

Definitywny przewodnik po telekonferencjach

Zamień każdą telekonferencję w sukces Twój i firmy



•	Spis zagadnień	
•	Wstęp	1
•	1. Jak wybrać narzędzie do telekonferencji?	3
	• Najważniejsze kryteria wyboru rozwiązania	4
	• Inne narzędzia do telekonferencji towarzyskich, inne dla biznesu	5
•	2. Jak przygotować efektywną telekonferencję	6
	• Cel i agenda	7
	• Kto uczestniczy	7
	• Ustalenie parametrów telekonferencji	7
	• Wysyłka zaproszeń	8
	• Sprawdź potwierdzenia udziału i przypominaj	9
	• Miejsce i telefon	10
•	3. 8 zasad efektywnego prowadzenia telekonferencji	12
	• Czas	13
	• Notatki	13
	• Początek	14
	• Aktywizacja uczestników	14
	• Radzenie sobie ze zbyt gorącymi dyskutantami	15
	• Przerwy	15
	• Skuteczna komunikacja bez wizji	16
	• Zakończenie	17
	• Profesjonalne narzędzie do telekonferencji dla firm	18



Wstęp

Telekonferencja, czyli grupowe rozmowy przez telefon, to codzienne środowisko komunikacji dla firm, których pracownicy i partnerzy biznesowi przebywają w różnych miejscach w kraju lub za granicą. Ułatwiają komunikację, pozwalają na grupowe dyskusje bez konieczności kosztownych i czasochłonnych wyjazdów...

Czy zawsze?

Wydaje się, że nie może być nic prostszego: kilka osób dzwoni, rozmawiają, odkładają słuchawki.

Ale każdy, kto próbował zorganizować telekonferencję i dobrze ją przeprowadzić, przekonał się, ile spraw musi dopilnować i jakie czyhają pułapki: od wyboru samego narzędzia, przez zapraszanie, po próby opanowania gorących dyskusji i rwącego się połączenia.

Jeżeli chcesz, aby Twoje telekonferencje były maksymalnie wydajne i cieszyły się uznaniem wśród uczestników, poszukujesz solidnego, niezawodnego narzędzia i chcesz wiedzieć, jak dobrze je wykorzystać - ten ebook jest właśnie dla Ciebie.



• Korzyści z telekonferencji

Możesz pomyśleć – “nie ma co mówić o korzyściach, po prostu bez telekonferencji nie można dziś prowadzić biznesu”. To prawda, przy obecnych wymogach mobilności w biznesie, regularne grupowe spotkania twarzą w twarz są często niewykonalne. Dla porządku przedstawmy jednak po kolei profity z telekonferencji - pomogą Ci w przekonaniu innych osób w firmie:

- 1 Oszczędność czasu** – na dojazd/przelot, zorganizowanie podróży (zakup biletów, rezerwacja noclegu itp.), przygotowanie do niej i oczekiwanie na samo spotkanie (przy dłuższych podróżach nie masz szans dotrzeć dokładnie na moment rozpoczęcia spotkania).
- 2 Oszczędność pieniędzy** – ograniczenie kosztów związanych z podróżami służbowymi: transport, noclegi, diety, ubezpieczenia i, szczególnie istotny, bezproduktywny czas samej podróży.
- 3 Usprawnienie pracy** – o ile tradycyjne spotkanie trzeba planować z wyprzedzeniem, aby uczestnicy zdążyli dotrzeć na miejsce, to telekonferencję można zwołać w każdej chwili, gdy tylko nie koliduje z innymi wydarzeniami. Jest to dobre rozwiązanie, gdy szybko trzeba przedyskutować jakiś problem czy pomysł w grupie.



Te trzy korzyści są zwykle najbardziej cenione przez użytkowników telekonferencji. Dodatkowo masz też komfort w realizacji spotkania (nagrywanie, możliwość zdalnego wyciszania i udzielania głosu itp.) oraz dbałość o środowisko (mniej spalin – rezygnacja z dojazdu na spotkanie).

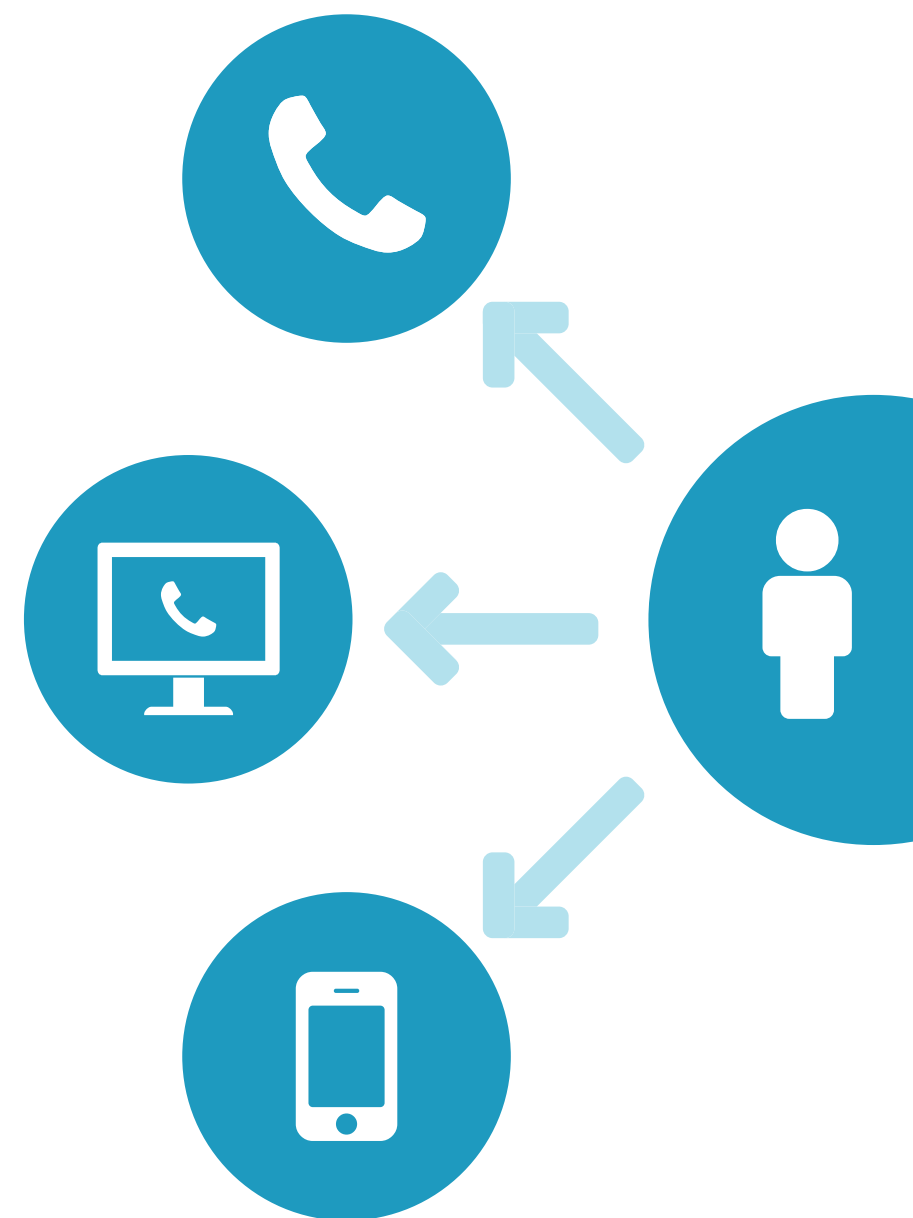


1

Jak wybrać narzędzie do telekonferencji?

Na co powinieneś zwrócić uwagę, wybierając narzędzie do telekonferencji? Takie, które zapewni łatwą organizację i zarządzanie rozmowami, niezawodność połączeń, bezpieczeństwo i efektywność kosztową?

Na rynku są dostępne narzędzia do telekonferencji amatorskie i profesjonalne, płatne oraz darmowe. Oferują je firmy specjalizujące się w usługach dla biznesu, operatorzy telekomunikacyjni i firmy świadczące usługi dla osób fizycznych.



Oto najważniejsze kryteria wyboru rozwiązania:

niezawodność – czyli innymi słowy, jak ważne jest dla Ciebie, aby telekonferencja odbyła się bez zakłóceń o wyznaczonej godzinie – czy dostawca narzędzia bierze odpowiedzialność za jego niezawodność? Czy w razie problemów oferuje natychmiastowe wsparcie techniczne?

funkcjonalność – czy chcesz korzystać z wachlarza udogodnień, jak udostępnianie agendy spotkania, automatyczne wydzwonienie uczestników, wyciszanie lub udzielanie głosu, blokowanie uczestników, pokazywanie dokumentów i prezentacji, nagrywania spotkania itd.?

jakość dźwięku – czy akceptujesz przerwy w słyszalności i zakłócenia, jakie niesie transfer dźwięku oparty na internetowej technologii VoIP, czy zależy Ci na gwarantowanej jakości dźwięku dzięki wykorzystaniu “tradycyjnej”, cyfrowej sieci telefonicznej? Zakłócenia stają się szczególnie dokuczliwe przy spotkaniach z większą liczbą uczestników.

bezpieczeństwo – czy firma, która świadczy usługę jest wiarygodna? Czy jesteś w stanie dowiedzieć się, gdzie – w jakim centrum danych – znajduje się serce usługi? Czy centrum danych jest bezpieczne i posiada odpowiednie certyfikaty? Jak zabezpieczony jest dostęp do telekonferencji (ID, PINy, ilość cyfr, ich zmienność)

dostępność – czy istotna jest dla Ciebie możliwość organizacji telekonferencji w dowolnej chwili, nawet wówczas, gdy część uczestników nie ma dostępu do Internetu, ale posiada telefon?

komunikacja międzynarodowa – czy będziesz prowadzić rozmowy także z osobami przebywającymi poza Polską? Jeśli tak, bardzo istotne jest udostępnianie w narzędziu tanich międzynarodowych numerów, dzięki którym goście nie muszą ponosić kosztów połączenia międzynarodowego. Zamiast tego dzwonią na lokalny numer.



Inne narzędzia do telekonferencji towarzyskich, inne dla biznesu

W **sytuacjach towarzyskich**, niebiznesowych, nie ma przeciwwskazań do wykorzystywania rozwiązań półprofesjonalnych, jakie zwykle oferują operatorzy telekomunikacyjni, lub nawet zupełnie darmowych narzędzi. Rozmowa może wówczas nie odbyć się o umówionej godzinie, bo na przykład, połączenie zostało zerwane. Nie masz też możliwości sensownie zarządzać przebiegiem dyskusji i mogą się pojawiać zakłócenia słyszalności. Jeżeli rozmowa dotyczyła koloru sukienki cioci Iwonki podczas imienin wujka Floriana, to nie jest to specjalnym problemem.

Natomiast podczas **telekonferencji firmowych** nie możesz pozwolić sobie na ryzyko utraty łączności, czyli na sytuację, w której umawiasz w czasie pracy co najmniej kilka osób. . . a dyskusja nie dochodzi do skutku. Straty to zmarnowany czas pracy i nadszarpnięty wizerunek firmy, zwłaszcza, gdy zapraszasz gości spoza swojej organizacji.

Podobnie, przy telekonferencjach firmowych kluczowe znaczenie ma możliwość sprawnej ich organizacji i realizacji (czyli np. automatycznej wysyłki zaproszeń i później przypomnień, wysyłki agend, automatycznego wydzwaniania, autoryzacji po numerze telefonu, prezentacji materiałów czy zarządzaniu wyciszaniem uczestników).

Bezpieczeństwo to kwestia zasadnicza. Dotyczy dwóch obszarów – zabezpieczenia serca usługi (centrum danych i serwery) oraz unikalności kodów dostępowych jak ID lub PIN.



Zatem - szukając narzędzia dla firmy powinieneś zrezygnować z pokusy użycia rozwiązań tanich bądź darmowych. Zamiast tego, skup się na systemach profesjonalnych.



2

Jak przygotować efektywną telekonferencję

Wiesz już, na co zwrócić uwagę przy wyborze narzędzia telekonferencyjnego dla firmy. Kolejnym krokiem jest przygotowanie samego spotkania.

Popularność telekonferencji wynika z dążenia firm do zwiększenia wydajności pracy przez rezygnację ze strat czasu (i pieniędzy!) na podróże służbowe. Dlatego przy organizacji spotkania na odległość, trzeba położyć duży nacisk na ich efektywność.



Efektywna telekonferencja, tak jak bezpośrednie spotkania grupowe, wymaga odpowiedniego przygotowania i prowadzenia. Bez tego będzie zwykłą pogawędką w większym gronie, która nie zapewni realizacji celów, jakie przed spotkaniem zostały wyznaczone. Oto kroki, o których powinieneś pamiętać organizując firmową telekonferencję.

Cel i agenda

Określ, jaki jest cel lub cele spotkania i – jeśli nie ma być ono poświęcone tylko jednemu zagadnieniu – koniecznie przygotuj jego agendę (porządek, listę kwestii do omówienia) wraz z przybliżonym planowanym czasem na przedyskutowanie każdego jej punktu. Spotkania bez agend kończą się często chaosem i zapominaniem o sprawach, które należało omówić.

Kto uczestniczy

Stwórz listę uczestników (tylko osoby, które są faktycznie niezbędne do omówienia danego tematu) i sprawdź dostępność kluczowych osób w planowanym terminie telekonferencji (ewentualnie dostosuj termin do możliwości).



Szanuj czas uczestników - przy dłuższych spotkaniach ustal wcześniej, czyja obecność w której części spotkania jest niezbędna. Określ dokładny czas rozpoczynania kolejnych części, na które kolejne osoby będą się domeldowywać.

Ustalenie parametrów telekonferencji

Czyli np. terminu, rodzaju (czy organizator dzwoni do uczestników, tzw. dial-out, czy uczestnicy do organizatora, tzw. dial-in), a także zapotrzebowania na zagraniczne numery telefoniczne, nagrywania oraz stopnia zabezpieczeń.

W zależności od dostawcy usługi wystarczy, że skorzystasz z pokoju ad-hoc, albo zaznaczysz odpowiednie opcje w panelu na stronie internetowej (tak jest w usłudze telemeeting), albo konieczny będzie kontakt mailowy z usługodawcą.



Wysyłka zaproszeń

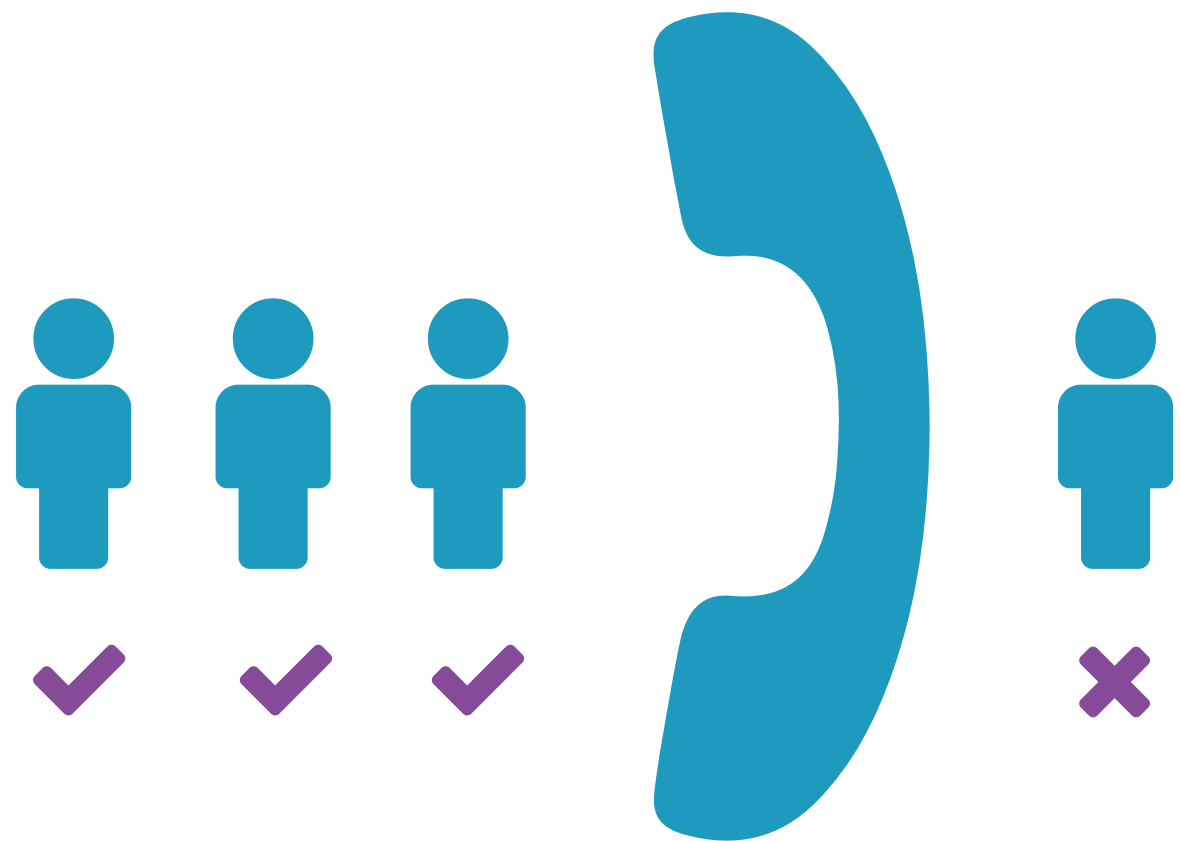
Wyślij zaproszenia do uczestników, które będą zawierać następujące elementy:

- **cel spotkania**
- **agenda**
- **data i godzina rozpoczęcia**
 - jeśli w telekonferencji mają uczestniczyć osoby z różnych stref czasowych, warto podać godziny spotkania osobno dla każdej strefy (np. Chicago 8:00, Nowy Jork 9:00, Dakar 13:00, Madryt 15:00, Kijów 16:00, Delhi 18:30), lub podać czas lokalny dla organizatora, np. CET.
- **planowany czas** trwania telekonferencji
- **nr telefonu i PIN** dostępowy do pokoju konferencyjnego (przy wersji dial-in) + kontakt do osoby, która pomoże przy ewentualnych problemach z połączeniem. W niektórych rozwiązaniach uczestnikom pomoże Biuro Obsługi Klienta dostawcy, odciążając Ciebie.
- planowana **lista uczestników**
- **informacje o uczestnikach**, jeśli w spotkaniu biorą udział osoby dla siebie obce (np. Janina Nowak, szef sprzedaży w firmie Y, w branży AGD od 11 lat).
- **materiały**, z którymi uczestnicy powinni zapoznać się przed spotkaniem (np. strategia wprowadzenia marki X na rynek niemiecki).



Sprawdź potwierdzenia udziału i przypominaj

Dzień przed telekonferencją sprawdź, czy wszyscy uczestnicy potwierdzili udział. W dniu telekonferencji wyślij rano przypomnienie o spotkaniu email'em lub SMS-em.



Miejsce i telefon

Twoja wygoda podczas telekonferencji jest bardzo ważna. Jesteś prowadzącym i nic nie powinno przeszkadzać w panowaniu nad sytuacją. O co powinieneś zadbać?

- **miejsce**, w którym będziesz przebywać prowadząc telekonferencję – najlepiej zamknięta przestrzeń z tabliczką na drzwiach "proszę nie przeszkadzać" i wyłączonymi „rozpraszaczami” typu tablet, smartfon, telewizja, radio.
- **zasięg** – jeśli możesz, skorzystaj z przewodowego telefonu stacjonarnego. Jeśli nie – znajdź miejsce, w którym Twój telefon komórkowy lub bezprzewodowy ma naprawdę dobry zasięg.

- **wyciszenie** – istotna funkcja telefonu w wypadku uczestników, którzy nie przebywają w zupełnie spokojnym otoczeniu. Dzięki wyciszeniu, pozostali nie będą słyszeć rozpraszających dźwięków otoczenia. Nie zawsze łatwo i wygodnie można znaleźć tę opcję w telefonie. Dlatego ważne jest, aby sama usługa miała taką funkcję (np. w Telemeeting wystarczy nacisnąć *1, czy też pozwolić prowadzącemu na zarządzanie wyciszeniem poprzez panel administracyjny dostępny z linka w zaproszeniu).



- **wygode** – najbardziej komfortowym sprzętem przy długich telekonferencjach są słuchawki bądź telefon konferencyjny. Jeśli słuchawki umożliwiają połączenie bezprzewodowe, np. Bluetooth, nie musisz używać kabla – to bardzo wygodne.

Jeśli nie korzystasz ze słuchawek, przy długich telekonferencjach bardzo męczące będzie stałe trzymanie słuchawki przy uchu. Alternatywą jest opcja głośnomówiąca, ale stosuj ją ostrożnie. Mikrofon jest wówczas dalej od ust, za to zbiera wiele innych odgłosów z pomieszczenia (nawet szelest przewracanych kartek), chyba że aparat jest z wyższej półki i posiada wbudowaną redukcję szumów.

Każdy mikrofon ma też inny skuteczny zasięg zbierania głosu, jeśli go przekroczysz nie będziesz zrozumiały dla uczestników. Wystrzegaj się opcji głośnomówiącej w telefonie biurkowym ponieważ zazwyczaj ma słaby mikrofon i ograniczony zasięg wychwytywania głosu.

- **wyłącz powiadomienia o próbach połączeń** – wyłącz dźwięk powiadomień w swoim telefonie, będzie on irytujący zarówno dla Ciebie, jak i innych.
- **unikaj funkcji zawieszenia rozmowy** – jeśli masz wgraną muzykę, wszyscy uczestnicy telekonferencji będą musieli jej słuchać.



3

8 zasad efektywnego prowadzenia telekonferencji

Chaos, przekrzykiwanie się, zasypianie części uczestników, dygresje...

Zastosuj 8 złotych zasad prowadzenia spotkań na odległość, aby uniknąć ryzyka nieudanej telekonferencji. Uczestnicy będą Ci wdzięczni.

1
2
3



Wiesz już, jak idealnie przygotować grupowe spotkanie telefoniczne. Wszystko jest już gotowe, zaproszenia przyjęte, w każdej chwili zaczną wdzwaniać się pierwsi uczestnicy.

Twoją rolą jest teraz takie poprowadzenie telekonferencji, by jak najlepiej wykorzystać dostępny czas.

Czas

- **Zaczynij punktualnie**, nie czekaj na spóźnialskich. Jeśli to zrobisz, spóźnianie się na telekonferencje stanie się w Twojej firmie normą.
- Jeśli dopuszczasz spóźnialskich i nie blokujesz telekonferencji, **wyłącz dźwięk powiadomień** o dołączeniu. Wtedy spóźnialski, gdy już się pojawi, nie będzie przeszkadzał wszystkim uczestnikom donośnym sygnałem.
- **Pilnuj czasu trwania** poszczególnych części spotkania – wg agendy – oraz terminowego zakończenia.

Notatki

Wyznacz osobę do robienia notatek z przebiegu spotkania. Jeśli kierujesz telekonferencją, nie możesz zajmować się notowaniem.



Początek

- **Sprawdź listę obecności.** Gdy w spotkaniu uczestniczą osoby nie znające się, przedstaw je lub zachęć do samodzielnego przedstawienia się.
- **Powitanie** – bądź entuzjastyczny – nastrój prowadzącego udziela się uczestnikom.
- **Cel i agenda** – choć wysłałeś to w zaproszeniach, trzeba w tym miejscu przypomnieć, po co się spotykacie i co po kolei będziecie omawiać. Jeśli na początku spotkania zgłaszane są do omówienia kwestie, które nie zostały zaplanowane w agendzie, pozostaw je na koniec.
- **Zasady** – przedstaw zasady komunikacji: krótkie wypowiedzi, przedstawianie się przed każdą wypowiedzią, przerwy na komentarze od pozostałych rozmówców, mówienie wyraźnie i bez pośpiechu.

Aktywizacja uczestników

- **Milczki** – zwracaj uwagę na zbyt długo milczących uczestników i zachęcaj ich do udziału pytaniami. Nie muszą być wyrafinowane – jeśli ktoś popadł w zadumę, nawet zwykłe „Michał, myślisz, że to dobry pomysł?” wyrwie go z błęgiego rozmarzenia i zmotywuje do większej aktywności.
- **Podsumowania** – po omówieniu każdego punktu agendy zapytaj każdego uczestnika z osobna o ewentualne pytania lub komentarze. Można nawet zapytać o najważniejszą ich zdaniem kwestię, którą usłyszeli.



• Radzenie sobie ze zbyt gorącymi dyskutantami

Nie obawiaj się wykorzystania funkcji wyciszania uczestników (ale najpierw ich uprzedź) i udzielania głosu. Pozostali uczestnicy będą bardziej cenić wartościowo wykorzystany czas niż Twoją delikatność.

• Przerwy

Przy dłuższych spotkaniach rób min. 5-10 minutowe przerwy co godzinę lub półtorej godziny. Nawet jeśli nikt nie ma ochoty na kawę czy nie musi pójść do toalety, przerwy pomagają odświeżyć umysł.

• Skuteczna komunikacja bez wizji

- **Twój entuzjazm** – prowadź spotkanie energicznym głosem. Uczestnicy nie widzą ani siebie nawzajem, ani żadnych wizualizacji. Ton głosu prowadzącego jest kluczem do podtrzymania dynamiki spotkania. Stara zasada rozmów przez telefon mówi “uśmiech na twarzy to uśmiech w głosie”.
- **Przedstawianie się przed każdą wypowiedzią** – nawet gdy uczestniczą same znające się osoby. Głos przez telefon brzmi nieco inaczej niż w kontakcie bezpośrednim.
- **Adresowanie pytań** – przy każdym pytaniu jasno wskazuj, komu je zadajesz, podobnie przy komentarzu wyraźnie informuj, pod czyim adresem go wypowiadasz. Uczestnicy się nie widzą, więc jasna komunikacja pozwoli uniknąć zamieszania i zwiększy prawdopodobieństwo uzyskania odpowiedzi.



- **Przedstawianie dołączających do spotkania**
– kiedy usłyszysz, że ktoś dołączył do telekonferencji w jej trakcie, najlepiej przerwij na moment spotkanie i przedstaw osobę dołączającą, np. "Właśnie dołączyła do nas Zofia Rybczyńska, nasza główna księgowa. Kontynuujmy", lub poproś, by przedstawiła się sama. Dzięki temu, inni uczestnicy skoncentrują się na spotkaniu, zamiast zastanawiać się, kto dołączył.
- **Przekazywanie emocji** – podkreślmy raz jeszcze: uczestnicy się nie widzą, zatem gesty typu przewracanie oczami czy spuszczenie głowy nie są widoczne. To Twój głos musi przekazać wszystkie emocje.

Zakończenie

- wymień w skrócie wszystkie omawiane kwestie,
- przypomnij decyzje odnośnie dalszych działań,
- podziękuj za udział,
- poinstruuj uczestników, aby zakończyli połączenia;
- prześlij e-mail z podsumowaniem ustaleń ze spotkania.
Tu pomoże opcja nagrywania - będziesz mógł przesłuchać całą telekonferencję jeszcze raz i "wyłować" najważniejsze kwestie, nawet te, które z jakiegoś powodu nie zostały zapisane.

Lista kontrolna telekonferencji

Dzięki tej liście, w czasie przygotowań do telekonferencji nie zapomnisz o niczym, unikniesz niepotrzebnego stresu i zdenerwowania.

Przygotowanie

- ☐ Cel spotkania
- ☐ Agenda
- ☐ Lista uczestników
- ☐ Data, godzina i czas trwania
- ☐ Dial-out czy dial-in?
- ☐ Numery zagraniczne
- ☐ Nagrywanie
- ☐ Wysłanie zaproszeń
- ☐ Przygotowanie i wysłanie materiałów dla uczestników (jeżeli potrzeba)
- ☐ Monitorowanie potwierdzeń udziału
- ☐ Wysłanie przypomnień
- ☐ Przygotowanie odpowiedniego miejsca (akustyka, wyciszenie)
- ☐ Przygotowanie sprzętu (telefon, słuchawki, mikrofon)

Telekonferencja

- ☐ Sprawdzenie listy obecności
- ☐ Przedstawienie celu i agendy spotkania
- ☐ Przedstawienie zasad spotkania

Zakończenie

- ☐ Podsumowanie spotkania
- ☐ Podsumowanie podjętych decyzji i dalszych działań
- ☐ Wysłanie e-maila z podsumowaniem do uczestników



- # Profesjonalne narzędzie do telekonferencji dla firm

Narzędziem w pełni profesjonalnym i rekomendowanym przez setki firm jest

Telemeeting.

Telemeeting spełnia najwyższe wymagania stawiane firmowym telekonferencjom – rozwiązanie nie jest „bezobsługowym” automatem, dostawca nie traktuje go jako efektu ubocznego swojej działalności, dlatego gwarantuje obsługę BOK, oraz wysoką jakość i niezawodność mostka telekonferencyjnego.

Możesz liczyć na **stałe wsparcie techniczne i opiekę Biura Obsługi Klienta** w godzinach 8-18 (np. pomoc w dołączeniu osobom nie mającym wyboru tonowego czy popełniającym błędy przy podawaniu kodów dostępowych).

Otrzymujesz **pełen wachlarz funkcji** ułatwiających organizację i prowadzenie telekonferencji, masz zapewnione **maksymalne bezpieczeństwo, a jakość dźwięku** jest najwyższa z możliwych dzięki transmisji przez tradycyjną sieć telefoniczną. Przy komunikacji międzynarodowej użytkownicy otrzymują lokalne numery dostępowe **obniżające koszty telekomunikacyjne**. Do pracy z Telemeeting **wystarczy zwykły telefon** z wyborem tonowym.





Focus Contact Center
by Focus Telecom Polska

Czy masz pytania?

Wojciech Orlicz

Kierownik ds. Szkoleń i Sprzedaży

Tel: +48 222 289 066 | +48 502 232 488

E-mail: w.orlicz@focustelecom.pl

Focus Telecom Polska Sp. z o.o.

ul. Ostrobramska 101a, 04-041 Warszawa

www.focustelecom.pl

0 firmie

Focus Telecom Polska to innowacyjna spółka technologiczna, powstała w 2008 roku, tworząca oprogramowanie wspomagające sprzedaż, obsługę klienta i zarządzanie komunikacją. Dynamizm rozwoju firmy i usług został doceniony w prestiżowym rankingu Deloitte Technology Fast 50 Central Europe 2011 i 2012. W 2014 roku fundusz z grupy MCI Management zainwestował w spółkę blisko 4 mln zł. W 2015 roku firma rozpoczęła ekspansję globalną jako partner IBM SoftLayer. Z usług Focus Telecom skorzystało już ponad dwa tysiące firm.

Rozwiązania Focus Telecom to m.in.:

- **Focus Contact Center**
- **Focus Desk**
- **Focus PBX**
- **Focus SiteCall**