



A humán tényező kezelésén is múlik az új kártyák sikere

Mind a SZÉP, mind az Erzsébet-kártya fejlesztésénél figyelembe kell venni a közönség igényeit, figyelmeztet a rendszerekben jártas Optisoft

2012. január 12. – **A tavalyi év gyökeres változásokat hozott a hazai béren kívüli juttatások rendszerében. Az újfajta szolgáltatások egy része 2012. január 1-től érhető el a munkáltatók és munkavállalók részére. A kafeéria- és kártyás rendszerek terén szerzett tapasztalatok azt igazolják, hogy néhány aspektus figyelmen kívül hagyása alapjaiban kockáztatja az új rendszerek sikerét.**

A régi szokások nehezen halnak – ezt minden rendszerszintű újítás bevezetésekor figyelembe kell venni. Amennyiben a kormányzat nem figyel oda a praktikus apróságokra, akkor jócskán elhúzódhat az új kafeéria-elemek elterjedése, holott az azokkal elérni kívánt közpolitikai és megtakarítási célokméltányolandóak, vélik a tőzsdén is jegyzett Optisoft Számítástechnikai Nyrt. szakemberei.

Hiába szolgálják maradéktalanul az ügyfelek érdekeit, a régi rendszerek helyébe lépő új béren kívüli juttatási formák pusztán újszerűségük miatt is sokakat elriaszthatnak attól, hogy éljenek a felkínált lehetőségekkel. A Széchenyi Pihenőkártya és az Erzsébet-utalvány a már megszokott funkciókat kínálja a felhasználóknak egy újragondolt, modernebb, átláthatóbb köntösben. Ugyanakkor feltétlenül érdemes végiggondolni azokat a kérdéseket, amelyek felmerülhetnek úgy a munkáltatók, mint a munkavállalók részéről.

Kérdésem van, hová fordulhatok?

Nem szabad megfélemedezni arról, hogy a béren kívüli juttatások megreformált rendszerének sikere elsősorban attól függ, hogy a munkáltatók és a munkavállalók milyen hamar sajátítják el annak használatát. Még ha ezek elvben nem is feltétlenül különböznek az eddigi utalványos és kártyás rendszerektől, akkor is tucatnyi kérdés merülhet fel a használókban. Már az maga is értékes információ lehet, hogy a használat nem tér el az eddig megszokottól, ráadásul lehetnek olyanok, akik új célcsoportként lépnek be, és eddig nem használták ilyet. „A bizalom kialakításának és erősítésének alapvető eszköze kell legyen egy felkészült, megfelelően széles időtartományban elérhető ügyfélszolgálat, vagy úgy nevezett call-center, amelyen keresztül az érdeklődő munkáltatók, munkavállalók és az elfogadóhelyek is könnyen megkaphatják a választ a rendszerek indulásakor felmerülő kérdéseikre” – mondja Semerédy Péter, az Optisoft Nyrt. igazgatótanácsának elnöke. Különösen fontos ez jelen esetben azért, mert a már megszokott papíralapú rendszereket váltó elektronikus és kártyás megoldások a tapasztalatok alapján még mindig nehezen találnak utat maguknak a társadalom egyes rétegeihez.

Akkor ez most bankszámla?

A kártyás alapú kafeéria-rendszerek – habár ezt a béren kívüli juttatásban részesülők nem minden esetben tudják – nem a bankszámla működési elve alapján látják el feladatukat. A kedvezményezettek nevén elhelyezett összeg nem kamatozik, de cserébe nincsenek számla- és kártyaköltségek sem. „A kafeéria-számla nem klasszikus vagyonelem, habár sok tekintetben úgy viselkedik. Olyan klasszikus bankszámlaműveletek, mint a lekötés, vagy a hozam nem értelmezhető esetükben, viszont költségek sem terhelik a munkavállalót. Nem büntetik az összeg azonnali elköltését, de nem is ösztönözik a takarékoskodásra, nem ez a cél” – mondja Semerédy Péter.



Ezt még megvehetem?

Az Optisoft becslése szerint közel 1 milliárd forintot spórolhat az állam, ha idejekorán kártyás alapra tereli az utalványok rendszerét. Az előállítás, az elszámolás, a szállítás és sok egyéb anyagi, illetve humán költség merül fel a papírutalványoknál. Mindazonáltal tagadhatatlan előnye az utalványoknak, hogy a felhasználó mindig pontosan tudja, hogy mekkora összeg áll még rendelkezésére, hiszen látja a cédulákat a tárcájában. Ez a kártyás megoldások esetében alapvetően változik meg. Éppen ezért kiemelten fontos, hogy a munkavállaló pontosan nyomon tudja követni különböző egyenlegeit. „Az egyenlegek lekérdezhetősége alapvető fontosságú. Ma már szinte mindenhol elérhető az internet, ezért egy online egyenleglekérdező felület kialakítása nélkülözhetetlen egy sikeres rendszer működtetéséhez. Ugyan kicsit költségesebb megoldás, de a vásárlás utáni vagy akár heti egy alkalommal küldött egyenlegközlő sms-szolgáltatások is alkalmasak a feladatra. A lényeg, hogy az ügyfél szinte bármikor meg tudja nézni, mekkora felhasználható összegkeret áll még rendelkezésére.” – hívja fel a figyelmet az Optisoft NYrt. vezetője. Semerédy ezt a helyzetet a kilencvenes évekhez hasonlította: „amikor a nagy foglalkoztatók a havi béreket készpénzes fizetés helyett folyószámlákra kezdték el utalni, akkor is kezelendő ellenreakció volt a munkavállalók részéről, hogy nem tudják követni egyenlegüket, illetve kártyahasználatra kötelezik őket.” Az Optisoft szerint a siker azon is múlik, hogy ezeket a panaszokat – még ha banális hangzik is – ne söpörje a szőnyeg alá, hanem átmenetileg kezelje az üzemeltető, mert ez alapjaiban kockáztatná a kártyák iránti bizalmat.

További információk:

Juhász Péter
Goodwill Communications
juhasz@goodwillcom.hu
+3620-3585155

*Az egészségügyi és más humáncélú informatikai rendszereket fejlesztő és üzemeltető **OPTISOFT Számítástechnikai, Pénztárszolgáltató, Könyvelő és Oktató Nyrt.** a hazai nagy- és középvállalati ügyfélkör humánpolitikai feladatainak költségoptimalizációjához kínál hatékony megoldásokat modern informatikai szolgáltatásain keresztül. A vállalat csúcstechnológiát képviselő kártyaalapú rendszerei révén biztosítja ügyfeleinek a versenyképes motivációs és jutalmazási rendszerek kiépítését és fenntartását. A társaság fő versenyelőnyét a kettős-szintű bankrendszer kiépítése során megszerzett infrastrukturális tervezési, tranzakciós, és biztonságtechnikai gyakorlat jelenti. A többek közt az első magyarországi bankkártya piaci bevezetésében kiemelkedő szerepet vállaló OPTISOFT munkatársak évtizedes tapasztalatait hasznosítva, kiemelkedő precizitással, szabályozottsággal, és megbízhatósággal alakítja ki szolgáltatási termékeit ügyfelei számára. A vállalat az ISO:9001 minőségirányítási minősítés mellett a pénzügyi szolgáltatói iparágban ritka ISO:27001-es információbiztonsági minősítést is megszerezte, ezzel is jelezve elkötelezettségét a mintegy százezres ügyfélállomány adatainak kiemelt védelme mellett. A mintegy 1 milliárd Ft saját tőkéjű társaság jelenleg magyar családi tulajdonban van, részvényei a Budapesti Értéktőzsdére is be vannak vezetve.*

www.optisoft.hu