

Единое информационное

Удобные решения для мобильного офиса

Саида Данилова

«Кто владеет информацией, тот владеет миром», — сказал Уинстон Черчилль. Сегодняшний день внес в этот афоризм свои коррективы: ситуацией владеет тот, кто умеет управлять огромными потоками информации.

Современный топ-менеджер всегда должен быть на связи, на страже и в курсе всего происходящего. Однако рваное расписание — переговоры, командировки, работа в офисе, на объекте и даже дома — нарушает рабочий ритм. Клиенты перезванивают по несколько раз, а Иван Иванович, как всегда, «только что вышел». Важный звонок опять пропущен, поскольку болтливая секретарша никак не может наговориться с любимой подругой? Партнеры перебирают ваши визитки, гадая, какой же номер мобильного — последний? Или вы принципиально не пользуетесь сотовым телефоном в рабочих целях, оберегая личную жизнь? К сожалению, с этими проблемами сталкиваются практически все руководители среднего и высшего звена.

Как правило, клиентам предлагается пакет дополнительных услуг на основе уже существующей телефонной сети. Самые популярные виды сервиса на сегодня — виртуальный телефонный номер с функциями call-центра, факс-сервис и конференц-связь.

Алло, гараж!

Подключая вас к услуге «виртуальный номер», операторы не тянут кабели к вам в офис, не устанавливают громоздкое оборудование — вам выделяется обычный семизначный «городской» номер, но без адресной привязки. Это стало возможным благодаря новой технической платформе, через которую и проходят звонки. А дальше начинается самое интересное...

«Виртуалка» обладает целой охапкой полезных свойств. Во-первых, она может объединить до десяти разных (мобильных, стационарных) номеров в России и за ее пределами и переадресовать входящие звонки на любой из них. Это особенно актуально для региональных компаний, которые вышли на мос-

ковский (петербургский) рынок: столичные клиенты набирают московскую «виртуалку», а попадают в вашу родную Самару.

А если вам приходится постоянно менять места дислокации, переезжая из офиса в офис, или на какое-то время и вовсе «зависнуть» где-нибудь в дачном коттедже, то «виртуалка» будет «переезжать» вместе с вами и сохранит вам все входящие звонки.

Или представьте себе: вы все-таки вырвались на отдых в жаркие страны, но не хотите выпускать рабочую ситуацию из-под контроля. Партнеры и клиенты не обязаны тратить время и деньги, вызванивая вас издалека по мобильнику или по гостиничному номеру. Набирая «виртуалку», они не платят ни копейки и общаются с вами, где бы вы ни находились.

Другой вариант: вы не хотите давать свой дорогой симметрично-гармоничный номер мобильного кому попало. И обмениваетесь с партнерами семизначной «виртуалкой»: они, сами того не подозревая, дозвонятся вам на сотовый.

Алгоритм обработки звонков с помощью веб-интерфейса задаете вы сами. «Для меня это условие было определяющим при выборе оператора, — говорит Григорий Кенигфест, генеральный директор «Петербургского колл-центра». — Платформа компании «ВестКолл» оказалась наиболее технологичной и простой в обращении: характеристики услуги задаются простым установлением/снятием «флажков» на удобном сайте услуги. Другие операторы меня не устраивали по одной причине: приходилось перепоручать администрирование некоему «человеку в телефоне», который может

► Татьяна Пыч («ВестКолл»): «Факс-сервис» — услуга, заменяющая многоканальный факс и позволяющая одновременно отправлять и принимать факсы без факс-аппарата.

допустить ошибку и сорвать тем самым мой рабочий процесс. Я покупаю не просто услугу — я покупаю удобство и время».

Распределение входящих звонков происходит по заданному вами алгоритму. Звонки могут направляться на первый ответивший номер, последовательно на несколько номеров, на разные номера в разное время суток: например, с 8 до 10 — на домашний, с 11 до 18 — на рабочий, после 19 — на мобильный и т. д. Таким образом, вы доступны в любое время, а партнеры и клиенты запоминают один-единственный номер вместо десяти. Если же все указанные вами телефонные номера заняты, система будет удерживать новый вызов до появления первого свободного номера, на который сразу переадресует ожидающего ответа клиента. Вы не пропустите важный звонок, потому что у вас многоканальный номер!

Другой немаловажный фактор — «виртуалка» в лучших традициях секретных служб «пишет» ваши разговоры и сохраняет их в виде файлов на вашей личной интернет-страничке, защищенной паролем. Вернее, она делает это по вашему желанию: можно записывать абсолютно все звонки, а можно начинать запись в процессе разговора, если он вдруг переходит в разряд необходимых к запоминанию.

Call-центр на дому — низкий старт

Помимо топ-менеджеров, быстро «подсевших» на эту услугу, «виртуалка» пользуется популярностью у компаний с диспетчерскими службами: «виртуальный телефон» — это многоканальный телефон. Занятость линий учитывается при распределении входящих звонков. Разместив в рекламном объявлении единственный номер, заказчик может быть абсолютно уверен,



что любой его клиент всегда сможет дозвониться до нужного сотрудника или службы, все входящие телефонные звонки будут обработаны. Таким образом, виртуальный телефон позволяет активно использовать функции call-центра.

Другая функция call-центра — система голосовых меню — также пользуется спросом, причем в качестве маркетингового инструмента. Наличие «виртуального секретаря» позволяет размещать большое количество стандартной информации (о ценах, услугах, адресах и телефонах и т. д.), проводить маркетинговые опросы, викторины, «телеголосования». С помощью интерактивной обработки вызова («Для получения сведений о наличии товара нажмите «1»...») клиент сам выберет необходимую информацию, что сократит время обработки вызова.

Не нужно забывать и еще об одном плюсе «виртуалки»: ваши работники могут отвечать на звонки, сидя у себя дома. Таким образом, вы создаете диспетчерскую сеть, экономя на аренде помещения и оборудования.

Когда не нужен факс

В ситуациях «офис на колесах» и «мы—уже—почти—совсем—открылись», когда у предпринимателя уже есть компьютерный стол, но еще нет возможности посадить за него секретаршу, на выручку приходит «факс-сервис». «Факс-сервис» — это услуга, заменяющая многоканальный факс и позволяющая одновременно отправлять и принимать любое количество факсов без факс-аппарата, в том числе в пути, на отдыхе, в другом городе, — говорит Татьяна Пыч, руководитель отдела обслуживания компании «ВестКолл». — Это полная автоматизация факсимильного документооборота.

Услуга «Fax-to-Email» поможет вам принять любое количество факс-сообщений (даже посылаемых одновременно) в электронном виде. Вы получите их в виде вложения на ваш электронный

почтовый ящик. Соответственно, с такими факсами можно обращаться, как с полноценными электронными документами: создавать архивы, группировать, сортировать, пересылать их без потери качества, без необходимости сканирования, иметь доступ к документам из любой точки мира.

Кроме того, вы экономите на стоимости самого аппарата и расходных материалов, зарплате секретаря, аренде офиса и на своих нервах!

Услуга «Email-to-fax» позволяет отправить факс вашим партнерам в любую точку мира прямо с компьютера. «С помощью программы «Факс-Менеджер» вы отправляете сообщения по электронной почте на факс-сервер нашей компании — оператора связи, — поясняет Татьяна Пыч, — указывая номера адресатов и точное время, когда следует произвести рассылку. Факс-сервер сам дозванивается до адресата, и вы сразу получаете уведомление о доставке сообщения — факсы не теря-

«Виртуалка» в лучших традициях секретных служб «пишет» и сохраняет разговоры в виде файлов на страничке пользователя

ются. Можно пересылать до 50 тысяч (!) факсов в день, не привлекая к этому сотрудников и не занимая телефонные линии. Преимуществами этой услуги можно считать также и то, что оплачиваются только успешно доставленные страницы. Конфиденциальность отправленных вами документов гарантирована».

Разновидностью «факс-сервиса» является услуга «Fax-on-demand». «Мы пользуемся этой услугой, так как она позволяет нашим клиентам и партнерам получать по факсу актуальную информацию в удобное для них время без нашего непосредственного участия, — го-

Виртуальность в цифрах

Виртуальный телефонный номер

с функциями call-центра:

- ▶ подключение — 3 000 руб.;
- ▶ абонентская плата — от 450 руб.;
- ▶ поминутная оплата — по тарифному плану;
- ▶ среднемесячный счет — 1 300–2 000 рублей.

Факс-сервис:

- ▶ подключение — 3 000 руб.;
- ▶ абонентская плата — 750 руб.;
- ▶ постраничная оплата — по тарифному плану (оплачиваются только успешно отправленные страницы).

Конференц-связь:

- ▶ подключение — 1 500 руб.;
- ▶ абонентская плата — от 300 руб.;
- ▶ поминутная оплата — по тарифному плану.

По данным компании «ВестКолл»

ворит системный администратор турфирмы «Магазин хороших путевок» Матвей Затяев. — Алгоритм действий следующий: в «ВестКолле» нам выделили виртуальный городской номер. Достаточно один раз отправить необходимый документ (у нас это прайс-листы с расценками на турпутевки) в службу «Факс-Сервис» по электронной почте или факсу и сообщить клиентам и партнерам свою «виртуалку» (она «висит» у нас на сайте). Далее система управления автоматически отправляет нашу информацию клиентам, позвонившим с факс-аппарата на «виртуалку». По нашим подсчетам, факс с нашим прайс-листом запрашивают до 300 человек в день».

«Благодаря услуге Fax-on-demand ни одна из имеющихся в вашем офисе телефонных линий не занята отправкой факсов, — говорит специалист группы рекламы и PR компании «ВестКолл» Марина Тихонова. — Вам не придется реагировать на каждый стандартный запрос клиента. Вместо утомительных регулярных факс-рассылок вы будете лишь периодически обновлять представляемую информацию, а ваши партнеры получат оперативный доступ к интересующей их информации. Им потребуется лишь позвонить с факс-аппарата на уже известный виртуальный номер и нажать кнопку «Старт». □

Мнение пользователя

Каждый сам решает, на чем экономить. Для меня интеллектуальные услуги — необходимая вещь, и дополнительные расходы на связь с лихвой окупаются личным удобством и освободившимся временем. В Европе эти услуги завоевывают все большую популярность, а в США количество сервисов на базе интеллектуальных платформ просто зашкаливает. Иногда это доходит до абсурда: недавно я долго пытался дозвониться до своего американского партнера, но никак не мог пробиться к нему сквозь «виртуальных секретарей». В России бум интеллектуальных услуг еще впереди, сегодняшние предложения на этом рынке, в принципе, — базовые.

Григорий Кенигфест,
генеральный директор «Петербургского колл-центра»