

Anna Piórkowska:

Farma wiatrowa – solidny kapitał
gwarantem sukcesu **s. 12**

Andrzej Okraśiński:

NewConnect – duży kapitał
małym kosztem **s. 26**

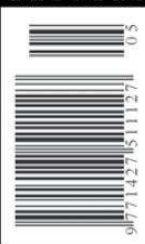
TWÓJ MAGAZYN PRZEDSIĘBIORCÓW **biznes**

Maj 2012 r. Numer **5** rok XIII

cena: **26,50** zł (w tym 8% VAT)

**INFOR**
EKSPERT

Nr indeksu 336623 ISSN 1427-512



Raport:

Franczyza w gastronomii **s. 8**

Wskaźniki: terminy ● odsetki ● podatki

IVR – usługa z komunikacyjnym potencjałem

System zapowiedzi głosowych (w skrócie IVR – Interactive Voice Response) jest rozwiązaniem coraz częściej wybieranym przez firmy, którym zależy na prostszej i szybszej komunikacji ze swoimi klientami. Przy czym wybór ten nie wymaga inwestycji we własną infrastrukturę techniczną. Liczba przedsiębiorstw z sektora MSP, które korzystają lub rozważają zastosowanie tej usługi, cały czas rośnie.

Ile zindywidualizowane nagrania zapowiedzi głosowych są standardem usług IVR na rynku telekomunikacyjnym, o tyle mniej powszechnym, a interesującym aspektem tych wdrożeń jest kompleksowa integracja systemów informatycznych klienta z zapo-

wiedziami głosowymi i sposobem przekazywania połączeń. Dlaczego? Bo stworzenie spersonalizowanej, a przy tym w pełni kompleksowej i dopasowanej usługi IVR jest nadal wyzwaniem dla firm specjalizujących się w tego typu rozwiązaniach. Unikalny charakter każdego przedsiębiorstwa, inne potrzeby i oczekiwania uzależnione od wielkości firmy,

jej struktury czy sposobu wymiany informacji, wymagają wprowadzania „szytych na miarę” rozwiązań telekomunikacyjnych.

Przykłady wielu bardzo zindywidualizowanych wdrożeń m.in. z zakresu IVR ma w swoim portfolio firma Focus Telecom Polska. Dla jednego z klientów – przedsiębiorstwa z sektora MSP zajmującego się sprzedażą internetową elektroniki i artykułów motoryzacyjnych – firma miała za zadanie zintegrowanie infolinii z systemem informatycznym. Projekt wymagał opracowania schematu przekazywania połączeń, w zależności od pozyskiwanych z bazy klienta informacji. Zleceniodawca oczekiwał, aby osoba dzwoniąca na infolinię była kierowana do odpowiedniego, przypisanego sobie konsultanta.

W przypadku nieobecności konsultantów-opiekunów system miał przekazywać połączenie na zdefiniowaną przez klienta kolejkę. Integracja miała pozwolić także na przekazywanie nagrań z rozmów konsultantów oraz umożliwić wykonywanie połączeń bezpośrednio z karty zamówienia w systemie informatycznym klienta. Dodatkową funkcjonalnością zaproponowaną przez Focus Telecom Polska było również uruchomienie kierowania połączeń w zależności od strefy numeracyjnej osoby dzwoniącej. Przydatne z punktu widzenia klienta okazało się także dostępne w ramach usługi generowanie statystyk i raportów oraz wygodna forma rozliczenia oparta na abonamencie.



Przygotowany na zlecenie mechanizm opierał się na ścisłej współpracy systemu IVR z systemem informatycznym klienta. Opracowane zostały dwa warianty działania systemu, uruchamiane tuż po odtworzeniu zapowiedzi głosowej. Pierwszy dotyczył sytuacji, gdy osoba dzwoniła z numeru podanego przy składaniu zamówienia, drugi model odnosił się do osoby dzwoniącej z innego od podanego przy rejestracji numeru. W przypadku gdy osoba dzwoniła z numeru telefonu podanego przy rejestracji, w odpowiedzi na żądanie system klienta

wysyłał numer telefonu opiekuna zamówienia oraz identyfikator zamówienia. Zaraz po otrzymaniu odpowiedzi system próbował nawiązać połączenie z przesłanym numerem konsultanta. Interesujące w przypadku tego wdrożenia było również zaprojektowanie ścieżki nieodebranych połączeń. Wymagało to przekazania połączenia do ściśle określonej kolejki, po którym system automatycznie wydzwaniał podane w danej kolejce numery.

Przykład wdrożenia zrealizowanego przez Focus Telecom Polska do-

wodzi, że system IVR pozostaje cały czas obiecującą pod względem rozwojowym gałęzią telekomunikacji. Tworzenie i projektowanie rozwiązań opartych na systemie prostych zapowiedzi głosowych może prowadzić do stworzenia kompleksowych, inteligentnych i przyjaznych klientom mechanizmów, pomagających w codziennej pracy przedsiębiorstw. Wszystko wskazuje na to, że usługi IVR to bardzo podatne na wszelkie udoskonalenia rozwiązania, w których cały czas tkwi silny potencjał komunikacyjny.

Dlaczego usługa IVR

Oto, czym przekonuje do siebie usługa IVR, zapytaliśmy **Sylwię Dubiella-Srokę** dyrektora ośrodka EdenSpa.pl sp. z o.o., jednego z klientów Focus Telecom Polska.

► Co skłoniło Państwa do skorzystania z usługi IVR oferowanej przez Focus Telecom Polska?

Od jakiegoś czasu obserwowaliśmy potrzebę usprawnienia telefonicznej obsługi naszych potencjalnych i obecnych gości, ze szczególnym naciskiem na to, aby każde przychodzące połączenie zostało jak najszybciej odebrane. Jednocześnie zależało nam na tym, aby rozwiązania techniczne umożliwiły nam obserwację i kontrolę ilości i natężenia rozmów oraz późniejszą ich analizę.

► Jakie były Państwa główne wymagania wobec usługi IVR?

Bardzo istotna dla nas była możliwość obsługi i dostępu do systemu z dowolnego miejsca, niekoniecznie siedziby firmy, oraz przystępne koszty jego wdrożenia.

► Jakie korzyści przyniosło wdrożenie tej usługi w Państwa firmie?

Najważniejszą korzyścią dla naszej firmy jest fakt, że dzięki odpowiedniemu ustawieniu kolejki rozmów bardzo

istotnie zredukowaliśmy liczbę połączeń nieodebranych. Usługa sprawiła też, że w komunikacji z naszymi klientami możemy postąpić się maksymalnie dwoma numerami telefonów, sterując jedynie procesem ich obsługi. Analiza rozmów pozwala również na precyzyjną identyfikację obszarów oczekiwań i zainteresowania klientów oraz potrzeb w zakresie szkolenia bądź doszkalania personelu, co w przypadku firmy z naszej branży ma bardzo istotne znaczenie w budowaniu ofert oraz w zarządzaniu personelem.

► W jakim obszarze usługa szczególnie usprawniła pracę przedsiębiorstwa?

System pozwolił nam znacznie zoptymalizować telefoniczną obsługę gości, umożliwiając części personelu okresową pracę w domu, co niesie za sobą konkretne oszczędności, zarówno po stronie pracodawcy, jak i pracownika. Dzięki analizie danych z systemu uzyskujemy na bieżąco istotne informacje na temat liczby i częstotliwości przychodzących telefonów, co pozwala nam



optymalizować obsługę w zależności od aktualnych potrzeb. Dodatkowo usługa zapewnia nam niskokosztową możliwość komunikowania się w ramach organizacji, co ułatwia zdalną pracę i istotnie oszczędza czas.

► Jakim firmom polecilibyście Państwo taką usługę?

Usługę polecamy wszystkim firmom, w których bardzo istotny jest kontakt telefoniczny z klientami, a nieodebrane połączenie często oznacza jego utratę. Warto też, aby możliwość korzystania z takiego systemu rozważyły przedsiębiorstwa, w których obsługa telefoniczna może być zorganizowana na zasadzie zdalnej pracy i nie wymaga stałej obecności niektórych pracowników w siedzibie firmy.