ESM elméletét a gyakorlatba átültetni. Ez elsőre hatalmas projektnek tűnhet, azonban az elinduláshoz egy kisebb lépés is elég, és már a kezdetektől sokat javulhat a szolgáltató csapatok mindennapi munkavégzése.

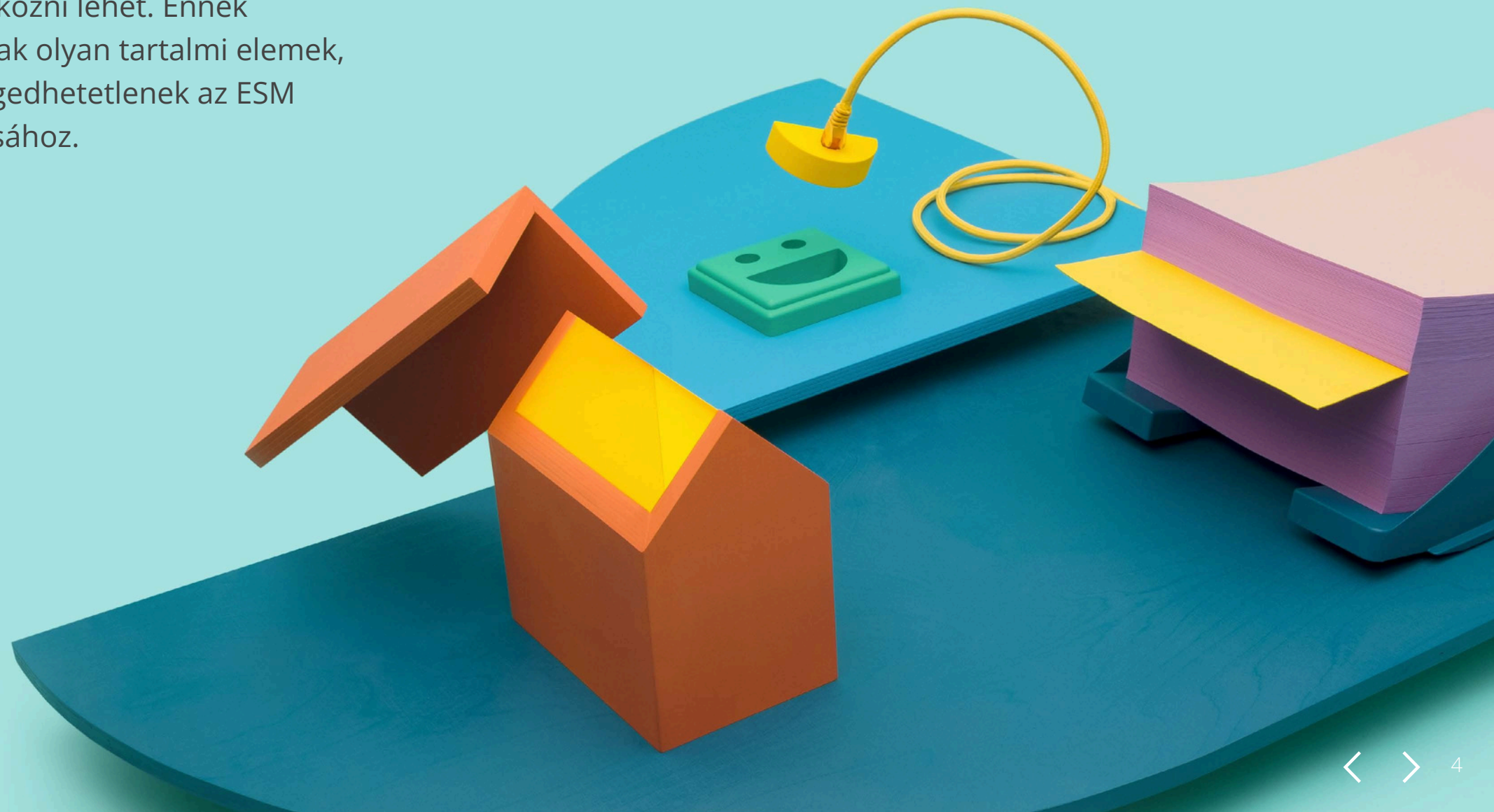
Kellemes olvasást!

Tartalom

	1. Mi az ESM?	4
	2. Mi az ESM hozzáadott értéke a szervezethez?	6
	3. Az Enterprise Service Management bevezetésének első lépései	10

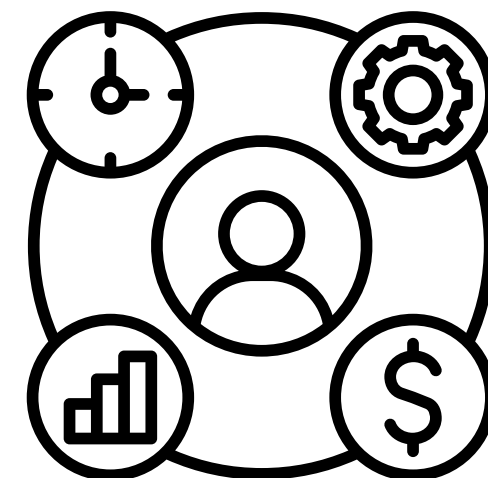
1. Mi az ESM?

Mit jelent az ESM? A hárombetűs mozaikszó az Enterprise Service Management rövidítése. A szóösszetétel értelmezésére rengeteg megfogalmazást ismerünk, nem létezik egyetlen, mindenki által elfogadott definíció, amelyre hivatkozni lehet. Ennek ellenére vannak olyan tartalmi elemek, amelyek elengedhetetlenek az ESM meghatározásához.



Az ESM egyik alapja az együttműködés, hiszen a szolgáltatási osztályok kollaborációját jelenti. Általában ez egy közös eszköz segítségével történik, amellyel feldolgozzák a beérkező bejelentéseket és ügyfélmegkereséseket. Ez tovább fejlődhet egy olyan szintre, ahol már teljes ESM megközelítést alkalmazunk, hiszen célunk elsősorban egy gyakorlati, vagyis egy integrált szolgáltatási osztály létrejötte.

Úgy érzed, a szolgáltatási osztályok összekapcsolása elsőre túl elrugaszkodott ötletnek tűnik? Akkor először tekintsük át az elméleti alapokat, vagyis, hogy miért is érdemes bevezetni az ESM-et. Ne aggódj, túlnyomóan nem az elméletről szól az e-book, inkább megközelítéseket mutatunk be, hogy minél egyszerűbben megvalósíthatóvá váljon az ESM. Útravalónak olyan praktikákat osztunk meg, amelyeket hasznosíthatsz majd a bevezetés kapcsán.



2. Mi az ESM hozzáadott értéke a szervezethez?

Az ESM bevezetése a szolgáltatási folyamatok fejlesztését vonja maga után. Hogy hogyan? Nézzük meg az ESM 3 legnagyobb előnyét.



2.1 Ügyfélelégedettség fejlesztése

Képzeld el a következő szituációt: egy munkatársnak fél órán belül prezentálnia kell. Sajnos kiderül, hogy a tárgyalóban az erre használható kijelző nem működik. Micsoda balszerencse... Szerencsére több hívható telefonszám is fel van tüntetve ezen probléma megoldására. Ennek ellenére sajnos a kolléga nem tudja, hogy ki fogja felvenni a telefont, illetve, hogy melyik az a telefonszám, amelynek tárcsázásával azonnal elkezdődne a hiba megoldása.

Houston, akadt egy kis probléma

Amennyiben a szolgáltatási osztályokhoz egykapus elérhetőség tartozik, az ügyfeleknek nem kell azon agyalniuk, hogy kihez forduljanak kérdéseikkel. Ez az egykapus kapcsolatfelvétel sokféle formában megvalósulhat a tényleges fizikai pulttól a központi telefonszámig. Ennek segítségével a fenti esetben leírt meghibásodott kijelző rövid idő alatt javítható, így a bajba jutott munkatárs gond nélkül elkezdheti a prezentációját. Az egykapus rendszer kialakításával könnyen el lehet indulni az ESM megvalósítása felé.

[Tudj meg többet ESM témájú blogjainkból, ismerj meg gyakorlati példákat is!](#)

2.2 Több közös munka

A támogató osztályok, mint az IT, HR és az FM (létesítménygazdálkodás), többé már nincsenek fényévekre egymástól. Valójában egyre közelebb és közelebb kerülnek. Képzeld el a következő helyzetet: érkezik egy olyan visszajelzés, hogy az iroda tárgyalói gyakran egész nap le vannak foglalva, azonban ténylegesen senki nem használja őket. Emiatt a létesítményellátó osztály úgy dönt, hogy szenzorokat helyez a szóban forgó helyiségekbe annak érdekében, hogy mérjék a tényleges kihasználtságot. Ezeket a szenzorokat WiFi hálózatra kell kötni, amit az IT segítsége nélkül nem lehet kivitelezni. Beszerelés után pedig a kérdés adott: ki a felelős a szenzorok működtetéséért: az IT vagy az FM?



Magas elvárások az ügyfelektől

A támogatói osztályoknak egyre inkább szüksége van egymás segítésére, aminek oka nem csak az okos technológiák megjelenése, hanem a magasabb ügyfélelvárások felmerülése is. Mostanra szinte követelmény, hogy a tárgyalók intuitív technológiája ösztönözze a saját eszközök használatát, amelyeknek egyszerű a rendszerhez való csatlakoztatása. Mindez elsőre talán lehetetlennek tűnhet, de aggodalomra nincs ok: együttes erővel az összes ügyféloldali követelés teljesíthető. A csapatok ne elszigetelten dolgozzanak, hanem közös munkával próbálják biztosítani a lehető legjobb alkalmazotti élményt.

2.3 Költségcsökkentés

A szolgáltatói osztályok összekapcsolásával egy közösen használható rendszert is szükséges

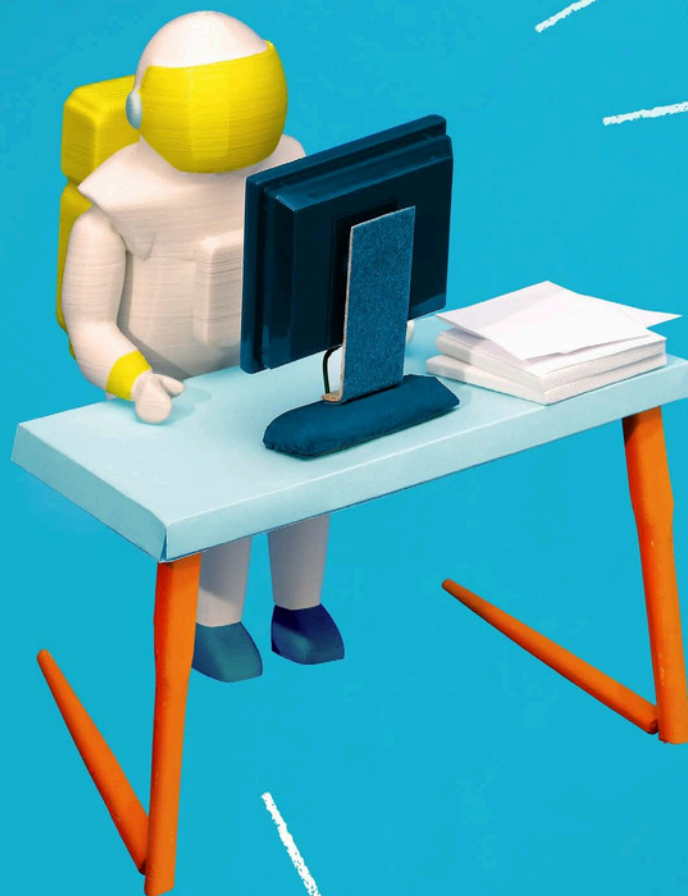
bevezetni. Ez két módon csökkentheti a költségeket. Az egyik, hogy nem kell fizetni a dupla licenc használatáért. A másik pedig, hogy alkalmazottai nem fognak dupla munkát végezni, hiszen mindenki tudja, hogy ki mit csinál. Erre jó példa az, ha egy mobiltelefon három helyen is regisztrálva van: az IT, HR és az FM rendszerében is.

Leegyszerűsített ügyfélút

A felsoroltak mellett az ESM segítségével leegyszerűsíthető az ügyfélút is, ami már önmagában költségcsökkentést jelenthet. Ha az ügyfeleknek nem egyértelmű, hogy hol kell leadni a hibajegyeket, akár fél órába is telhet mire kitalálják, hogy merre induljanak.

Ha azonban egykapus elérhetősége van a szolgáltatói osztályoknak, a 30 perc helyett csupán 5 percet vesz el napjukból a kérvények benyújtása, így lehetőség lesz a maradék 25 percben fontosabb dolgokra koncentrálni.

Csábítóan hangzanak a felsorolt előnyök? Azonnal bele is vágnál az ESM kialakításába? A következő fejezetben kiderül, hogyan kezdheted el!



3. Hogyan lehet bevezetni az Enterprise Service Managementet?

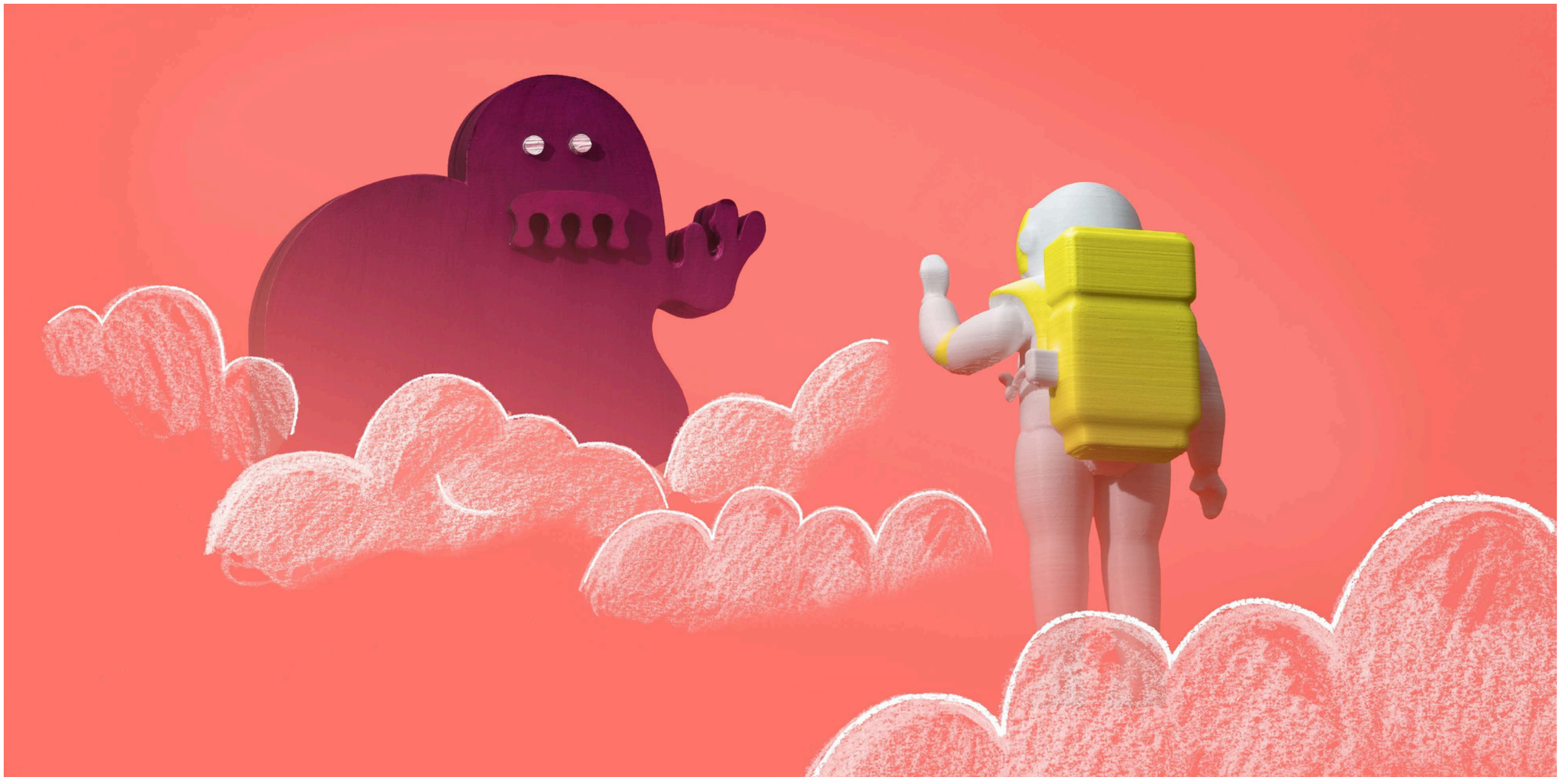
Miután megnéztük, mi az ESM és miért is érdemes foglalkozni vele, lépünk tovább arra, hogyan érdemes ebbe belekezdeni. Az új projektek beindítása nagy kihívást jelent minden szervezetnek és részlegnek. Bár az ESM elméletben nagyon jó ötletnek hangzik, biztosan működni fog mindenhol?

3.1 A kis lépések is lehetnek nagy ugrások

Nézzük reálisan a helyzetet. Az Enterprise Service Management nagyon jól hangozhat, azonban nem lehet egyik napról a másikra a részlegeket összevonni úgy, hogy ebben mindenki egyetértsen. A valóság az, hogy a különböző szolgáltatási osztályok különbözőképpen dolgoznak. A beérkező kérések más-más folyamaton mennek keresztül, sőt még az incidens fogalma is másként van értelmezve az IT vagy az FM által. Ha a HR-en azt mondja valaki, hogy beérkezett egy incidens, nagy aggodalmat válthat ki az ottlevőkből. De hogyan tud így működni a közös munka, ha nem a közös szakzsargont használják?

Az ESM-et gyakran egy komplex csomagként emlegetik. Fő célja, hogy az együttműködés által boldogabbak legyenek az ügyfelek. De ki mondja azt, hogy mindenképp ragaszkodni kell a mindent vagy semmit megközelítéshez?

Mi történik akkor, ha a kis lépések is nagy változáshoz vezethetnek? Nem szükséges egy mindent felülíró és egész részleget érintő változással kezdeni. Nagyszerű eredményeket lehet elérni már kisebb módosításokkal is. A következőkben három kisebb változási javaslatot mutatunk be, így közelebb kerülhetsz az ESM kialakításához. Válaszd ki a szervezetedhez legjobban illeszkedő javaslatot és láss neki a bevezetésének még ma!

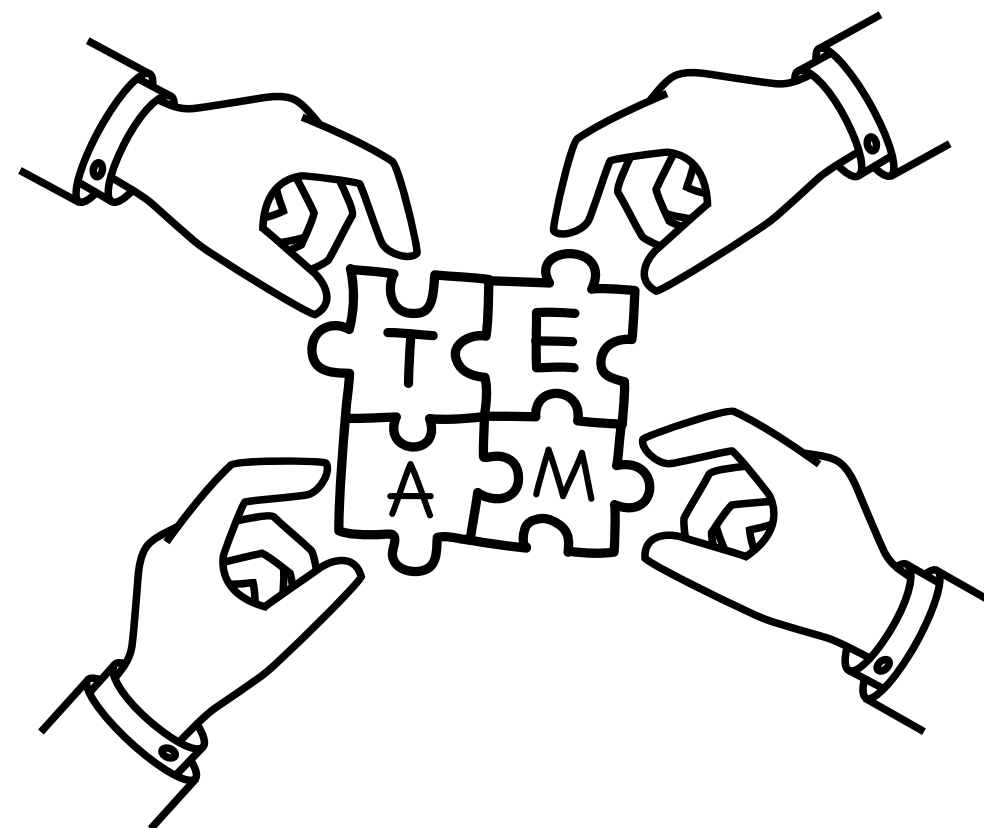


3.2 Lépj kapcsolatba kollégáiddal

Nézzük meg az első és legfontosabb lépést a jobb együttműködés felé: kapcsolatot létrehozni a felek között és megtanulni egymás szakzsargonját. Ez nem csak a magasabb szintű

ESM kialakítás miatt fontos, hiszen a munkatársak és beszállítók megismerése mindig jó kezdeményezés. Nem is igazán lehet együtt dolgozni, ha nem tudjuk kikkel kell ezt megtennünk, és hogy nekik hogyan néz ki egy átlagos munkanapjuk.

Kezdjétek egy közös programmal. Így gyorsan megtudhatjátok, hogy ki kicsoda, illetve, hogy ki hogyan dolgozik. Hogyan látják egymást a különböző részlegek? Milyen problémákkal kell napi szinten megküzdeni, ha kommunikációra kerül a sor? Amennyiben nem vagy biztos abban, hogy hogyan is lehetne egy ilyen megbeszélést vagy programot szervezni, ismertess egy gyakorlati példát. Hogyan lehet fejleszteni az együttműködést egy olyan konkrét projekten, mint az új alkalmazottak felvételi és betanítási folyamata? Dolgozzatok ki megoldást a problémákra, amelyekbe belefuthattok a folyamat során. Legyen egy terv, amihez ragaszkodtok, majd később értékeljétek, hogy javult-e az együttműködés.

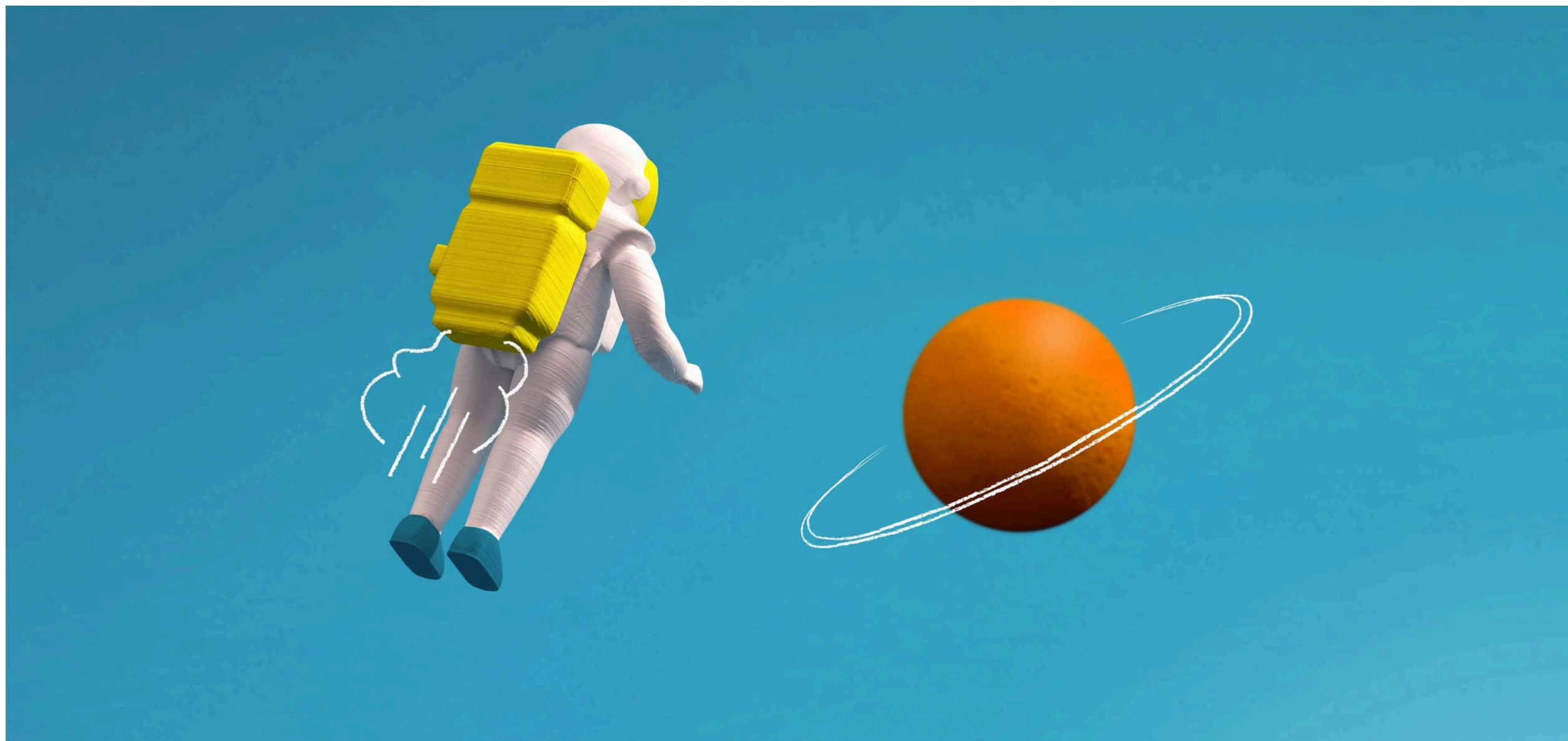


3.3 Közös iroda

Miután megtörtént a részlegek megismerkedése, milyen irányba lehet folytatni az ESM kialakítását? Egy lehetséges megoldás az, ha egy területre költöznek a különböző szolgáltatási osztályok. Ez egy valamivel nagyobb beruházás (hiszen megfelelő helyet

kell találni, illetve az alap berendezést is újra kell gondolni), azonban a szolgáltatás mindkét oldalán jelentkezik majd az előny. Ennek oka, hogy sokkal egyszerűbb a közös munka, vagy egy egyszerűbb kérdés megválaszolása, ha a kollégák a közelben vannak. Ha Péter a HR-ről épp egy új munkatárs

beléptetésén dolgozik, egyszerűen odafordul az IT-s Judithhoz és megbeszéli, milyen eszközökre és szoftverhasználati jogokra lesz szüksége az új munkatársnak az első napon. Ez is tovább emeli az ügyfélélmény színvonalát.





Annak ellenére, hogy a részlegek nem integrálódtak teljesen, az ügyfelek értékelni fogják, hogy milyen egyszerűen tudnak majd segítséget kérni. Még ha nem is tudják pontosan, hogy melyik szolgáltatási osztályra van szükségük, lesz egy egykapus elérhetőség, így tudni fogják hova forduljanak.

Van még egy rejtett előnye annak, ha a szolgáltató részlegeket egy térbe költöztetjük. A munkaadások költözéséhez és kialakításához különböző osztályok szaktudására van szükség. Például az FM-re, hogy bizonyosságot szerezzenek a költözés előtt arról, hogy minden megfelelő-e, amire szükség van. Az IT felelőssége ilyenkor általában az, hogy minden

munkaadás rendelkezzen a helyes eszközökkel.

A költözéssel kapcsolatban valószínű a pénzügy is érdeklődik majd a költségek iránt, valamint a HR ellenőrizni fogja a megfelelő munkakörülményeket, miután lezajlott az átrendezés.

Emiatt ez remek alkalom arra, hogy megfigyeljétek, hogyan tudnak a különböző részlegek együttműködni. Amennyiben még több előrelépést szeretnétek, van egy másik javaslatunk is, amit megfogadhattok az ESM kapcsán: hangoljátok össze a folyamatokat az ügyfélélmény növelésének érdekében. A következő lépés tehát: az ügyfélút feltérképezése és az olyan beérkező kérések megoldása, amelyek több osztályt is érintenek.

3.4 Ötcsillagos ügyfélút

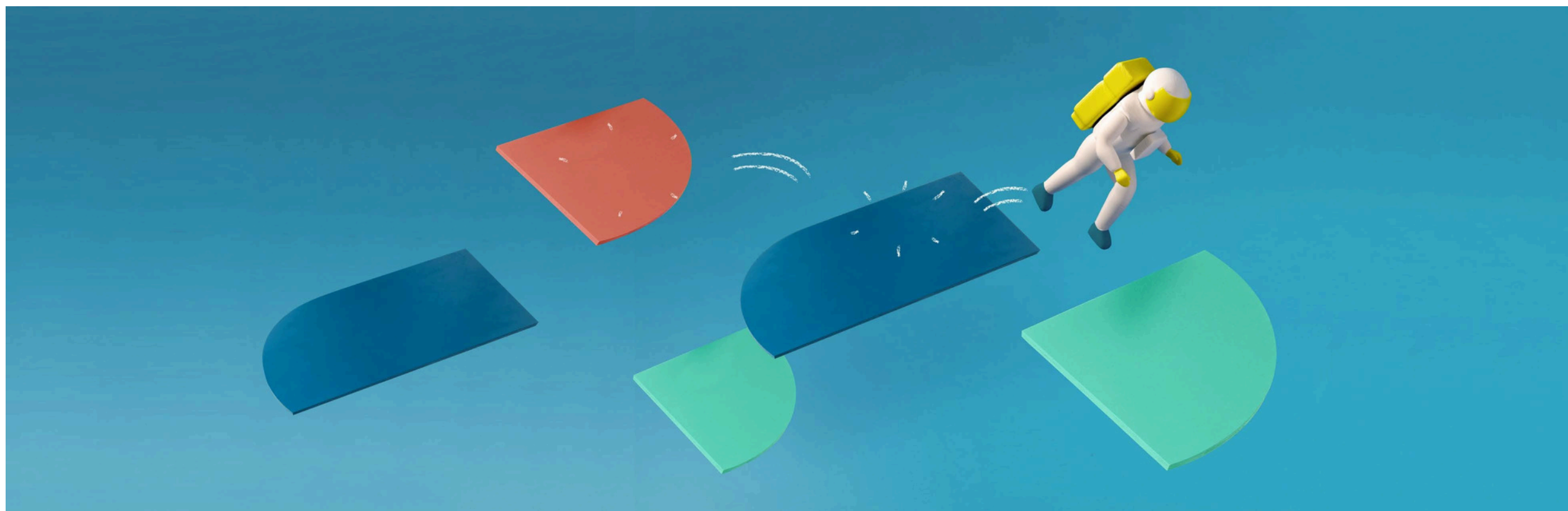
Meglehet, hogy bizonyos szervezetek számára a részlegek összeköltöztetése nem a legjobb megoldás. Az is lehet, hogy ez már rég megvalósult és a következő lépésre várnak.

Mi a teendő ilyenkor? Vessetek egy pillantást az ügyfélútra. Térképezzétek fel, hogy hogyan érzik az ügyfelek magukat, amikor valamilyen szolgáltatást vesznek igénybe.

Amikor például több részleget érintő szolgáltatásra van szükségük, egyszerűen elérik, amit szeretnének, vagy sok akadályba ütköznek a végrehajtásban? Ennek áttekintésében lesz segítségére az ügyfélút térkép, valamint egy további tanácsot is sugall majd. Maradva a részlegek összeköltöztetésének példájánál: mi történik akkor, ha egy munkatársnak másik irodába kell ülnie, vagy éppen csapatváltás miatt az új csapatához kell átpakolnia?

Attól a pillanattól kezdve, hogy felveszi a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal, vajon milyen élmények érik?

Lehet, vagy kell ezen fejleszteni? Válasszatok egy olyan releváns ügyfélutat, amely több részleget érint, és kérdezzétek meg azokat az ügyfeleket, akik ebben az adott ügyben intézkedtek a közelmúltban. Egyszerű volt számukra kapcsolatba lépni az ügyfélszolgálattal? Mi történt miután leadták a bejelentésüket?



Az interjúk segítenek majd rámutatni azokra a sarokpontokra, amelyek miatt esetlegesen kevésbé jó az élmény, ami az ügyfeleket éri, de emellett képet kaptok arról is, mik azok, amik jól működnek. Talán lesznek olyan panaszok, amelyeket nem tudtok orvosolni, így tereljétek a fókuszot inkább a megoldhatókra. Az ESM kapcsán talán a legnagyobb kérdés az, mi történik akkor, ha egy bejelentés átkerül egyik részlegről a másikra. Az ilyen esetekben csökken az ügyfelek elégedettsége? Növekszik a várakozási idő? A vizsgálat megmutatja azt is, mik a legégetőbb fejlesztések a részlegek együttműködése kapcsán.

Szerinted is jó módszer az ügyfélút feltérképezése a szervezeti hatékonyság növelésének érdekében? Akkor jó hírünk van. Van egy teljes, interaktív workshopunk a témában. Töltsétek le az instrukciókat, készüljétek fel, majd szervezzetek egy megbeszélést. A workshop teljesen ingyenes, csupán csak le kell tölteni a hozzá tartozó anyagokat az alábbi linkről.

Az ügyfélút feltérképezéséhez szükséges anyagok letöltése

3.5 Digitális együttműködés: egy eszköz a szolgáltatási univerzum középpontjában

Kezdetét vette a közös munka és a szervezet készen áll a bejelentéseket még hatékonyabban kezelni? Netán az ügyfélút feltérképezése után rájöttetek, hogy a bejelentések más részleghez történő dedikálása okozza a késedelmeket? Van még egy módja annak, hogy a szolgáltató csapatok együtt dolgozzanak: a közös digitális tér. Valószínűleg minden részlegnek megvan a maga eszköze arra, hogy figyelemmel kövesse a feladatokat. Ez mindaddig jól működik, amíg nem kell néhány kérelmet továbbítani más részleg számára. Amennyiben szeretnéd szorgalmazni az ESM kialakítását, a digitális teret is szükséges összehangolni, így ugyanis könnyedén megoszthatóak adott ügyek az osztályok között. Vegyük például az irodai nyomtatókat. Ezek az IT-nál vagy az üzemeltetésnél vannak regisztrálva?

Valószínűleg mindkét helyen, azonban a részlegeknek nincs rálátása egymás információira az eszközök kapcsán. Amennyiben probléma adódik az egyik nyomtatóval, meglehet, hogy az ok meghatározásához szükséges információk nem jutnak el az ezzel foglalkozó személyhez. Ha viszont egy rendszert használnak, a fenti nehézség nem alakul ki.

Természetesen dönthettek úgy, hogy egyszerűen megosztjátok ezeket a bejelentéseket emailen, vagy olyan egyéb médiumon keresztül, amely már használatban van. Azonban egy erre dedikált rendszer jelenthet még további előnyöket is. Például azt, hogy az eszközökhöz tartozó információk egy helyen lesznek, így az ezekkel kapcsolatos problémák könnyebben megoldhatóvá válnak.

A közös rendszer a riportálást is megkönnyítheti, hiszen egy helyen

lehet látni hogyan kezelik a bejelentéseket, így képet kaphattok arról is, melyik szolgáltató osztálynál kell a hatékonyságon javítani.

Több szolgáltatásmenedzsment eszköz lehetővé teszi tudásbázis üzemeltetését is, ahol megtalálható az összes szükséges információ egyes bejelentések megoldásához. De vajon mi jelentheti a legnagyobb fejlődést az ügyfélélmény kapcsán? Az, hogy egy közös digitális platform lehetőséget ad arra, hogy létrejöjjön az egységesített szolgáltatások elérhetősége. Így ügyfeleitek egy helyen regisztrálhatják bejelentéseiket, a csapatok pedig direkt módon tudják megoldásaikat az ügyfelekkel közölni. Hogy mindennek mi az eredménye? Jobb ügyfélélmény, továbbá a csapatoknak is több ideje marad a komplexebb feladatok megoldására, valamint az innovációra.

Határ a csillagos ég

Most már több mindent is tudsz az ESM-ről: mit jelent, miért érdemes használni, és mik az első lépések a kialakítása kapcsán.

Az ESM azonban nem az egyetlen módja annak, hogy fejleszd az ügyfélélményt. Agilitással vagy a szolgáltatási kultúra fejlesztésével is szintet léphettek a szolgáltatásnyújtás terén. Érdekel, hogy hogyan? Akár minden héten kaphatsz inspirációt, hiszen blogunkon 25 év tapasztalatát olvashatod heti rendszerességgel.

A blogot elérheted a <https://www.topdesk.com/hu/blog/> címen.

Kérdésed vagy javaslatod támadt az e-book vagy ESM kapcsán? Szuper! Kérjük oszd meg velünk az alábbi elérhetőségen keresztül: info@topdesk.hu Köszönjük visszajelzésedet!

A szerzők,
Nienke Best & Gunnar Oldenhof