

Małych firm nie stać na tracenie klientów

Technologia cloud computing otworzyła przed małymi firmami możliwość korzystania z najnowocześniejszych narzędzi podnoszących efektywność sprzedaży i obsługi klientów. Jedyne, na co nie stać małych firm – to by tej szansy nie wykorzystać.



Michał Misiak

Nowoczesne platformy komunikacyjne, takie jak Focus Contact Center (FCC), obsługują zapytania i zgłoszenia od klientów ze wszystkich kanałów komunikacji (telefon, e-mail,

SMS, czat, www, fax2mail). Niemal samodzielnie tworzą bazy danych wraz z historią kontaktów i preferencjami, co ułatwia przygotowywanie personalizowanych ofert i zwiększa konwersję. Automatyzują rutynowe zadania sprzedaży (np. weryfikację baz czy wybieranie numerów tel.), dzięki czemu optymalizują czas pracy handlowców.

Do niedawna takie rozwiązania były dostępne wyłącznie dla dużych przedsiębiorstw, ponieważ wiązały się z koniecznością zakupu, a następnie utrzymania i modernizacji drogich urządzeń. Obecnie nasze usługi usprawniające komunikację z klientami i tym samym podnoszące wyniki finansowe firm są świadczone

w chmurze cyfrowej. Oznacza to, że firma kupuje wyłącznie usługę, dostępną w przeglądarce internetowej i nie ponosi żadnych wydatków na sprzęt i obsługujący go dział IT. FCC to dobry wybór dla małych, ale dynamicznie rozwijających się firm, dzięki skalowalności usługi – szybko i przy minimalnych nakładach można, w zależności od sytuacji firmy, zwiększać lub zmniejszać liczbę użytkowników platformy.

FCC zabezpiecza firmę przed utratą choćby jednego klienta.

Każde zapytanie, czy to mailowe, z formularza www, czatu, czy nawet nieodebrany telefon, zostaje dzięki FCC zarejestrowane i obsługowane. Działy sprzedaży i obsługi klienta pracują wydajniej. Handlowcy docierają do większej liczby klientów i sprzedają efektywniej. Czy Twoją firmę stać, by zrezygnować z takiej szansy?

*FCC otrzymał tytuł „najlepszy produkt dla biznesu 2014” w kategorii telekomunikacja rankingu „Gazety Finansowej”.

Więcej informacji:

www.focuscontactcenter.pl

Autor pełni stanowisko Chief Technical Officer w firmie Focus Telecom Polska