

Felhasználónként évente akár 250 dollárjába is kerülhet az ügyfélszolgálatoknak a jelszóvisszaállítás

A jelszó-visszaállítások első ránézésre jelentéktelen apróságnak tűnhetnek egy ügyfélszolgálat mindennapos feladatai között. Ez azonban nem is állhatna messzebb az igazságtól a TOPdesk Magyarország szakértője szerint: a jelszavak kezelése jelentős költséget jelenthet a cégeknek, és az ügyfélszolgálaton dolgozók hatékonyságát is nagyban csökkentheti, ha sok az ilyen jellegű feladat.

Sokba kerül az új jelszó

A Gartner felmérése szerint az informatikai ügyfélszolgálati hívások 30-50%-a jelszó-visszaállítással kapcsolatos. Az adott szervezet méretétől és a végfelhasználók számától függően ez hetente akár több tíz órányi munkaidőt is jelenthet. Egyes esetekben ez azt jelenti, hogy az IT ügyfélszolgálat munkatársai a munkanapjuk közel 40%-át manuális jelszó-visszaállításokkal töltik.

Ráadásul a jelszó-visszaállítási kérések kezelése nem csak rendkívül időigényes, de költséges is. A Burton Group globális becslése szerint a jelszó-visszaállítások évente akár 250 dollárba is kerülhetnek felhasználónként. Egy 500 végfelhasználóból álló, közepes méretű szervezet esetében ez évi 125 000 dollárra rúg.

A szervezetre gyakorolt hatás

„A manuális jelszó-visszaállításokkal nem csak az a probléma, hogy rendkívül költségesek. Mivel az informatikai részlegek munkaidejük nagy részét a jelszavak visszaállításával és más ismétlődő feladatokkal töltik, nem jut lehetőségük olyan hosszú távon nagy értékű stratégiai projektekbe fektetni, mint például a modernizáció vagy a valódi problémák feltárása és kezelése” – mondja Zakrzewski Anita, a TOPdesk szolgáltatásmenedzsment platform marketing és értékesítési vezetője.

A szakértő szerint ráadásul nemcsak az informatikai részleg számára jelentenek terhet a jelszó-visszaállítások, hanem a szervezet egészére is. Amíg a végfelhasználók a jelszavuk visszaállítására várnak, a munkájuk félbemarad, ami nemcsak a produktivitásukra és a szervezet egészére, hanem a cég ügyfeleire is negatívan hat.

Automatizált folyamatok

A jelszó-visszaállítások okozta problémákra a szakértő szerint az automatizálás a válasz, amit a legkönnyebben egy chatbot segítségével, vagy egy önkiszolgáló portálon valósíthat meg egy vállalat.

„A Gartner felmérése szerint a jelszó-visszaállítás automatizálása akár 40%-kal csökkentheti a szervizhívások számát és a végfelhasználók állásidejét – ami gyorsan jelentős költségmegtakarítást eredményez” – tette hozzá Zakrzewski Anita.

A [Forrester kutatása](#) szerint ráadásul az automatizálás bevezetését követően a munkavállalók

elégedettsége is 69%-kal javult. A [WorkMarket és a KRC Research](#) jelentése szerint pedig a vezetők 78%-a pedig úgy gondolja, hogy a feladatok automatizálása minden érintett produktivitását növelheti.

Az automatizálás azt is lehetővé teszi, hogy az IT ügyfélszolgálat munkatársai az összetettebb problémákra fókuszáljanak, és a valódi szakértelmet igénylő fejlesztésekbe fektessék az idejüket, ami végső soron javítja a munkával való elégedettséget és a hatékonyságot. Ez pedig mint az ügyfélszolgálati, mind a végfelhasználói oldalon összességében optimálisabb munkakörnyezetet eredményez.

Sajtókapcsolat:

- Varga Dóra, ügyféligazgató
- NOGUCHI
- dvarga@noguchi.hu

Eredeti tartalom: TOPdesk Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/15332/felhasznalonkent-evente-akar-250-dollarjaba-is-kerulhet-az-ugyfelszolgalat-oknak-a-jelszovisszaallitas/>