

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Agrárgazdasági Intézete

Portfólió

Hitkó László Máté
CSGUR7

Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Konzulens:
Bence Kiss Krisztina

2024

Tartalom

Bevezető.....	3
A szervezet.....	4
Tulajdonosi szerkezet.....	4
Tevékenysége.....	5
Termékek/szolgáltatások.....	5
Összes szolgáltatásuk:.....	5
Szervezeti felépítés (belső források alapján).....	13
A belső folyamatok kapcsolatrendszerének bemutatása.....	14
A szervezet marketing tevékenységének bemutatása és kritikai értékelése.....	16
A 7P modell.....	16
1. Product (Termékpolitika).....	17
2. Price (Árpolitika).....	19
3. Place (Értékesítés helye).....	21
4. Promotion (Promóció).....	22
5. People (Emberi tényezők).....	23
6. Physical Evidence (Fizikai tényezők).....	23
7. Process (Folyamat).....	25
Saját végzett munka rövid bemutatása.....	25
A Secret Control GPS Kft weboldal értékelése.....	27
A Secret Control GPS Kft SWOT analízise.....	28
Következtetések és javaslatok.....	30
Irodalomjegyzék.....	32
Ábrajegyzék.....	33

Bevezető

A Secret Control GPS Kft. belső folyamatainak és szolgáltatási rendszerének megismerése rendkívül fontos lépés a vállalat működésének és sikerének megértésében. Ez a részletes elemzés betekintést nyújt, hogyan épül fel és működik egy olyan vállalat, amelynek középpontjában az ügyfélorientált szemlélet és a hatékony belső együttműködés áll. Ezáltal mélyebb betekintést nyerünk abba, hogy hogyan növeli a vállalat belső működése az ügyfélélményt és a piaci versenyképességet.

A modern üzleti környezetben a vállalatok sikerének kulcsa nem csupán a termékek és szolgáltatások minőségében, hanem a hatékony marketingstratégiában és a folyamatos fejlesztésben rejlik. A Secret Control GPS Kft. ékes példa arra, hogyan lehet egy dinamikus és innovatív vállalkozás révén szemléltetni a marketing és értékesítés szoros együttműködését, valamint hogyan lehet a folyamatokat az ügyfélélmény javítása érdekében optimalizálni.

Célom ennek a folyamatnak a részletes elemzése és bemutatása, különös tekintettel a Secret Control GPS Kft. által alkalmazott marketingstratégiára és értékesítési folyamatokra. Az elemzés során bemutatásra kerül, hogyan épül fel a cég marketingstratégiája a termékek és szolgáltatások promóciójától a célcsoportok meghatározásáig. Emellett kiemelt figyelmet kapnak a cégnél alkalmazott marketingeszközök és csatornák, valamint azok hatékonysága és kritikai értékelése.

A dolgozat második felében a Secret Control GPS Kft. belső folyamatainak és szolgáltatási rendszerét mutatom be. Itt kifejtem, hogyan alakul ki és működik a marketing és értékesítés közötti szoros együttműködés, valamint milyen hatással van az ügyfélszolgálati tevékenységekre és a termékfejlesztési folyamatra.

A dolgozat végén saját végzett munkám rövid bemutatása és tapasztalataim összegzése olvasható. Az itt leírtak az általam végzett gyakorlat során szerzett tapasztalatok és tanulságok alapján születtek, és segítenek a cég jövőbeli marketingstratégiájának és folyamatainak továbbfejlesztésében.

A szervezet

Szakmai gyakorlatomat a Secret Control GPS Kft. marketing osztályán töltöttem. A cég egyedi személyre szabott telematikai megoldásokat nyújt fuvarozó és szállítványozó cégeknek Európa szerte. Innovatív megoldásokat fejleszt házon belül minden ügyfél igénynek eleget téve.

A Secret Control missziója, hogy az ügyféllel együtt fejlődve a lehető legjobb megoldásokat nyújthassa.

A céget 1997-ben alapították, első termékcsaládjával, a Navsky-al, majd a növekvő igényre válaszul megkezdtek a terjeszkedést Európa szerte. 1999-ben már együttműködésre lépett a jelentősebb hazai biztosítótársaságokkal és lízingcégekkel. 2004-ben online is elérhetővé tették Webbase szolgáltatásukat, majd 2006-ban elsők között csatlakozott az FMS-standardhez, ezzel megkezdve a CAN-Bus alapú szolgáltatásokat. Ezt 2007-ben személygépjárművekre is bevezették. 2013-ban bevállási-közreműködői szerződést kötött az Állami Autópálya Kezelő Zrt.-vel, és ezzel elindította útdíjfizetői szolgáltatását. 2016-tól már telefonos applikáción is elérhetővé tette Navsky szolgáltatását. 2019-ben 4 év intenzív fejlesztést követően elindította az üzemanyag-megtakarítást célzó, átfogó megoldását, a Colibri EcoScore System-et. 2020-ban elindította fuvarszervezést támogató vállalatirányítási rendszerét, a WebbasePRO-t.

Megfelelt a legújabb GDPR feladatoknak, többek között megszerezte az ügyfélkezelés és ügyfél titoktartás, diszkréció protokoll teljesítéséért járó ISO 2015 tanúsítványt.

2023-ban az All in One szolgáltatás megalkotásakor szakított a korábbi moduláris felépítéssel és egy széles szolgáltatási palettával rendelkező telematikai eszközt tervezett, mely megoldást nyújt a legtöbb felmerülő fuvarozói igényre és óriási szabadságot ad a fuvarozó cégek költséghatékony üzemeltetéséhez.

Tulajdonosi szerkezet

A Secret Control GPS Kft.-t a két tulajdonos, Varga Zoltán és Varga László alapította és jelenleg is az ő tulajdonukban áll. Egyenlő partnerekként birtokolják, Varga Zoltán tölti be a cégvezető szerepet.

Leányvállalata van Szerbiában, a Satgard Secret Control GPS group.

Tevékenysége

A Secret Control GPS Kft. fuvarozó, szállítmányozó vállalkozásoknak nyújt személyre szabott, egyedi megoldásokat Európában. Kamionos és buszos flottáknak, futárszolgálatoknak vagy kis flottával rendelkező vállalkozásoknak nyújt telematikai fejlődési lehetőséget.

Fő tevékenysége a saját forrásokból, külső szakértői és pénzügyi támogatás nélkül fejleszti megoldásait. Többnyire saját gyártmányú eszközöket használ, saját mérnöki és programozói csapattal. Műszaki támogatói csapattal és kiemelkedő ügyfélszolgálattal rendelkezik.

Az ügyfél elégedettségét fokozva, igyekszik minél több szállítmányozói folyamatot automatizálni.

Akár különleges ügyfeleknek, mezőgazdasági gépekkel, csalás/visszaélés az üzemanyag gallonos töltésénél, ezt kiküszöbölve az üzemanyagmérő rendszer drasztikus csökkenést mér, felismeri, ha lejtőn vagy dombon halad a jármű, mikor mennyit töltenek a tankba.

Termékek/szolgáltatások

Termékeik különböző szektorokban nyújtanak megoldást telematikai kihívásokra. A logisztikai cégek számára készült műholdas nyomkövetésre épülő szolgáltatások a saját fejlesztésű Webbase Engine programmal teszik lehetővé a valós idejű követést. A szolgáltatásokhoz fizikai mérőeszközök is társulnak, melyek a járművekbe kerülnek beszerelésre.

Az egyes kategóriákba sorolt szolgáltatások között személyautók, kisteherautók, tehergépjárművek, buszok és speciális járművek részére is komplex megoldásokat kínálnak. Az alkalmazásaik és szolgáltatásaink által naprakészen tartják és megfelelnek az ügyfelek igényeinek. (Secret Control szolgáltatások, 2024)

Összes szolgáltatásuk:

CAR SHARING:

A Car Sharing szolgáltatás érintés nélküli átadást, zökkenőmentes nyomon követést és problémamentes adminisztrációt kínál. A Secret Control applikációval könnyen nyomon követhető, hogy ki, mikor és mennyi ideig használja a céges autókat, így hatékonyabbá és átláthatóbbá válik az autóhasználat vállalati szinten. Emellett

hozzájárul a fenntarthatósághoz az üzemidő optimalizálásával, ami csökkenti az üzemanyag-felhasználást és a károsanyag-kibocsátást.

WATCH SZOLGÁLTATÁS:

A Watch szolgáltatás folyamatos készenléletet biztosít és hatékonyan védi a gépjárművet a lopásokkal szemben. Az általa biztosított GSM-blokkolás elleni védelem és folyamatos rendszerellenőrzés révén azonnali riasztás történik, ha bármilyen probléma merül fel.

VÉSZHELYZETI ASSZISZTENS:

Biztonsági intézkedéseik biztosítják, hogy a sofőrök mindenkor biztonságban érezzék magukat. Vészhelyzeti asszisztensük segítségével könnyedén és gyorsan hívhatnak segítséget bármilyen kritikus helyzetben. A pánikgomb gyors és diszkrét riasztást küld a diszpécser csapatnak, akik azonnal intézkednek.

ÜZEMANYAGKONTROLL:

Az üzemanyagkontroll szolgáltatásuk pontos és gyors áttekintést nyújt arról, ki, mikor, mennyit és hol tankol a járművekbe. Rendszerük azonnali riasztást küld rendellenes helyzetek esetén, automatikus tankolásnyilvántartást vezet, és 99%-os pontossággal számolja ki a tényleges fogyasztásokat, így elkerülhetőek a mellé tankolások vagy trükkös üzemanyag kivételek.

ÜTKÖZÉS- ÉS BORULÁS ÉRZÉKELÉS:

Az ütközés- és borulásérzékelő rendszerük gyorsan feldolgozza a járművek gyorsulási adatait, és azonnal riasztást küld rendkívül sokrétű felhasználási lehetőségekkel. Az emelésérzékelés funkció védelmet nyújt a lopások ellen, míg a GPS-bélyeg pontos helyszíni és időbeni információt biztosít. Életmentés esetén azonnal intézkednek, küldve a segítséget nyújtó hatóságokat, ha a sofőrt nem érik el.

SOFŐRAZONOSÍTÁS:

Sofőrazonosítás szolgáltatásuk lehetővé teszi a gépjárművezetők egyedi azonosítását, legyen szó magán- vagy céges járművekről. Riportolási lehetőségekkel segítik követni a munkaidőt és futásteljesítményt. Gyors és precíz előkészítést biztosítanak az ÁFA-visszaigényléshez, és ötvözhető vagyonvédelmi rendszereikkel, amelyek riasztást küldenek az azonosítás elmulasztása esetén.

SECRET CONTROL MOBILAPPLIKÁCIÓ

A Secret Control mobilalkalmazás sok kényelmi funkciót kínál, mint például a sofőrazonosítást, automatikus parkolást és autópálya matrica vásárlást. Segítségével könnyedén elkülöníthetők a céges és magánutak, és kedvezményes üzemanyagkártyát is használhatnak az ügyfelek. Az applikációval menet- és szállítóleveleket vezethetnek online, valamint időpontot foglalhatnak a szerződött szervizekben.

RABLÁSVÉDELEM:

A rablásvédelem teljes körű biztonságot nyújt mind az ügyfelek otthonában, mind autójában. Menet közben érzékelik az ajtónyitást, és ha az azonosítás elmarad, azonnal riasztást kezdeményeznek. Jelzést kapnak és intézkednek, hogy garantálják a jármű teljes védelmét és a hatóságok közreműködését.

JÁRMŰKÖVETÉS:

Azonnali, részletes jelentések biztosítják az ügyfeleket, hogy mindig tudják, hol vannak autóik, és hogyan teljesítenek. Európai szinten nyomon követhetik járműveiket, teljes átláthatósággal a mobilalkalmazás segítségével bárhol, bármikor.

GÉPJÁRMŰVÉDELEM:

Többkörös ellenőrzésük egységes védelmet nyújt a járműnek, különös tekintettel az ajtókra, az utastérre és a motorra. Riasztás esetén azonnal beavatkoznak, és távolról is leállíthatják a motort.

CÉGES-/MAGÁNÚT ELKÜLÖNÍTÉS:

A Secret Control segítségével könnyen elkülöníthetők a céges és magánutak, valós költségfigyelést biztosítva. Korszerű GPS alapú rendszerük egyszerűsíti az adminisztrációt, így könnyedén előkészíthetők az ÁFA-visszaigényléshez szükséges dokumentumok is.

BELSŐ TÉRVÉDELEM:

A Secret Control belső térvédelmi rendszere tűhegypontossággal érzékeli a rendellenes mozgást a jármű utasterében, és azonnal riasztást küld. Ez a folyamatos védelem minden pillanatban biztosítja az ügyfél értékeinek védelmét, míg az automatikus jelzés és az operátor központ értesítése további intézkedéseket tesz lehetővé a hatóságok bevonásával.

WEBBASE MOBILE APPLIKÁCIÓ:

A webes mobilalkalmazás gyors és egyszerű áttekintést nyújt flottavezetőknek a flottaállapotról és gépjárműpozíciókról. Valós idejű térképnézetben követhetők az útvonalak, még az autópálya matricák és menetlevelek érvényességi ideje is lekérdezhető. Az alkalmazás lehetővé teszi az azonnali kommunikációt a sofőrökkel, és interaktív térképnézetet kínál a megtett útvonalak és aktuális járműinformációk megtekintéséhez.

ÜZEMANYAG-HATÉKONYSÁGI PROGRAM (COLIBRI):

A Colibri EcoScore System az EKR-követelmények teljesítését segíti, mely célja az energiafelhasználás csökkentése. Az EKR rendszerben megvalósított intézkedéseket auditálják, és a megtakarítást a Fehér könyvben rögzítik. A Colibri rendszer hatékonysági pontszámot számol, mely hitelesíti az energiahatékonysági intézkedéseket, lehetővé téve a tanúsítványok értékesítését. Mindeközben a sofőrök és a flottával rendelkező ügyfelek pontos adatokat kapnak kézhez a teljesítményről.

TÖMEGES ADATLEKÉRÉS:

Az ügyfelek másodpercek alatt érhetik el adataikat, egy kattintással. Átlátható menetlevelek, futási és fogyasztási adatok azonnal elérhetők online. Rendszerük kompatibilis a legkülönbözőbb munka- és vállalatirányítási rendszerekkel (MIRTUSZ, Libra, SAP) és automatikusan elemzi az adatokat, hogy gördülékenyen működjön, még a leterhelt időszakokban is.

E-MENETLEVÉL:

Az E-menetlevél a modern, gyors és praktikus megoldás a hagyományos papírmunka helyett. Digitálisan vezethető, elfogadott hatósági módon, időt és energiát takarítva meg. Speciális fedélzeti eszközük gyors ellenőrzést tesz lehetővé, míg a tehermentesítés és büntetése elkerülés érdekében segíti a sofőröket a mindennapi feladatok könnyebb végrehajtásában.

WEBBASE PRO:

A WebBase Pro egy online platform, amely lehetővé teszi fuvarmegbízások kezelését, fuvaroptimalizálást, partneryilvántartást és naprakész adatok nyilvántartását. Automatizálja az árakat, nyilvántartásokat és kalkulációkat, és segít hatékonyan kezelni a szállítási tevékenységet.

WEBBASE DRIVER:

A WebBase Driver egy mobilalkalmazás sofőröknek, amely lehetővé teszi az azonosítást, üzenetküldést, dokumentumok küldését, menetlevelek lekérését és egyedi navigációt biztosít. Emellett lehetőség van túraútvonalak lehívására és fuvarstátusz frissítésére is.

VONTATMÁNYAZONOSÍTÁS:

Azonnali vontatmányazonosítás és teljes szerelvényfigyelés révén nyomon követhető minden vontatmány kapcsolódó folyamata és telemetriai információja. Az automatikus tengelyszám állítás segít elkerülni a hibákat és az útdíjakkal kapcsolatos bírságokat anélkül, hogy a sofőrnek be kellene avatkoznia.

UTÓLAGOS ÚTDÍJFIZETÉS:

Utólagos útdíjfizetésük könnyű és költséghatékony megoldás hosszabb utakra. Nincs számlavezetési díj, és csak a valós költségek alapján számítják fel az útdíjat. Ezt utólag fizetve egyszerűsítik.

ÚTDÍJFIZETÉS:

A Secret Control Útdíjfizető szolgáltatásával könnyedén és költséghatékonyan rendezhetők az útdíjak. A sofőrök gyorsan értesülnek az útdíjakkal kapcsolatos információkról, ezzel elkerülhetik a büntetéseket. Rugalmas megoldást kínálnak kivethető vagy fix OBU-k (On Board Unit) formájában, amelyekkel egyszerűen kezelhető a tengelyszámváltás. A diszpécsterszolgálat pedig folyamatosan rendelkezésre áll a segítségnyújtáshoz.

OBU EASY ÚTDÍJ ASSZISZTENS:

Az OBU Easy egy könnyen használható eszköz, amely segít alkalmazkodni az új útdíjszabályokhoz Magyarországon. Ez az eszköz egyszerűsíti az útdíjbevallást és az ötödik tengelyváltást is támogatja. Az OBU beüzemelése egyszerű lépésekből áll, amelyeket követve bárki könnyedén regisztrálhatja járművét a fizetős útvonalakra.

HŐMÉRSÉKLETFIGYELÉS:

Szolgáltatásuk pontos hőmérséklet- és páratartalom-méréssel, valamint többsatornás riasztással biztosítja az áruk biztonságát. A valós és múltbéli adatok elemzését és naplózását is elvégzik, így az ügyfeleknek csak a szállításra kell összpontosítaniuk.

ALL IN ONE SZOLGÁLTATÁS:

Az "All in One" szolgáltatással egy eszközön keresztül könnyedén lehetséges a távoli tachográf adatok letöltése, az e-mail vagy FTP értesítésekkel könnyen hozzáférhetők a fájlok. Az útdíjfizetési funkciók közé tartozik a tengelyszámváltó és útdíjstátusz ellenőrzés. A sofőrazonosítás egyszerűen kezelhető, a járművezetők kártyájával vagy

mobilapplikációval. Emellett lehetőség van az üzemanyag-fogyasztási és üzemmerési adatok nyomon követésére is.

DIGITALIZÁLT UTASFORGALOM MÉRŐ RENDSZER:

A digitális utasforgalom-mérő rendszer segítségével könnyedén nyomon követhetik és kommunikálhatnak a céges buszokkal, minimalizálva a sofőrök és flottakezelők idejét. NFC kártyákkal gyors és biztonságos azonosítást tesznek lehetővé, ezzel részletes nyomon követést és jelentéseket kínálva az utasok tevékenységéről. Rugalmas skálázhatóságot biztosít a különböző felhasználói igényekhez és járművekhez.

ÜZEMÓRAFIGYELÉS

Üzemóra-figyelő szolgáltatásuk segítségével ügyfeleik pontosan nyomon követhetik járműveik valós üzemidejét, még a speciális munkagépek esetében is. Az adott üzemóra alatt felhasznált üzemanyag mennyiségének nyilvántartása is lehetséges, így hatékonyabban követhetik a járművek fogyasztását. A Secret Control által kifejlesztett eszköz megbízható adatokat szolgáltat, amelyek összevethetők a gépkönyvi adatokkal, így elkerülhetők a visszaélések.

A cég a szolgáltatásokat naprakészen tartva, szükség vagy fellépő igény esetén újakat létrehozva elégíti ki az ügyfelek szükségleteit.

A cégnél töltött időm alatt megismertem az összes szolgáltatást, most pedig bemutatom a legsikeresebbeket:

A legnagyobb számban értékesített szolgáltatások 2024 első negyedévében az útdíjfizetéshez kapcsolódóak voltak. Az új útdíjrendszer januári bevezetésével ezekre készítettünk kampányt:

Az OBU Easy fedélzeti eszköz „plug and play” megoldással és néhány gombnyomás beüzemelésével bármely jármű útdíjfizetésére alkalmas, egyszerűen. Nem kell előre megtervezni a fuvarát és csak arra az útszakaszra kell fizetni, amit a jármű valóban használt. Az eszköz sikere a gyorsaságán, egyszerű használatán és pontosságán kívül a hosszú távon nyújtott értéke adja, hiszen komoly, hibás vagy hiányos útdíjbevallásból adódó bírságoktól kíméli meg a fuvarozókat.



1. ábra OBU Easy mobil fedélzeti eszköz

Forrás: (Secret Control szolgáltatások, 2024)

Második legsikeresebb termékük a Colibri EcoScore system. Ez a komplex számítógépes program minden járműtípussal és márkával kompatibilis, célja a sofőr felmérése, vezetési stílusának kiértékelése és javítása. Nagy fogyasztású tehergépjárművekre specializálódott, de segített már futárszolgálatnak, sőt kukásautó flottának is.

Egy rövid tesztvezetés-felmérés után a Colibrit kezelő oktatóval közösen átveszik a kapott értékeket, majd az oktató is levezeti a tesztkör, közben tanácsokkal ellátva a sofőrt. A tesztkörben szerepel emelkedő, lejtő, körforgalom és minden, amivel a sofőr napi szinten találkozhat. A helyes gázadás-fékkezelés-váltás elsajátítása fél napnál nem vesz igénybe több időt, mégis átlagosan 10% üzemanyag megtakarítást értek el 100 kilométerenként.

A harmadik legsikeresebb szolgáltatásuk az „All in one szolgáltatás” mely a legtöbb megoldásukat egybe foglalja. Legyen szó kamionos, buszos, vagy más típusú flottáról bármilyen méretben, az all in one szolgáltatást minden esetben teljesen személyre szabják. Magába foglalja a járműkövető, sofőrazonosító, üzemanyagkontroll, rakomány hőmérsékletfigyelő, vontatmányazonosító, e-tachográf és útdíjbevalló szolgáltatásokat.

Azért jött létre, hogy a lehető leghatékonyabban segíthesse az ügyfeleket, egy felületen, egy applikációval összekötve.

Szervezeti felépítés (belső források alapján)

A vállalat vezetése egy cégvezetőből áll. A havonta kétszer tartott vezetői megbeszéléseken a középvezetők aktívan részt vesznek, együtt értékelik a cég működését, megoldják a problémákat és tervezik a jövőbeli fejlesztéseket.

A Secret Control GPS Kft. struktúrája jól szervezett és átlátható. Minden részlegnek egy vezetője van, aki az adott területért és a fennhatósága alá tartozó kollégákért felel.

- Szerelő alvállalkozók
- Műszaki támogató csapat
- Diszpécser szolgálat
- Értékesítők
- Marketing
- Pénzügy
- HR
- Informatikai osztály
- Raktár
- Termékfejlesztési osztály
- Ügyfélszolgálat

A szervezet egyéni vállalkozó részéhez tartoznak a szerelők. Két csoportra oszlanak: egy csapat a telephelyen intézi a GPS és egyéb eszközök be-, illetve kiszereles munkálatait, a többi szerelő alvállalkozó pedig a helyszínre kiszállva végzik a telepítéseket ezzel országos szintű lefedettséget biztosítva az ügyfelek számára.

A cég műszaki támogatói csoportja az ügyfelek műszaki fennakadásainak gyors és hatékony megoldására fókuszál. Kérdéseikre telefonon és e-mailben válaszolnak, emellett pedig segédkeznek a gps készülékek be- és kiszerelesének logisztikai folyamataiban.

A cég 0-24 órás diszpécser szolgálatot is fent tart, arra az esetre, ha az egyik ügyfél autójával balesetet szenvedne, vagy eltulajdonítanak azt. Ezen felül ők fogadják az éjszakai hívásokat, tényleges 24 órás szolgálatot fenntartva.

Saját adatbázis kezelő programban dolgoznak, itt tartják nyilván az ügyfelek adatait. Mindez privát szervereken zajlik a teljeskörű biztonság érdekében.

Az értékesítési tevékenységet a kereskedői részleg végzi, melynek fontos szerepe van az ügyfelekkel folytatott tárgyalások lebonyolításában és az értékesítésben. Az értékesítő szakemberek telefonon, e-mailben és személyesen értékesítenek, hogy a megfelelő termékeket

és szolgáltatásokat kínálhassák ügyfeinknek. Ügyfélgondozással, a közös fejlődés és fejlesztés proaktív hozzáállásával kapocsként működnek az ügyfél és a cég között.

A cég marketing csapata a cég online és offline jelenlétéért és arculatáért felel, ezért rendkívül fontos szerepet játszik az ügyfelekkel való kommunikációban. Ide tartozik a cég grafikus is, aki a grafikai elemeket készíti és tartja frissen.

Ők végzik a weboldal naprakészen tartását, hirdetéseket, belső tudástár dokumentáció fejlesztést és frissítést, társosztályok kezelését a belső marketing részeként. Egyik fő feladata a krízis kezelés.

A pénzügyi és HR részleg a cég pénzügyeit kezeli, beleértve a szerződések utáni kifizetéseket, számlák kezelését és a dolgozók fizetését.

Az informatikai osztály felelős a honlap és a webes alkalmazások karbantartásáért, valamint nagyméretű adatsomagok kezelésének gördülékenységéért. Ezen felül egyedi problémákat oldanak meg, saját szoftvert fejlesztenek.

A raktárban tárolják a termékkészletet, amelyet szükség esetén utántöltenek, majd onnan küldik a készülékeket a szerelőknek vagy az ügyfeleknek. Ezt a folyamatot elektronikus raktározó rendszer segíti.

Termékfejlesztési osztályon tesztelik az új termékeket, visszaküldött, kár érte termékek hibaelhárítását és problémakezelést végeznek.

Az ügyfélszolgálaton az ügyfelek megkereséseit kategória szerint kezelik, esetenként továbbítják az illetékes osztálynak. Fontos szerepet töltenek be az ügyfélkapcsolat ápolása szempontjából.

A belső folyamatok kapcsolatrendszerének bemutatása

A marketing és a kereskedő csapat munkája kiemelt fontosságú a közös értékesítésben. Szoros együttműködésben dolgozik a két részleg, a lehető leginformatívabb kommunikációt, legminőségibb szolgáltatást nyújtva az ügyfélnek.

Minden az ügyfél elégedettség növelése jegyében működik. A leendő ügyfél érdeklődését felkeltve a Secret Control GPS Kft. által kínált szolgáltatások iránt, legyen az flottakövetés vagy személyautó nyomkövetés stb.

A célközönséget Facebook, Instagram, LinkedIn és TikTok közösségi oldalakon, illetve E-Mail marketinggel érik el. Offline azonban „szájról szájra” adják üzleti körökben, a kiemelkedő szolgáltatásaik eredményeként. (Secret Control facebook oldal, 2024) (Secret Control instagram oldal, 2024) (Secret Control LinkenIn oldal, 2024) (Secret Control TikTok oldal, 2024)

Az érdeklődő lehet, hogy a cég weboldalán böngészi az elérhető információkat és kapcsolatba lép a kereskedő csapat egyik tagjával. A weboldal csak marketing, a marketing a kereskedő és az ügyfél közti kommunikáció kivetülése. Ezt az online jelenléttel érik el, a kettő teljes összhangban van.

Miután az érdeklődő telefonon vagy E-Mailben felvette a kapcsolatot az értékesítő csapat valamely tagjával, esetleg kitöltötte az online űrlapot az érdeklődéséről, a kereskedő csapat tagja segít az ügyfélnek a megfelelő szolgáltatás vagy termék kiválasztásában. A kereskedő segít eligazodni az általuk kínált szolgáltatások között, megválaszolja az esetleges kérdéseket és segít kiválasztani a legmegfelelőbb eszközt, illetve szolgáltatás csomagot. Árajánlatot tesz, ami, ha elfogadásra kerül, megköthetik a szerződést.

A szerződéskötés után a társosztályok együttműködésével igyekeznek minél gyorsabban beszerezni a szerződésben leírt termékeket és beüzemelni a szolgáltatásokhoz kapcsolódó eszközöket.

A telepítés után az ügyfél kapcsolatba léphet az ügyfélszolgálattal, a diszpécser szolgálattal és a műszaki támogatói csapattal, ha bármilyen kérdése vagy problémája merül fel a szolgáltatással kapcsolatban. Az ügyfélszolgálat, a diszpécser szolgálattal és a műszaki támogatói csapattal segíti az ügyfelet az esetleges kérdések megválaszolásában és a problémák megoldásában.

A cég folyamatosan kapcsolatban marad az ügyfelekkel, hogy megértsék az igényeiket és felkészüljenek az esetleges változásokra vagy fejlesztésekre. Ez lehetővé teszi számukra, hogy jobban kiszolgálják az ügyfelek igényeit és javítsák a szolgáltatások minőségét.

Jelenleg nincs kapcsolatuk külsős ügynökséggel, minden fejlesztést, ügyfélkezelést, marketinggel és értékesítéssel kapcsolatos munkát maguk végeznek. Partnereik közt jelen van az ISO, NÚSZ és HU-GO. Ezek a partnerségek is az ügyfélelégedettség és sima integráció jegyében jöttek létre.



2. ábra Secret Control ISO tanúsítvány

A szervezet marketing tevékenységének bemutatása és kritikai értékelése

A cég ugyan termék értékesítéssel is foglalkozik, (ezek az eszközök a szolgáltatás fontos részét képezik,) fő profilja szerint szolgáltató. Személyre szabott komplex technológiai szolgáltatásokat nyújt, amelyek segítségével az ügyfelek hatékonyabban és eredményesebben kezelhetik flottájuk ill. járműveik útjait.

Q1 és Q2-ben OBU Easy buszos fedélzeti eszköz kampányunk futott, amiben aktívan részt vettem. Erre a termékre vonatkozóan vezetem le a 7P marketing mixet. (Rekettye, 2016)

A 7P modell

A különböző osztályozások közül a szolgáltatásmarketing szempontjából említést érdemel *Booms* és *Bitner* megközelítése, akik a 4P-t további három tényezőcsoporttal egészítik ki: az *emberi tényező* (people), a *tárgyi elemek* (physical evidence) és a *folyamat* (process) bővítéssel a *szolgáltatási marketingmix 7P-jéről* beszélnek. A hételemű marketingmix elsősorban az angolszász szolgáltatásmarketing képviselői által vált elfogadottá és

alkalmazottá. A következő (3. ábra) tartalmazza a hételemű marketingmix elemein belüli legfontosabb mix-eszközöket. A szolgáltatások fizikai termékektől lényegesen eltérő jellemzői miatt a klasszikus marketingmix elembővítése indokolt és célszerű. A táblázatban szereplő elemekből is érzékelhető azonban, hogy a bővítés nem egyformán konzisztens elemeket tartalmaz, s azok indokoltsága erősen különböző. (Veres Z. é., 2017)

Termék	Értékesítési csatorna	Promóció	Ár	Emberi tényező	Tárgyi elemek	Folyamat
<ul style="list-style-type: none"> - Fizikai termékjellemzők - Minőség - Tartozékok - Csomagolás - Garanciák - Termékcsoportok, választék - Márkázás 	<ul style="list-style-type: none"> - Csatorna típusa - Árkiállítás (experdiálás) - Közvetítő kereskedők - Üzletek elhelyezkedése (lefedettség) - Szállítás - Raktározás - Csatornamenedzsment 	<ul style="list-style-type: none"> - Promóciós mix - Eladók: <ul style="list-style-type: none"> • létszám • kiválasztás • oktatás • ösztönzés - Hirdetés: <ul style="list-style-type: none"> • célcsoportok • médiumok • hirdetéstípusok • reklámművelet - Vásárlásösztönzés - PR 	<ul style="list-style-type: none"> - Rugalmasság - Árszint - Fizetési feltételek - Differenciálás - Árleszállítások - Árengedmények 	<ul style="list-style-type: none"> - Alkalmazottak: <ul style="list-style-type: none"> • toborzás • oktatás • motiváció • jutalmazás • csapatmunka - Igénybevevők: <ul style="list-style-type: none"> • oktatás • tréning - A kultúra és az értékek továbbítása 	<ul style="list-style-type: none"> - Környezetterv: <ul style="list-style-type: none"> • esztétika • funkcionális • környezet - Berendezés - Tájékoztató jelzések - Alkalmazottak öltözéke - Egyéb kézzelfogható jellemzők: <ul style="list-style-type: none"> • jelentések • névjegyek • nyilatkozatok • garanciák • járulékos termékek 	<ul style="list-style-type: none"> - Tevékenységi folyamat: <ul style="list-style-type: none"> • szabványosított • adaptált - A lépések száma: <ul style="list-style-type: none"> • egyszerű • összetett - Az igénybevevő bevonódási szintje

Forrás: Booms-Bitner, Covell és Veres Z. munkái alapján

3. ábra A hételemű marketingmix elemeinek legfontosabb mix-eszközei

Forrás: (Veres Z. é., 2017)

A például vett szolgáltatásomat jól jellemzi a leírása:

„Az OBU Easy egy egyszerűen használható és üzembe helyezhető eszköz, amelynek segítségével könnyedén regisztrálhatja járművét a magyar fizető útvonalon. Ötödik tengelyszámra váltás is elérhető az eszközzel.” olvasható a weboldalon (SecretControl OBU Easy, 2024)

1. Product (Termékpolitika)

A cég fő profilja a gps-alapú telematikai rendszerek, például flottakövetés, útdíjfizetés és nyomkövetési szolgáltatások. Az OBU Easy például egy komplex megoldás, amely tartalmazza a hardveres eszközt és a szolgáltatást is, többek között ezt a terméket és a hozzá tartozó szolgáltatást ismerhettem meg gyakorlatom időtartama alatt. Ez egy automatizált útdíjfizetésre alkalmas eszköz és szolgáltatás kombináció. Az eszköz különlegességét az adja, hogy ötödik tengelyváltásra is alkalmas, ami a buszok és kamionok útdíjfizetésének szempontjából kiemelten fontos.

Fizikai termékjellemzők:

Az OBU Easy egy kompakt és könnyen kezelhető eszköz, amely nem igényel külön beszerelést a járműbe ez által bárki be tudja üzemelni. Bekapcsoló és tengelyváltó gombokkal, illetve állapot jelző LED-ekkel rendelkezik, amelyek segítségével könnyen beállítható és kezelhető.

Minőség:

Az OBU Easy külső borítása jó minőségű kemény műanyagból készült, ami nem akadályozza a GPS jel küldésében. A belső jól rögzített stabil alaplappal köszönhetően hosszú élettartamot és megbízható működést biztosít.

Tartozékok:

A termékhez tartoznak a szükséges beszerelési kiegészítők, a töltőkábel és szivargyújtós töltő. Ezen felül egy papír alapú használati útmutató és egy jótállási igazolás.

Csomagolás:

Az OBU Easy egy praktikus papír alapú csomagolásban érkezik, amely megfelelő védelmet nyújt az eszköznek a szállítás során. A terméket védő papírdoboz közel sem annyira környezet károsító hatású, mint a mai műanyag csomagolások. Ezt a dobozt egy róla könnyedén lecsúsztatható palást díszíti, rajta a termék képével, a legfontosabb információkkal és a cég adataival.



4. ábra OBU Easy és csomagolása

A csomagolásban szinte egyáltalán nem vették figyelembe a színek fontosságát, noha jelentős szerepet játszanak az ember figyelmének felkeltésében és vásárlási hajlandóságuk erősítésében. „A színek emberi magatartásra gyakorolt hatását az orvostudomány és a pszichológia is behatóan vizsgálta, és bebizonyították, hogy a színek befolyásolják az ember agyműködését.”

(Agárdi, 2017)

Garanciák:

A termékhez általános garancia jár egy éves időtartamra, amely biztosítja a vásárlókat a gyártási hibák esetén. Ilyenkor javítással, esetleg azonnali cserével biztosítják a vevőt a lehető legkisebb időkiesésről.

Termékcsoportok, választék:

Az OBU Easy egy változatban kapható, általánosan megfelelően a különböző ügyfelek igényeinek és járműveinek specifikációinak. A Secret Control szolgáltatás portfóliójában szereplő megoldások azonban teljes mértékben testreszabhatóak, kombinálhatóak és egyéni kérésre akár bővíthetőek is.

Márkázás:

A termék jól láthatóan és egyértelműen van márkázva, hogy az ügyfelek könnyen felismerjék és azonosítsák azt. A piros SC feliratú logó közel minden felületen jól észrevehető, de nem szerepel sem az OBU Easy eszközön, sem a csomagolásán. Minden más eszközön, illetve dokumentumon jól láthatóan fel van tüntetve, ezzel erősítve a felismerhetőséget.

2. Price (Árpolitika)

Az OBU Easy ára 38 000 Ft, melyet a piaci versenyhelyzet, az előállítási költségek és a szolgáltatás értéke alapján határoztak meg. Az árazás stratégiailag megfontolt, hogy versenyképes maradjon a piacon. A plusz szolgáltatás ára, különleges promóció vagy egyéni árajánlatokkal változhat. Az értékesítő egyéni ajánlatot tehet több eszköz vagy más szolgáltatással összekötés esetén.

Rugalmasság:

A cég rugalmasan kezeli árait, esetenként komplex vagy kombinált szolgáltatáscsomagokat kedvezményes áron kínál, növelve az elégedettséget. Ez nem vonatkozik a webshopra, hiszen fix áron fix darabszámú terméket kínálnak.

Árszint:

Az árszint megfelelő kialakítása kulcsfontosságú az OBU Easy sikeres értékesítésében. Az árszint versenyképes a piacon, ugyanakkor megfelel a termék minőségének és az ügyfelek értékérzékének.

...úgy lehet fogalmazni, hogy az árak kialakítására legnagyobb hatással a 3V, maga a vállalat, a vevők és a versenytársak (angolul a 3C – company, customers, competitors) vannak... írja (Rekettye, 2016)

A Secret Control GPS Kft. árait is ezt figyelembe véve alakították.

Fizetési feltételek:

Fontos, hogy a cég gondoskodjon a megfelelő fizetési feltételekről az ügyfelek számára. Ez jelen esetben magában foglalja a különböző fizetési módok elfogadását és a kedvező fizetési határidőket. Az ügyfélnek lehetősége van (szolgáltatástól függően) egy bizonyos időszakon belül fizetnie, de általában csak a fizetési tranzakció után történik beszerelés és a szolgáltatás élesítése. Elfogad készpénzt, illetve banki tranzakciót is, természetesen nagyobb flották esetében az utóbbi a népszerűbb.

Differenciálás:

Az OBU Easy-t megfelelően differenciálja a piaci versenyben a hozzá járó és plusz lehetőségként választható szolgáltatások. Ez lehetővé teszi, hogy kiemelkedjen a versenytársak közül és vonzóbb legyen a komplikáltabb megoldásokat kívánó ügyfelek számára.

Árleszállítások:

Az árleszállításokat stratégiai eszközként, az OBU Easy értékesítési csatornáinak élénkítésére használják. Időszakos árleszállításokkal vagy több termék vásárlása esetén kedvezményrel segítik a termék iránti kereslet növelését.

Árengedmények:

Az árengedményeket kizárólag nagyobb ügyfelek részére ajánlják, akik nagyobb flottáikba szeretnék GPS vagy más eszközöket. Ez esetben az értékesítői csapat külön személyre szabott ajánlatot tesz az ügyfélnek.

3. Place (Értékesítés helye)

Az értékesítés fő csatornája a B2B kapcsolatokon keresztül történik, ahol a cég közvetlenül értékesíti termékeit és szolgáltatásait a vállalati partnereknek. Ezen felül az online marketing tevékenység is fontos szerepet játszik. A honlapra tereli a potenciális ügyfeleket, ahol ajánlatkérési formot tölthetnek ki, amire a kereskedő csapat reagál.

A meglévő ügyfelek élményét impozáns váróterem, barátságos légkör és kiszolgálás fokozza.

2024 második negyedévében kerül bevezetésre az új webshop az OBU Easy kampány kiegészítéseként. Ezzel egyszerűbbé téve a jelenleg hosszú és bonyodalmas értékesítési folyamatot. A leendő ügyfeleket a közösségi és egyéb oldalokról a webshopra terelve nagyobb sikert érhetünk el. (Veres Z. , 2017)

Csatorna típusa:

Az OBU Easy elérhető különböző értékesítési csatornákon keresztül, beleértve az online értékesítést és a cég saját kereskedői csapatát.

Árukiállítás (experidiálás):

A termék népszerűsítése és bemutatása érdekében az OBU Easy nem szerepel árukiállításokon, így az érdeklődők nem ismerhetik meg közelebbről és nem próbálhatják ki személyesen.

Közvetítő kereskedők:

Az OBU Easy elérhető közvetítő, illetve viszonteladó kereskedőkön keresztül is, akik segítenek az ügyfeleknek a termék kiválasztásában és vásárlásában.

Üzletek elhelyezkedése (lefedettség):

Az OBU Easy kapható közvetítői lefedik Budapest nagy részét, az online webshopból Magyarország szerte néhány napon belül bárki kézhez kaphatja a készülékét. Ezen felül akár személyesen, a Budapesti telephelyen is.

Szállítás:

A terméket közvetlenül a telephely raktárából szállítják az ügyfelek részére, gyors és hatékony szállítási módszerekkel. A webshopon keresztül rendelők több szállítási szolgáltató közül választhatják ki a nekik megfelelőt. Bizonyos csere és javítási munkálatok esetében a kiküldött szerelő viszi ki a csereszekőt.

Raktározás:

Az OBU Easy készletei a telephely raktárában vannak tárolva, ahol biztonságosan és hatékonyan kezelik és nyomon követik azokat saját raktározási rendszerükkel.

Csatornamenedzsment:

Az értékesítési csatornák hatékony menedzselése és koordinálása érdekében a cég raktározási rendszere biztosítja a termék megfelelő elérhetőségét és kezelését.

4. Promotion (Promóció)

A cég marketing tevékenysége korábban kevésbé volt strukturált és hatékony. A régi statikus weboldal és az alacsony hatásfokú közösségi média jelenlét miatt a promóció hiányos volt. Az új stratégia részeként a marketing csapat a tartalmi stratégia kialakítására fókuszál, kampányokra és kutatásokra, hogy hatékonyabban célsozzák és szólítsák meg a célcsoportot.

A promóció a cég közösségi oldalain (Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok) és Google-n keresztül zajlik. Hetente több poszttal organikusán, ezen felül Facebook és Google hirdetésekkel népszerűsítik az éppen futó a termékeket. A trendek felismerésével és kihasználásával maradnak relevánsak. (M.S. Balaji a, 2023)

Az OBU Easy promóciós stratégiájának részeként fontos szempontok a következők:

Értékesítők:

A cégben összesen hat értékesítő felelős a szolgáltatások eladásával kapcsolatos munkáért. Ők felelnek az egyedi ajánlattételért és az üzletek zökkenőmentes lebonyolításáért és a már meglévő ügyfelek gondozásáért is.

Hirdetés:

A hirdetések tervezéséért, lebonyolításáért és kiértékeléséért a marketing csapat felel. Az OBU Easy esetében online Facebook, Instagram és LinkedIn jelenlétet biztosítanak szolgáltatás ismertető szöveges és videós posztok formájában. Google Ads és SEO segítségével igyekeznek

a Google keresőmotoron keresztül is sikeresek lenni. (Secret Control facebook oldal, 2024)
(Secret Control instagram oldal, 2024) (Secret Control LinkenIn oldal, 2024)

Vásárlásösztönzés:

Az OBU Easy vásárlásának ösztönzése érdekében különböző promóciókon és korlátozott ideig tartó ajánlatokon keresztül ösztönzik a vásárlókat. Például több eszköz vásárlása esetén az ajánlatban szerepelhet kedvezmény, ami sok flottával rendelkező ügyfél számára kecsgetető.

PR:

A pozitív PR-tevékenységek révén növelni az OBU Easy márka ismertségét és hitelességét. Ezt a médiajelenléttel, a weboldal blogjával és az ügyfelek sikertörténeteinek megosztásával érik el. Ezen felül az ISO tanúsítványok festenek kiváló képet a cég szolgáltatásairól.

5. People (Emberi tényezők)

Az ügyfélélmény javítása érdekében a cég nagy hangsúlyt fektet az emberi tényezőkre. Az ügyfelek kapcsolattartásáért felelős diszpécser és ügyfélszolgálat csapat szakértőként segíti az ügyfeleket, és gondoskodik róla, hogy a kapcsolat folyamatos és pozitív legyen.

A termékfejlesztési osztály gondoskodik a meghibásodott eszközök javításáról vagy azonnali cseréjéről, ezzel biztosítva, hogy az ügyfeleknek minél kevesebbet kelljen várni a javítási folyamatra.

6. Physical Evidence (Fizikai tényezők)

A fizikai tényezők a termék minőségét és a cég professzionalizmusát hangsúlyozzák. Az OBU Easy például kiemelkedő teljesítményt nyújt, könnyen kezelhető, és modern dizájnnal rendelkezik. Emellett az ügyfeleknek egy impozáns várót biztosítanak, ahol kényelmesen várakozhatnak a beszerelés ideje alatt, miközben frissítőkkel, például kávéval és süteménnyel kínálják őket. Ez az élmény tovább fokozza az ügyfélélményt és erősíti a cég hitelességét.

Az OBU Easy fizikai tényezői:

Környezetterv:

- Esztétika: Az OBU Easy esztétikus kialakítása fontos az ügyfelek számára, hiszen az eszköz kinézete nagyban befolyásolja az első benyomást és végsőben a termék vonzerejét. A vevő impulzusvásárlására fontos kiemelt hangsúlyt fektetni.

„Az impulzusvásárlás során gyenge az értelmi érintettség, de erős az érzelmi, vagyis erősen ható emocionális tényezők hatására jön létre a vásárlás, meglehetősen automatikus akcióreakció kapcsolattal. A fogyasztó látszólag minden különösebb megfontolás nélkül veszi le a polcról a terméket, mert az megtetszett neki.” (Töröcsik, 2016)

- Funkcionalitás: Az eszköz hatékonyan teljesíti az automatizált útdíjfizetési feladatait és könnyen kezelhető, bárki által egyszerűen beüzemeltető.

Berendezés:

Az OBU Easy eszköz és a hozzá tartozó kiegészítők megfelelnek a funkcionális és minőségi elvárásoknak, valamint biztonságosan használhatóak.

Tájékoztató jelzések:

Az eszközön és a csomagoláson elhelyezett tájékoztató jelzések és címkék segítik az ügyfeleket az eszköz helyes használatában és karbantartásában.

A csomagoláson szereplő információk biztosítják a vevőt, hogy a termék mire képes és hogy ki forgalmazza. Az eszköz LED-es fény-és hangjelzései pedig egyértelműen jelzik az eszköz állapotát.

Egyéb kézzelfogható jellemzők:

- Jelentések, névjegyek, nyilatkozatok: A cég által kiadott dokumentumok és anyagok pontosak és informatívak, hogy az ügyfelek bizalmát és elégedettségét növeljék.

- Garanciák: Az OBU Easy és más szolgáltatások esetében is biztosítják a megfelelő garanciális feltételeket, amelyek garantálják az ügyfelek biztonságát és elégedettségét. Ez a garancia terméktől függően általában 12 hónap.

- Járulékos termékek: Az OBU Easy esetében a járulékos termékek: az eszökhöz kapcsolódó szoftver és applikáció, valamint egyéb kiegészítők: töltőkábel és szivargyújtós adapter.

7. Process (Folyamat)

A folyamatot az ügyfelekkel való együttműködés és partneri viszony jellemzi. Az ügyfelek sok esetben egymásnak ajánlják a céget, ami megerősíti a cég hírnevét és az ügyfelek bele vetett bizalmát a piacon.

A termékfejlesztési folyamatért a fejlesztői csapat a felelős. Újonnan fellépő igény esetén szoros együttműködésben dolgoznak, mint az osztályokkal, mind az ügyféllel, maximális elégedettséget elérve. A gyártási folyamat részeként már kész termékeket alakítanak át és fejlesztenek.

Az értékesítési folyamatot az értékesítők végzik telefonon E-Mailben vagy akár személyesen. Azonban a korrallal haladva az egyszerűséget és gyorsaságot előnyben részesítő ügyfelek egyre inkább a webshopot preferálják. A fő értékesítési csatorna ennek ellenére a személyes vagy telefonos megkereséseken alapul.

Az ügyfélszolgálati folyamatokat az ügyfélszolgálat végzi, kezelve az esetleges szolgáltatás lemondásokat, hibás termék bejelentéseket, eszköz be-és kiszerezést. Emailben vagy telefonon továbbítva a kéréseket az illetékes osztálynak.

A marketingkampányokat és promóciós folyamatokat a marketing osztály végzi szoros együttműködésben az értékesítő csapattal. Új promóció bevezetése esetén közös megbeszélés után összhangban dolgoznak a promóciós anyagon, a szövegen és a médiatartalmakat is közösen hagyják jóvá.

Saját végzett munka rövid bemutatása

A Secret Control Gps Kft.-nál januárban kezdtem a munkát. Érkezésemkor egy marketing szakember volt a cégnél, ő szolgált mentoromként. Meglehetősen sok feladatunk volt, mindenben segíthettem neki és át is vettem néhányat.

Kezdetben közösségi média posztokat írtam Facebookra, Instagramra és LinkedInre. A marketing stratégia részeként minden platformra került ki szöveges tartalom, hozzá illő képpel, amiről a grafikusunk gondoskodott. A hét minden napján posztoltunk, ezen felül egy videós tartalmat készítettem. A téma az aktuális kampány, az OBU Easy fedélzeti eszköz volt. Ebből két hónapon keresztül írtam hetente összesen 15 posztot. Ez nagymértékben fejlesztette a

szövegírási és a kreatív információátadási készségeimet. Az én dolgom volt időzíteni a kész posztokat a következő hétre, platformonként.

Egy forgatási napot tartottunk, amikor képeket készítettem és videót forgattunk az OBU Easy fedélzeti eszközről. Ezeket az anyagokat használtuk fel később a grafikussal, frissítettük a kampányt és a posztokon is sokszor megjelenítettük. Rövid videós tartalmakat vágtam, kezdetben Davinci Resolve, később Premiere Pro programot használva. Ezeket a videókat közösen ellenőriztük a marketing vezetővel és a grafikussal, majd kipróbáltuk őket a futó hirdetésekben és organikusan is, posztokként.

Általános heti feladataim közé tartozott a cég közösségi média oldal analitikáinak értékelése és elemzése a posztok és futó hirdetések szempontjából. Összevettem a legnagyobb elérést és konverziót hozó posztokat és leszűrtem a következtetéseket. A következő heti anyagokat pedig a tapasztalatok szerint állítottam össze.

Második általános heti feladatomból volt a lapszemle és a közösségi média elérések vizsgálatával egybekötött versenytárs elemzés. Ehhez különféle harmadik féltől származó programokat használtam, hogy pontosabb képet kaphassak az elérésükről és hatékonyságukról. Ennek köszönhetően főleg az új 2024-es útdíjszabályozás hírekkel értem el eredményeket, a fuvarozói szektor köreiből. A versenytársak tartalmi azonban az első negyedévben szinte elhanyagolhatóak voltak.

Harmadik általános heti feladatomból a belső szolgáltatásokról szóló dokumentumok frissítése, ellenőrzése, majd angolra fordítása volt. Sokat fejlődtek a kommunikációs képességeim magyarul és angolul is. Munkám során sokszor segítségemre volt több mesterséges intelligencia szöveg-és kép generáló modell. Ezek kezelésének elsajátítása nem okozott gondot.

Munkám során sok új programot kellett megtanulnom. A cég weboldalának szöveges és képi tartalmát frissítettem Wordpress-ben és Oxygen weboldal készítőben. Főként a már meglévő szövegeket javítottam és blogposztokat írtam, majd tettem közzé.

Februárban felmondott a marketing vezető és ketten maradtunk a grafikussal. Ezzel megnőtt a feladatköröm, így az eddigi feladataim mellett már én feleltem a Google hirdetések kezeléséért, a keresőszavak optimalizálásáért és egyéb általános marketing feladatokért is.

Az egyik partner cég marketing vezetője mentorált a március-áprilisi átállási időszakban. Közösen kidolgoztunk egy hatékonyabb marketing stratégiát, amit sikeresen elfogadtattunk a cégvezetővel. Új közösségi média stratégiát készítettünk, ami jóval kevesebb posztot jelentett, ám az egyéb feladataim megmaradtak.

Bevezettünk egy webshopot, hogy meggyorsítsuk és egyszerűsítsük az értékesítési folyamatokat. Újonnan ide érkeznek be a közösségi média posztokról és keresőből érkező érdeklődők.

Legnagyobb kihívásaim közé a hirtelen megnövekedett munkamennyiségen és felelősségen kívül az ügyfélszolgálatról érkező panasz okozta. A beérkező hívások túlnyomó többsége téves volt, a hibás keresési kulcsszóoptimalizálás beállításai miatt. Ez hónapokig terhelte az ügyfélszolgálatot, ami miatt lassabb volt az ügyfelek kiszolgálása és más munkafolyamatokat is hátráltatott. Hosszas kutatás és egyeztetés után sikerült kiküszöbölni a problémát, így sikerült megszüntetnem ezt a rég óta fennálló panaszt.

A gyakorlat számos meglévő készségemet fejlesztette: a Microsoft programok, a Google Analytics, Google Ads, Videóvágó és képszerkesztő programok kezelését és professzionális szintű használatát. Fontos, a munkaerőpiacon hasznos programokat tanultam meg: Wordpress, Oxygen website builder és Zoho kampánykezelő programok. Nagymértékben fejlődtek a kommunikációs, tárgyalási és problémamegoldási készségeim magyarul és angolul is.

A Secret Control GPS Kft weboldal értékelése

A Secret Control GPS Kft weboldala egy összetett rendszert képez. Számos aloldal között navigálhat a felhasználó, de vajon kellően hatékony-e? Az alábbiakban ezt vizsgálom:

Az egyik legfontosabb szempont a felhasználói élmény. A tartalmak könnyen érthetőek, világosan navigálhatunk az aloldalak között egy menü segítségével. Hátránya azonban, hogy a sok nagy pixelsűrűségű kép miatt sokszor lassabban tölt be az oldal, kevésbé rezponzív. Vannak gombok, amik máshogy működnek, mint a többi, ez bonyolultabbá teszi a navigálást. A legtöbb aloldalon és a főoldalon egyszerűen be van téve a szöveg két kép mellé. Felhasználói szemmel ez hamar unalmassá válik és már akkor tovább akar lépni, ha még nem találta meg amit keres. A szolgáltatásokat összesítő oldalon jobban kellene csoportosítani, úgy mint a felső menüsávban, így az új felhasználó sem ilyed meg a szolgáltatás és ikonömegetől ami elé tárul.

Tartalom szempontjából viszont gazdag, minden információt átad amire az embernek csak szüksége lehet. Ez viszont sajnos sok helyen az esztétikum és a letisztultság rovására megy. A főoldalon megjelenő szövegek elavultak, úgy, mint a legtöbb aloldalon is. Nem követik a modern weboldal trendeket.

A keresőoptimalizálás (SEO) a rendkívül sok szöveg miatt jól működik, azonban más, sokkal letisztultabb oldalak kevesebb szöveggel hasonló vagy jobb optimalizálási eredményeket is hozhatnak. Látszik a szövegeken, hogy keresőoptimalizálásra lettek írva és sok, egyébként elhagyható szöveg is valószínűleg ezért van bent.

Egy weboldal szempontjából nagyon fontos jól látható menüben vagy elkülönített helyen jelölni a cég kapcsolati adatait. A Secret Control weboldalán a főoldal felső menüsorában el is helyezték az ügyfélszolgálat telefonszámát, viszont nem kattintható annak ellenére, hogy ki van alakítva a gomb. Ez egy nagy elszalasztott lehetőség, hiszen a felhasználó nem találja meg egyből például a diszpécser szolgálat telefonszámát. A mellette lévő kapcsolati fülön viszont nem gomb van, hanem legördülő menü mutatja a különböző kapcsolati oldalakat. Ennek semmi értelme, tekintve, hogy a felhasználó sok esetben nem tudja melyikhez fordulhat problémájával.

A weboldal analitikájában a fentiek alapján nincsen semmi meglepő. Az átlagos felhasználó 50mp-et tölt a főoldalon, ebből sokan a kapcsolati telefonszámot keresik, olvasgatnak, majd továbbmennek.

Az oldal mind szöveg, kép, design és SEO szempontból is fejlesztésre szorul.

A Secret Control GPS Kft SWOT analízise

Mi az a SWOT analízis?

„A SWOT – amely a *strength*, *weaknesses*, *opportunities*, *threats*, azaz erősségek, gyengeségek, lehetőségek és veszélyek angol szavak első betűjét foglalja magában – átfogó diagnosztikai rendszer. Nemzetközi vállalatok esetében – a piaci lehetőségek vizsgálata mellett – különösen fontos része a kulturális különbségek elemzése, valamint a kockázatok feltérképezése.” írja (Poór, 2016)

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • Személyre szabott megoldások • Széleskörű szolgáltatások • Kiemelkedő ügyfélszolgálat 	<ul style="list-style-type: none"> • Függs az új technológiáktól • Konkurencia
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • Növekvő kereslet 	<ul style="list-style-type: none"> • Piaci szabályozások

<ul style="list-style-type: none"> • Technológiai fejlődés • Nemzetközi terjeszkedés 	<ul style="list-style-type: none"> • Technológiai kockázatok
--	---

Erősségek:

Személyre szabott megoldások: A cég saját forrásokból, külső támogatás nélkül fejleszti saját gyártmányú eszközeit és szolgáltatásait, ami lehetővé teszi számukra, hogy személyre szabott, egyedi megoldásokat kínáljanak ügyfeleiknek.

Széleskörű szolgáltatások: Számos telematikai szolgáltatást nyújtanak különböző szektorok számára, mint például logisztikai vállalkozások, magán- és kisvállalkozások, ami lehetővé teszi számukra, hogy különböző piaci igényekre reagáljanak.

Kiemelkedő ügyfélszolgálat: A cég rendelkezik műszaki támogatói és ügyfélszolgálati csapattal, amely garantálja, hogy az ügyfelek magas szintű támogatást kapjanak, és esetleges hiba esetén is elégedettek maradnak a szolgáltatásokkal.

Gyengeségek:

Függés az új technológiáktól: Mivel a cég saját fejlesztésű technológiákat használ, függővé válhatnak az új technológiák bevezetésétől és elfogadásától, ami kockázatot jelenthet a piaci változásokra és az új versenytársak megjelenésére.

Konkurencia: A telematikai iparágban nagy a verseny, és számos versenytárs létezik, akik szintén innovatív megoldásokat kínálnak. Ez növekvő árversenyt eredményez és az ügyfélhűség kérdését is felveti.

Lehetőségek:

Növekvő kereslet: A telematikai megoldások iránti kereslet folyamatosan növekszik, különösen a logisztikai, szállítmányozási és flottamenedzsment iparágakban, ami nagy lehetőséget jelent a cég számára a piaci részesedés növelésére és az üzleti terjeszkedésre.

Technológiai fejlődés: A technológiai fejlődés folyamatosan új lehetőségeket kínál a telematikai iparágban, mint például az önvezető járművek, a mesterséges intelligencia és az adatelemzés területén. Ezek a fejlesztések lehetővé tennék a cég számára, hogy új termékeket

és szolgáltatásokat fejlesszen és vezessen be, amelyek megfelelnek az ügyfelek változó igényeinek.

Nemzetközi terjeszkedés: A cég jelenleg főként Európában működik, de lehetősége van a nemzetközi terjeszkedésre más régiókban vagy piacokon is, ami növelné a potenciális ügyfélbázist és diverzifikálja a bevételi forrásait.

Fenyegetések:

Piaci szabályozások és jogi környezet: A telematikai iparágat szabályozó szigorú jogi előírások és adatvédelmi szabályok jelenthetnek fenyegetést a cég számára, különösen a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) fényében, hiszen nagy mennyiségű személyes adattal dolgoznak.

Technológiai kockázatok: Az új technológiák és fejlesztések bevezetése kockázatokat is jelenthet a cég számára, mint például a biztonsági rések, a rendszerhibák vagy a technológiai öregedés, amelyek befolyásolhatják a termékek és szolgáltatások minőségét és megbízhatóságát.

Következtetések és javaslatok

A cégnek Facebook és közösségi média közösségépítésre van szüksége, ezt általánosabb, fuvarozó és a szolgáltatásokkal kapcsolatos témában lenne fontos elérni, ezzel egy jóval nagyobb követőbázist kiépíteni. Ez nagymértékben segítene az organikus elérésekben. Olyan aktivitást generáló poszt stratégiára van szükség, amik kommenteket generálnak.

Több rövid és hosszú videós tartalomra van szükség, főleg TikTok-ra és YouTube-ra. A készülékek beszereléséről, készülék beüzemeléséről és a folyamatokról, ezzel növelve az ügyfelek bizalmát és felkeltve érdeklődésüket.

Instagram brandépítés, nem csak általános képi és videós tartalmat teszünk közzé. Az algoritmusokat folyamatosan követni, REELS videókat és online eseményeket létrehozni.

Nagyon fontos lenne kutatni a versenytársakat, mi a stratégiájuk, hogyan kezelik a kommenteket a posztjaik alatt, van-e általános protokolljuk?

Stratégia javaslatom a célzott E-Mail stratégia kiépítése és kivitelezése. Sok olyan régi ügyfél van a rendszerben, akinek más szolgáltatásokat és lehetőségeket ajánlhatna a cég.

Termékfejlesztés javaslat: Az OBU Easy anyagának fejlesztése, bővítése, akár cseréje. Új modernebb GPS eszközök integrálása, esetleg mesterséges intelligencia alkalmazása a nagymennyiségű adathalmazok kezelésének gyorsítása érdekében.

Irodalomjegyzék

- Agárdi, I. (2017). *KERESKEDELMI MARKETING ÉS MENEDZSMENT*. Akadémiai Kiadó.
Forrás: https://mersz.hu/hivatkozas/dj233kmem_196_p2/#dj233kmem_196_p2
- Bernschütz Mária, D. S. (2016). *MARKETING ESETTANULMÁNYOK*. (K. András, Szerk.)
Akadémiai kiadó. Forrás: https://mersz.hu/dokumentum/dj75me__1/
- Gábor, R. (dátum nélkül.). *Mersz*. Forrás: <https://mersz.hu/reketye-kkv-marketing/>
- KELLER KEVIN LANE, K. P. (2016). *MARKETINGMENEDZSMENT*. Forrás:
https://mersz.hu/dokumentum/dj183m__1/
- Kipp Bodnar, J. L. (2012). *The B2B Social Media Book*. John Wiley & Sons, Inc. Forrás:
https://books.google.hu/books?hl=hu&lr=&id=wvDV10uo6R8C&oi=fnd&pg=PT13&dq=b2b+social+media+marketing+book&ots=7bSU7mm_cN&sig=60ceOi8Rab-81kAuEdI_XzgrdfU&redir_esc=y#v=onepage&q=b2b%20social%20media%20marketing%20book&f=false
- M.S. Balaji a, A. B. (2023. augusztus). *ScienceDirect*. Forrás: ScienceDirect:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850123001190>
- Poór, J. (2016). *Nemzetköziesedés és globalizáció az emberi erőforrás menedzsmentben*.
Wolters Kluwer Kft. Forrás: https://mersz.hu/dokumentum/wk87__2/
- Reketye, G. (2016). *Marketing a magyar kisvállalatoknak*. Akadémiai Kiadó. Forrás:
<https://mersz.hu/reketye-marketing-a-magyar-kisvallalatoknak/>
- Reketye, G. (2016). *MULTIDIMENZIONÁLIS ÁRAZÁS*. Akadémiai Kiadó. Forrás:
https://mersz.hu/hivatkozas/dj162ma_5_p10/#dj162ma_5_p10
- Sciencedirect*. (dátum nélkül.). Forrás:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850124000592>
- Secret Control szolgáltatások*. (2024). Forrás: <https://secretcontrol.hu/szolgáltatásaink/>
- SecretControl Facebook oldal*. (2024). Forrás: <https://www.facebook.com/SecretControl/>
- SecretControl Instagram oldal*. (2024). Forrás: Instagram:
<https://www.instagram.com/secretcontrolgpszft/>

- SecretControl LinkedIn oldal.* (2024). Forrás: <https://www.linkedin.com/company/10105030/admin/feed/posts/>
- SecretControl OBU Easy.* (2024). Forrás: <https://secretcontrol.hu/szolgalatasaink/obu-easy/>
- SecretControl TikTok oldal.* (2024). Forrás: https://www.tiktok.com/@secret_control_gps_kft
- Social media today.* (2024). Forrás: <https://www.socialmediatoday.com/>
- Töröcsik, M. (2016). *FOGYASZTÓI MAGATARTÁS.* Akadémiai Kiadó. Forrás: <https://mersz.hu/kiadvany/72>
- Veres, Z. (2017). *A szolgáltatásmarketing alapkönyve.* Akadémiai Kiadó. Forrás: <https://mersz.hu/veres-a-szolgalatasmarketing-alapkonyve/>
- Veres, Z. é. (2017). *Szolgáltatási menedzsment.* (P. Ilona, Szerk.) Akadémiai Kiadó. Forrás: https://mersz.hu/keres/Booms-Bitner,%20Cowell%20%C3%A9s%20Veres%20Z.%20munk%C3%A1i%20al%C3%A1n/hivatkozas/dj249szm_table024/#dj249szm_table024
- Vista social.* (2024). Forrás: <https://vistasocial.com/>

Ábrajegyzék

1. ábra OBU Easy mobil fedélzeti eszköz.....	12
2. ábra Secret Control ISO tanúsítvány	16
3. ábra A hételemű marketingmix elemeinek legfontosabb mix-eszközei.....	17
4. ábra OBU Easy és csomagolása	18

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ nyilvános hozzáféréseiről és eredetiségéről

A hallgató neve: Hitko László Máté
A Hallgató Neptun kódja: CSGUR7
A dolgozat címe: A Smart Control GPS. Kft. tevékenységének
A megjelenés éve: 2024 *elismise*
A konzulens intézetének neve: Agrárgazdasági Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Agrárgazdasági Szakbizottság és marketing Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelté után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2024 év 04. hó 21 nap

Hitko László Máté

Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.

NYILATKOZAT

Hitti László Máté (név) (hallgató Neptun azonosítója: CSGUR)
konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a
záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót¹ áttekintettem, a hallgatót az
irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól
tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő
védésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem³

Kelt: 2024 év 04 hó 21 nap


belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.