

Focus Telecom rozwija chmurę

Firma stworzyła komunikacyjny system w chmurze, którym chce kusić głównie małe i średnie firmy.

Komunikacja w firmach odbywa się już nie tylko za pomocą telefonu i faksu. Rozwój technologii i coraz bardziej powszechny dostęp do internetu sprawia, że rośnie znaczenie nowych kanałów, również takich jak Facebook czy Twitter.

– Przedsiębiorcy, którzy nie będą potrafili efektywnie zarządzać i prowadzić komunikacji z wykorzystaniem różnych kanałów, zarówno istniejących, jak i tych, które pojawiają się w przyszłości, za kilka lat mogą mieć problem z dotarciem do młodego pokolenia klientów – przekonuje Cezary Małuj, prezes Focus Telecom Polska, firmy, która stworzyła rozwiązania komunikacyjne w chmurze.

Dlatego powstał system informatyczny integrujący wszystkie możliwe kanały komunikacji (telefon, e-mail, formularz www, czat, media społecznościowe, fax, sms, video, kanał mobile). Takie komunikacyjne centrum zarządzania firmą, na którym całą komunikację wewnętrzną i zewnętrzną można połączyć w jeden system, co w branży IT określa się mianem Unified Communication. Korzystanie z niego nie wymaga zakupu licencji ani instalacji sprzętu w siedzibie klienta. Jest więc tańsze, a dzięki temu bardziej

dostępne dla małych i średnich firm, których nie stać na drogie, stacjonarne contact center. Do tej pory z takich zaawansowanych rozwiązań korzystały głównie korporacje.

– System jest inteligentny i mobilny. Dzięki wykorzystaniu narzędzi do analizy danych nie tylko umożliwi wymianę informacji, ale również ich gromadzenie, przetwarzanie i reagowanie na potrzeby. Zapamiętuje i uczy się nowych działań. Jeśli na przykład telemarketer dostanie reklamację, to następnym razem przy podobnym zapytaniu system już wygeneruje gotową odpowiedź, trzeba będzie tylko potwierdzić, że to jest dokładnie to, czego potrzebujemy – tłumaczy Cezary Małuj.

Focus Telecom Polska pracuje nad rozwojem systemu, m.in. w kierunku dokładnej analizy nagrań głosowych.

– System już wkrótce nie tylko wyszuka informacje w nagraniach głosowych za pomocą pojęć, ale także sprawdzi poprawność przeprowadzonej rozmowy dzięki analizie barwy głosu, jego tonu czy nasycenia – mówi Cezary Małuj.

Focus Telecom Polska obecnie obsługuje ok. 800 klientów biznesowych, głównie dużych firm. Liczy, że nowe rozwiązanie powiększy także grupę klientów z sektora MSP. Firma zatrudnia 42 osoby, na rynku działa szósty rok. W ub.r. jej przychód sięgnął prawie 5,2 mln zł.

Sylwia Wedziuk

s.wedziuk@pb.pl □ 22-333-97-28