

Skuteczna komunikacja tu i teraz



Michał Misiak
chief technical officer
Focus Telecom Polska

Jak skutecznie i efektywnie dbać o zadowolenie klienta i odpowiadać na rosnące oczekiwania dotyczące codziennej obsługi? Odpowiedzią są nowoczesne narzędzia business automation, pozwalające na zautomatyzowanie codziennej pracy, poprzez wielokanałową komunikację z klientem, co w rezultacie prowadzi do podniesienia sprawności i jakości obsługi. Zintegrowana komunikacja to już niemal standard, kolejny etap ewolucji biznesu. Każdego dnia firmy otrzymują setki, jeśli nie tysiące informacji, które napływają do nich z różnych źródeł (telefon, e-mail, SMS, chat, formularz www). Odpowiednie zarządzanie ich przepływem oraz treścią przyczynia się m.in. do optymalizacji kluczowych procesów w organizacji, poprawy efektywności działań sprzedażowych czy usprawnienia obsługi zgłoszeń od klientów.

Obsługa klienta ma ogromne znaczenie

Według danych Accenture „Global Consumer Pulse Survey” ponad 66 proc. klientów zmieniło w 2013 r. przynajmniej jednego usługodawcę z powodu niewystarczająco dobrej jakości obsługi klienta. Warto uświadomić sobie również, że najczęst-

szą przyczyną porażek działań marketingowych jest brak personalizacji działań pod kątem precyzyjnie określonej bazy odbiorców, brak wiedzy o potrzebach i zainteresowaniach klientów oraz informacji o historii kontaktów.

Nowoczesne produkty

Tymczasem na polskim rynku istnieją już nowoczesne systemy, które w prosty sposób pomagają zautomatyzować komunikację biznesową z otoczeniem. Jednym z takich rozwiązań jest wyróżniona w raporcie „Gazety Finansowej” jako „Najlepszy Produkt dla biznesu 2014”, autorska platforma Focus Contact Center – produkt polskiej spółki Focus Telecom Polska – służąca do zarządzania relacjami z klientami poprzez wielokanałową komunikację, efektywne działania sprzedażowe, kompleksową obsługę i budowę wiedzy o klientach. Jest to system działający w chmurze, dostępny bezpośrednio w przeglądarce internetowej, wykorzystywany zarówno przez korporacje, jak i firmy z sektora MSP. Model cloud computing kusi coraz więcej firm krótkim czasem wdrożenia, brakiem inwestycji w sprzęt i oprogramowanie, oszczędnościami oraz bieżącą i bezpłatną aktualizacją platformy. Takie rozwiązania udowadniają, że skuteczna komunikacja prowadząca do wzrostu efektywności zespołu oraz wyznaczonych celów nie znajduje się już w sferze marzeń przedsiębiorstw, ale urzeczywistnia się tu i teraz.