

## Ajánló

### Ügyfélkapcsolat-menedzsment

E számunk az ügyfélkapcsolat-menedzsment fogalmával, szemléletének alkalmazásával ismerteti meg az olvasót, és arra buzdítja a könyvtárosokat, hogy az üzleti világban már bevált és elterjedt módszert minél hamarabb és minél szélesebb körben maguk is alkalmazzák.

Az *ELTE BTK* könyvtáros informatikus szakon most végzett **Nagy Nikolett** szakdolgozata alapján kitűnő áttekintést nyújt az ügyfélkapcsolat-menedzsmentről, definiálja a fogalmat, példák garmadát sorakoztatja fel a könyvtári alkalmazás lehetőségeire. Teszi ezt annál is inkább, mert kérdőíves felmérése azt mutatja, hogy hazai könyvtárainkban még nem nyert igazán polgárjogot e szemlélet, tennivaló tehát akad bőven. Érdemes ismernünk és nyilvántartanunk mindenkit, aki a könyvtárral egyszer is kapcsolatba kerül, történjék ez személyes találkozás, telefon, e-mail vagy más eszköz útján, hiszen ez az adatbázis képezi az ügyfélkapcsolat-menedzsment alapját. Elemezni, sőt mérni kell a felhasználók elégedettségét, testre szabott programokkal előmozdítani megtartásukat, fel kell tárnai a lemorzsolódások okait, hogy részarányukat csökkenthessük.

Az ügyfélkapcsolat-menedzsmentet ma már számos szoftver támogatja, ezek közül a PIVOTAL-t mutatja be **Naszádó Edit**. Ezt a rendszert a világon már 35 ország mintegy 1500 intézménye használja, közte az EX-LH Kft., 2006 óta. Az ALEPH-et és más szoftvertermékeket forgalmazó „Ex Libris birodalomban” a hazai EX LH mellett a világon még számos más, az EX-LH-hoz hasonló ún. *support* cég működik, amelyek a PIVOTAL tudásbázisát építik és használják, azaz rajta keresztül ismerhetik meg a nemzetközi tapasztalatokat az ügyfelek kívánságairól, gondjairól. Az Ex Libris pedig ezek fényében tudja termékeit, üzleti stratégiáját korszerűsíteni. A tudásbázis szolgálja a kétszintű (központi, illetve helyi) szoftver- és terméktámogatás racionális ellátását. A felhasználók sem maradnak ki a javakból, a tudásbázisból megannyi kérdésükre kaphatnak azonnali választ.

A *TMT*-t kiadó *BME OMIKK*, a költségvetési megszorítások miatt létszámleépítésre és átszervezésekre kényszerült. E viharok sodrában elvesztettük több értékes és kedves, a *TMT*-t szívügyünknek tekintő, és e szerint munkálkodó, lapcsináló társunkat, így *Viszocsekné Péteri Évát*, aki a kiadói oldalról felelősen koordinálta és hozzáértően kézben tartotta a lap minden ügyes-bajos dolgát, *György Erika* tördelőszerkesztőt és *Hutya György*t, a szerkesztőség titkárát. Eddigi áldozatos és magas színvonalú munkájukat ehelyütt is megköszöni a szerkesztő. A feladataikat átvevő kollégáknak ezúton kívánok sok sikert!

Szántó Péter