

# Nowe technologie robią różnicę

## Konferencja

**Efektywne zarządzanie projektami, zabezpieczanie danych i skuteczna komunikacja z klientami to dzisiaj podstawa rynkowego sukcesu.**

**Edyta Hanszke**

ehanszke@nto.pl - 77 44 32 587

Nie tyle cena produktu czy usługi, ale dopieszczenie klienta, danie mu poczucia, że jest dla firmy bardzo ważny, stanowi obecnie istotny czynnik konkurencyjności - mówi Adam Nowakowski, dyrektor rozwoju biznesu z firmy Focus Telecom Polska, jeden z prelegentów wczorajszej konferencji w Centrum Wystawienniczo-Kongresowym w Opolu.

Firma ta oferuje wielokanałowy, zintegrowany system komunikacji z klientem przez telefony, e-maile, SMS-y, czat czy formularze na stronie internetowej. Platforma służy komunikacji, ale także gromadzeniu informacji o kliencie i odpowiadaniu na jego potrzeby: każdy pracownik działu kontaktu z klientami ma dostęp do danych.

Narzędzie może być wykorzystywane przez firmy z różnych branż i różnej wielkości w sprzedaży i obsłudze klienta. - Daje ono klientom i partnerom biznesowym poczucie, że firma zabiega o dobre relacje z nimi przez szybkie reagowanie na zapytania, potrzeby, reklamacje czy uwagi - wyjaśnia

Adam Nowakowski i podaje przykłady: obsługa sklepu internetowego, widząc, że klient włożył coś do koszyka, a jednak nie kupił, może go dopytać, dlaczego zrezygnował z produktu, i zareagować na jego uwagi, a serwis samochodowy, chcąc szczególnie zadbać o klientów VIP szukających pomocy w wolne dni, może przekierować ich połączenia do dyżurujących pracowników.

Łukasz Neuman z firmy GoTechnologies, która organizowała środową konferencję dla opolskich przedsiębiorstw, dzielił się z kolei doświadczeniami w skutecznym zarządzaniu projektami w firmie i wdrażaniu strategii rozwoju przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii. - Jestem zwolennikiem realizacji projektów metodą małych kroków, bo to pozwala na uzyskiwanie wymiernych efektów w krótkim czasie - mówił. - Rzeczywistość zmienia się dziś tak szybko, że długofalowe cele mogą się dezaktualizować, zanim zdążymy je zrealizować.

Prelegenci podkreślali, że wiedzy, którą dzielili się w Opolu, na temat zarządzania przedsiębiorstwem, kontaktami z klientami czy projektami nie można zdobyć na studiach. - Proponowane przez nas rozwiązania służą usprawnieniu funkcjonowania firm i ograniczeniu kosztów prowadzenia działalności - podkreśla Łukasz Neuman. ●

©P