



Фото: Mehmet Dilisiz (Dreamstime.com)

Новое качество

Саида Данилова

Чтобы выдержать конкуренцию на динамично развивающемся российском рынке, операторам связи постоянно приходится искать новые — эффективные, многофункциональные, экономичные — технические решения, способные удовлетворить растущие запросы потребителей. Пакет самых популярных сегодня интеллектуальных услуг включает в себя виртуальный телефонный номер с функциями call-центра, факс-сервис (см. БЖ, № 8) и бизнес-конференсинг, о котором и пойдет речь.

По словам директора Санкт-Петербургского филиала ЗАО «ВЕСТ КОЛЛ ЛТД» Виктории Тихоновой, коммуникационные системы в современном мире совершенствуются с невероятной быстротой. «Не надо далеко ходить за примерами: еще несколько лет назад Интернет, мобильный телефон, интеллектуальные услуги были для большинства россиян чем-то экзотическим. Теперь же они стали неотъемлемой частью нашей действительности», — комментирует ситуацию Виктория Тихонова. — Помимо стремительного развития, телекоммуникации отличаются еще одним свойством — они превратили мир в единое информационное пространство. Ведение бизнеса стало на порядок технологичнее: современная связь делает компанию доступной для клиентов и партнеров из других городов и даже стран; компаниям с удаленными производственными площадками, складами, с большой филиальной сетью гораздо легче работать благодаря новым техническим возможностям связи. Услуга «бизнес-конференсинг» как раз и предназначена для решения подобных проблем. Она позволяет быстро и легко организовать телефонные конференции с сотрудниками независимо от их местонахождения».

Отличия «бизнес-конференсинга» от традиционных систем аудиоконференц-связи видны невооруженным глазом. Во-первых, это отсутствие какого бы то ни было оборудования. Оператор предоставляет клиенту доступ к созданию и управлению конференцией через веб-интерфейс. Клиент становится инициатором конференции: указывает в системе управления список телефонов лиц, которые будут участвовать в переговорах, и выбирает точное время начала телеконференции. В указанный момент техническая платформа организует одновременное телефонное соединение всех участников.

Во-вторых, это разница в цене: средняя стоимость оборудования для аудиоконференц-связи — 10 000 долларов; подключение услуги «бизнес-конференсинг» — 50 у.е., абонентская плата за нее — от 10 у.е. плюс поминутная оплата — по тарифному плану. Согласитесь, есть над чем подумать. Тем более если нужна в подобном сервисе возникает у вашей компании не чаще нескольких раз в месяц — в этом случае ждать, пока окупится оборудование для конференц-связи, придется очень долго.

Кстати, это еще и довольно большая экономия на командировках сотрудников, на организации совещаний и обучающих мероприятий: легче провести тренинг или семинар по телефону, чем тратить время, силы и средства на аренду помещения для его проведения;

на расселение, питание и развлечение участников. «В конференции могут участвовать до 60 человек, — говорит Виктория Тихонова. — Хотя я бы назвала оптимальной цифру в 30 участников».

Соединение с удаленными участниками в «бизнес-конференсинге» происходит без потери качества связи даже при большом количестве говорящих, поскольку микрофон включается только у оратора. Остальные же собеседники (слушатели) отключены от эфира, благодаря чему посторонние шумы не заполняют канал связи.

— Эту услугу в течение двух месяцев нам предоставляла компания «ВЕСТ КОЛЛ», — рассказывает Алла Аверкина, референт ООО «Группа ЛСР». — Другие операторы обеспечивают конференц-связь только при условии присутствия клиента-инициатора у них в офисе. Мы отдали предпочтение «ВЕСТ КОЛЛу», поскольку платформа этой компании позволяет модератору проводить конференцию в любом месте, даже в машине. И собеседники клиента тоже пользуются абсолютной свободой: подключать к общению можно как мобильные, так и стационарные телефоны. Кроме того, инициатор получает подробную статистику по каждой телеконференции: дате и времени проведения, продолжительности, количеству участников и т.д. Соответственно вы сами можете подсчитать затраты на связь и рассчитать расходы на будущие конференции. Выгоду такого рода общения мы почувствовали сразу: проводя конференции раз в неделю, мы платили около 2 000



Виктория Тихонова,
ЗАО «ВЕСТ КОЛЛ ЛТД»

Услуга «бизнес-конференсинг» позволяет быстро и легко организовать телефонные конференции с сотрудниками независимо от их местонахождения.

и удержание звонков и автоответчик. Кроме того, можно воспользоваться индивидуальными настройками переадресации, в зависимости от потребностей и специфики работы сотрудника, с учетом времени суток и дня недели. Неизменность «Единого номера» в случае переезда офиса по другому адресу — еще одно приятное «свойство» этой услуги.

Размещение единого корпоративного номера на информационных носителях создаст определенную эстетику визуального восприятия и сэкономит рекламное пространство».

Если ваш офис находится в одной из столиц, но партнерские отношения поддерживаются с фирмами в обоих городах, использование «Единого номера» избавит ваших партнеров и клиентов от затрат на междугородную связь. То же самое касается и компаний, расположенных в любом другом городе России, — если они планируют выйти на столичный рынок.

Компания «ВЕСТ КОЛЛ» предлагает два разных способа предоставления этой услуги. Первый — установка двух физических телефонных линий по выбору клиента в Москве и Санкт-Петербурге или только в одном из этих городов. Второй — это виртуальный номер в кодах (495) и (812) без физической установки. Все входящие звонки перенаправляются на любой из указанных телефонных номеров,

Входящие не платят

«Сэкономьте потенциальному клиенту деньги — и вы получите клиента» — это глубокое убеждение, подтвержденное практикой, легло в основу другой интеллектуальной услуги — «Бесплатный вызов 8-800» или «Call Free». Она стала одним из основных инструментов общения компаний со своими клиентами на Западе, а сейчас набирает популярность и в России. Все большее количество крупных компаний организует единые информационные линии и службы поддержки, которые предназначены для работы со всеми регионами страны. С помощью этой услуги фармацевты продают лекарства, турфирмы информируют о рекламных действиях, а банк ВТБ сообщает о ближайшей точке продажи своих акций.

Суть сервиса заключается в предоставлении абоненту единого виртуального номера по коду 8-800, который не привязан к конкретному адресу и не требует физической установки. Виртуальный многоканальный телефонный номер позволяет принимать входящие звонки с переадресацией на любые выбранные телефонные номера. Клиенты бесплатно звонят как с городских, так и с мобильных телефонов из любой точки России, чтобы получить информацию. Услуга «Бесплатный вызов» позволяет организовывать «горячие линии», службы поддержки клиентов (call-центр), автоматизированные справочные службы, службы бронирования, заказа билетов, а также проводить маркетинговые и рекламные акции.

Помимо явных преимуществ «Бесплатного вызова», у этого сервиса есть ряд скрытых, но не менее приятных достоинств: так, вы сможете обеспечить бесплатную телефонную связь с вашим офисом для агентов, наемных работников, а также для сотрудников, находящихся в командировке. И к тому же получите возможность проводить регулярный статистический анализ входящих звонков, что позволит определить конкретный регион, город или район, где проявляется наибольший спрос на услуги или товары вашей компании. □

Единый номер легко запоминается, это позволяет расширить клиентскую базу без дополнительных затрат на рекламу

рублей в месяц, включая абонентскую плату. Только сумма, в которую обошлась бы покупка билетов для участников, была на порядок больше, не говоря уже об остальном.

Слияние столиц

Еще один вид сервиса — «Две столицы — единый номер» — дает возможность компаниям, имеющим обширную клиентскую сеть в обоих столичных городах, использовать одинаковый корпоративный семизначный городской номер. «Единый номер легко запоминается, это позволяет значительно расширить клиентскую базу без дополнительных затрат на рекламу, — рассказывает Марина Тихонова, специалист группы рекламы и PR. —

которые могут находиться в любой точке РФ и за ее пределами.

— Клиентам, заинтересованным в более сложном алгоритме распределения звонков и нуждающимся в дополнительных сервисах, мы рекомендуем объединить «Единый номер» с услугой «Виртуальный номер» (см. БЖ, № 8), — говорит Татьяна Пыч. По ее словам, это позволит не просто объединить возможности двух сервисов, но получить принципиально новое качество телекоммуникационных услуг. Прежде всего, «Единый номер» объединяет все офисные и домашние, мобильные и стационарные, московские и петербургские телефонные номера компании. Другое преимущество — различные алгоритмы обработки вызовов, включающие переадресацию, ожидание