

Innovatív fejlesztések itthonról

A hazai tulajdonosok kezében lévő Onlinet Kft. mindössze fél év alatt a Cisco új, innovatív partnerévé lépett elő, és máris több egyedülálló, a Cisco eszközeivel integrált megoldást fejlesztett ki, amelyeket rövidesen újabbak követnek.

A marketingkommunikáció egyik legújabb formája a digitális tartalomszolgáltatás (Digital Media Signage – DMS), amely révén a vállalat ügyfélszolgálati pontjaiban vagy éppen egy bankfiókban kifüggesztett képernyőkön központilag frissíthetik az álló- és mozgóképes vagy hangos marketingüzeneteket. A marketinganyagok központi terítésével a nagyvállalatok innovatív eszközökön tudnak új kommunikációs csatornát nyitni ügyfeleik felé. Azzal, hogy egy vállalat Digital Signage rendszert vezet be fiókhálózatában, költséget is tud csökkenteni, hiszen a papíralapú plakátok terítésének megszervezése, tervezési, előállítási költsége, önmagában a logisztikára fordított energia és a nyomon követésre szánt erőforrások jelentős összeget tesznek ki egy nagyvállalatnál.

Az eredetileg ügyfélhívó rendszerek fejlesztésével foglalkozó Onlinet Kft. már jó ideje felismeri, hogy a Digital Signage rendszerekben nagy fantázia van, és saját fejlesztésű megoldást kezdett el fejleszteni, ügyfélirányító rendszerei kiegészítésére – tudtuk meg Marczali Tibortól, az Onlinet Kft. ügyvezetőjétől, aki a magyar vállalkozás egyik tulajdonosa is. A Cisco-val először egy tenderen találkoztak, amelyen akkor még konkurensként indultak. – Rövid idő alatt felfedeztük azonban az egymásban rejlő lehetőségeket: hogyan tudjuk közösen, még jobban kiszolgálni ügyfeleink igényeit, és az Onlinet hogyan tud hozzáadott értéket adni a Cisco termékportfólióját kiegészítő megoldások között – tette hozzá.

FEJLESZTÉSI PARTNEREK

Az Onlinet rövid idő alatt a Cisco partnerévé lépett elő. A két cég közötti együttműködés alapvetően más, mint egy viszonteladói partnerség: amíg a rendszerintegrátor partnerek „mindössze” leszállítják és integrálják a Cisco-eszközöket, az Onlinet a Cisco eszközeivel integrált megoldásokat hoz létre. A Cisco nemzetközi felelőseivel történt egyeztetések után az Onlinet integrált megoldásaival és kiegészítő terméke-

ivel úgynevezett „third party” gyártóként bekerült a Cisco nemzetközi vérkeringésébe. Az Onlinet Kft. célja, hogy itthon továbbra is direktben és partnereken keresztül, külföldön pedig főként partnereken keresztül szolgálják ki az ügyfelek igényeit. Később – immár Cisco Technology Developer Partnerként – további integrált megoldásokat szeretnének létrehozni. – Bízunk abban, hogy ez meglévő leányvállalataink munkáját és további külföldi terjeszkedésünket nagymértékben fogja segíteni – hangsúlyozta Marczali Tibor.



Marczali Tibor

ügyvezető igazgató
Onlinet Kft.

Az Onlinet több, a Cisco eszközeivel integrált megoldást is kínál. Az ügyfélirányító rendszer fejlesztése során felismerték, hogy a sorszám kijelzés növelheti a digitális tartalomszolgáltató rendszeren futtatott marketinganyagok hatékonyságát, hiszen a bankfiókokban elhelyezett monitorokon futó sorszámokat az ott tartózkodók

mindig figyelik, ezáltal a marketinganyagok célba érnek. Az ügyfélhívó rendszer statisztikai adatai arra is lehetőséget adnak, hogy a marketing és üzleti területek, valamint a termékfejlesztés mérni tudják a marketingkampányok sikerességét.

TESTRE SZABOTT REKLÁMOK

Az ügyfélirányító rendszerrel integrált Digital Signage termék mellett érintőképernyős megoldásokat is kifejlesztettek, ilyen az „interaktív kirakati üvegfelület”: a Digital Signage rendszeren keresztül az üzlet nyitvatartási idején túl is interakcióba léphet az ügyfél a vállalattal és érdeklődhet különböző szolgáltatások iránt. A digitális marketingtartalom másik megjelenési felülete lehet az információs terminál. Az integrált megoldások használhatók banki 24 órás zónában vagy bárhol hagyományos hirdető- és információs felületként, vagy gyermekek számára készített alkalmazások futtatásával gyermekszarkokban.

A kezdetben kialakított integrált megoldások után az Onlinet számos újabb projektet indított el, amelyekben – főleg az új technológiákra koncentrálna – a Cisco eszközeivel integrált megoldásokat fejlesztettek. Az egyik legígéretesebb fejlesztés a le-

játszasi listák dinamikus felülbírálna valamilyen információ függvényében: az ügyfélirányító rendszerből elérhető a szolgáltatásokra várakozók száma, a rendszer ez alapján sorrendet képez, majd ahhoz a szolgáltatáshoz, amelyre a legtöbben várakoznak, előre definiált beállítások alapján médiaanyagot társít. Így például amennyiben hiteligényléssel kapcsolatban várakoznak sokan, akkor a bankfiókban található LCD-kijelzőkön ilyen reklámokat sugározhatnak. A rendszer azonban nemcsak az ügýtípusok szerint változtathatja dinamikusan a lejátszasi listát, hanem akár arcfelismerés által kapott adatok, vagy RFID-azonosítás utáni információk alapján is.

ÚJAJTA MEGOLDÁSOK

Az Onlinet ügyfélhívó rendszerének továbbfejlesztett változata akár az IP-telefonos és Telepresence rendszerekhez is kapcsolódhat. Így például a Cisco IP-telefonon is lehet futtatni a szoftvert, miáltal kevésbé terhelődnek az ügyintézői monitorok. Az ügyfélhívó rendszer bankkártyás azonosítás után képes egyedi ügyfélkezelést kialakítani akár oly módon is, hogy az ügyintéző előtt megjelenik az ügyfél összes törzsadata, már az illető behívását követően. Front-end, illetve CRM-rendszerekkel illesztve ez akár teljes ügyfél-előttörténetet is jelenthet, ajánlható szolgáltatások megjelenítésével, amivel gyorsulhat és hatékonyabbá válhat az



ügyfél kiszolgálása. Az előbbi megoldással az is kialakítható, hogy az ügyfeleket jegy nélkül kezeljék: ilyenkor a rendszer feladata az ügyintézésről szóló adatok szolgáltatása, amelyből az Onlinet jelentéskészítő (dashboard) termékével online, azonnal elérhető információkat kaphat egy vállalat értékesítése, marketingje és termékfejlesztése, de a HR- és a controlling területek is.

Az Onlinet rendszere a Cisco új technológiai közül nemcsak a DMS-sel, hanem a Telepresence videokonferenciás rendszereivel is illeszthető lesz a későbbiek folyamán. A Cisco kifejezetten bankok számára ajánlja a virtuális ügyfélszolgálatot, amely a bank fiókjában a 24 órás zónában nyitva tartás utáni ügyintézés, vagy akár kisebb fiókok költséghatékony megnyitását eredményezheti irodákban vagy kisebb településeken. Ehhez nem kell feltétlenül jegykiadás. Elegendő csupán a kártyás azonosítás kialakítása, majd az ügyintézés menetére az adatok továbbítása a cégvezetésnek, miáltal megállapítható, mennyi volt a kiszolgálási idő és a back office munka ideje, milyen termékre és miért érdeklődött az ügyfél, milyen ügyleteket hajtott végre az ügyintéző és milyen végeredménnyel.

A leggyorsabbak között

A három hazai tulajdonos kezében lévő, 2001-ben alapított Onlinet Kft. ügyfélirányító rendszerek és információs terminálok gyártásával, kereskedelmével és üzemeltetésével foglalkozik, megoldásait bankok, telekommunikációs cégek, ipari szolgáltató és állami intézmények használják. Az eddig telepített több mint félezer rendszer tervezését, gyártását, a szoftverek fejlesztését, a gépek telepítését és az értékesítést is maga a cég végzi. 2006-ban alapították meg román és orosz leányvállalataikat, 2007-ben Angliában és Bulgáriában nyitottak irodákat, 2008-ban pedig Lengyel-

országban is megkezdte munkáját képviselőjük. A cég az idei évtől – az ügyfélirányító rendszerből kinyerhető adatokra támaszkodva – kereskedelmi tanácsadási szolgáltatással egészítette ki tevékenységét. A Deloitte – a leggyorsabban növekvő régiós cégeket felvonultató – közép-európai Technology Fast 50 versenyében 2006-ban a 2., 2007-ben pedig a 24. helyet szerezte meg, 397 százalékos árbevétel-növekedéssel, az idén azonban még ennél is jobb pozíciót ért el, 2233 százalékos növekedéssel a régió hatodik leggyorsabban fejlődő informatikai vállalata volt.