

Wszystko w jeden dzień pracy

Poprawa efektywności jest priorytetem w działaniach handlowych, nowe technologie są kluczowym tego elementem. **Marek Lewandowski**, Prezes Zarządu SalesManager Software Sp., prezentuje przykład jak VoIP i zróżnicowane usługi high-tech mogą być wbudowane zarówno w sieci nowej generacji jak i już istniejące usługi, aby maksymalnie podnieść wydajność dnia pracy.

Umiejętność efektywnej komunikacji jest kluczową częścią w arsenale każdego odnoszącego sukcesy przedsiębiorcy.

Błyskawicznie rozwijająca się i połączona natura współczesnego rynku wymaga, aby osoby zajmujące się handlem były na bieżąco z informacjami o rynku oraz najnowszymi trendach. Aby spróbować zrozumieć potrzeby i sposoby ich najlepszego zaspokojenia spójrzmy na hipotetyczny przykład, prześledźmy codzienne zwyczaje wymyślonego, ale typowego kandydata, który mógłby skorzystać z najnowszych strategii komunikacji.

Dzień z życia pana Jana Kowalskiego

Jan Kowalski jest dyrektorem marketingu w Korporacji XYZ. Jego dzień pracy jest zorganizowany pod kątem maksymalizacji wydajności. Ze wstępnych obserwacji zauważamy, iż jest on zdolny wykonać większość swoich zadań szybciej i efektywniej niż pozostali menadżerowie na równorzędnych stanowiskach. Odpowiada skutecznie na zapytania przesłane do niego pocztą elektroniczną, przygotowuje raporty w zleconym terminie, spotyka się z zarządem na zebraniach i nadal ma czas na planowanie, analizę rynku i dyskusje ze swoimi klientami. Jak on to robi?

Jan Kowalski wchodzi do swojego biura o 8: 30, jak wszyscy inni. Jego Biuro jest na piątym piętrze wysokiego biurowca, który na każdej kondygnacji mieści różne działy firmy, dla której pracuje. Na swoim stanowisku, Jan codziennie współpracuje z większością z tych departamentów, koordynując planowanie, sporządzanie budżetu, produkcję, transport oraz dostawę produktów firmy do swoich klientów.

Wchodząc do budynku, jego telefon PDA odebrał sygnał bezprzewodowej sieci WiFi w firmie i zalogował się do swojego komunikatora/IM, a poprzez niego do sieci telekomunikacyjnej operatora VoIP. Sieć jest oparta na protokole SIP, więc Jan jest teraz w stanie odbierać połączenia telefoniczne na swojej "komórcie", a także łączyć się wideo i audio ze wszystkimi urządzeniami i komunikatorami SIP na całym świecie bez ponoszenia opłat. Wskaźnik prezenencji (obecności) w komunikatorze pokazał, że jego szef ma czas na rozmowę. Umożliwia on sprawdzenie stanu dostępności każdego z użytkowników systemu. „To świetna cecha.” - pomyślał. „Nie przeszkadzam mojemu szefowi, kiedy jest zajęty, a on nie przeszkadza mi.”

Szef poinformował go, że otrzymał informacje od kilku głównych klientów, świadczące o braku wiedzy personelu zajmującego się sprzedażą na temat nowych ekskluzywnych produktów firmy. „Trzeba ich natychmiast w tej kwestii przeszkolić” - podsumował.

Jest godzina 8:50. W trakcie rozmowy ze swoim szefem Jan zrobił swoją poranną kawę i teraz jest gotowy do pracy. Jan zalogował się do firmowej sieci LAN na swoim laptopie i otworzył program pocztowy obsługujący firmową "skrzynkę" ViMail. Jan spędził kilka minut na przeglądaniu otrzymanych wiadomości. Jak zwykle, spam został odfiltrowany, a Jan otrzymał kilka wiadomości wideo, audio oraz zwykłych wiadomości e-mail od swoich współpracowników oraz kilka raportów wideo z innych oddziałów firmy. „Bogu dzięki za wideo-pocztę!” - pomyślał. „Gdybym musiał pisać odpowiedzi na te wszystkie wiadomości, sprawdzać styl i gramatykę, zabrałoby mi to wiele godzin, tak jak kiedyś. Nigdy więcej marnowania czasu!”

Szybko odpowiedział na parę e-maili, nagrywając wiadomości audio lub wideo, dodając wcześniej nagrane pliki wideo i zdjęcia do treści wiadomości. Po ukończeniu pisania kliknął przycisk "wyślij". System umieścił wiadomości na serwerze ViMail do przechowania. Niektóre z tych wiadomości zostaną usunięte z serwera po tym, jak obejrzą je ich adresaci, aby nie można było ich ponownie wysłać do nieautoryzowanych osób. To moduł bezpieczeństwa. Natomiast film instruktażowy, dotyczący ekskluzywnych produktów, o których wspominał szef, posiada funkcję zapisu na dyskach twardych jego handlowców w celu ułatwienia dostępu offline lub w celu przestania go do klientów. Jan oczywiście nie wysłał plików wideo w formie załączników, gdyż takie wiadomości byłyby za duże. Zamiast tego, umieszcza je na serwerze ViMail poczty elektronicznej firmy. Ponadto używa szablonu HTML lub Flash, w których są osadzone wiadomości, dzięki czemu nie musi ręcznie dodawać łączy do specyfikacji technicznych producenta. W swojej porannej wideo wiadomości powitalnej, którą wysłał do grupy 300 podległych mu handlowców na całym świecie, poprosił o obecność na wideo-konferencji szkoleniowej o

godzinie 10:00.

Jan wraca do swego biurka o 9: 50, aby przejrzeć statystykę wysłanych wiadomości. Jako, że temat wiadomości był oznaczony, jako 'ważny', przynajmniej 256 osób obejrzało zaproszenie na szkolenie i otrzymało wiadomości SMS na swoje telefony komórkowe. „Imi będą po prostu musieli być biernymi uczestnikami wideo konferencji” - mówi do swojej asystentki Anny. „Mogłabyś im wysłać plan i rozpocząć konferencję?”

Anna wraca do swojego biurka i loguje się do modułu wideo konferencji w swoim komunikatorze firmowym XYZ. W sumie 288 członków z „sil” sprzedaży jest zalogowana, jako 'dostępny' podczas, gdy 12 jest 'zajętych'. Zaproszenie 'dostępnych' do wirtualnego pokoju zebrań nie stanowi problemu, w przeciągu kilku minut 211 osób jest zalogowanych, jako 'słuchacze'. „Reszta uczestników zaloguje się później albo będą musieli im wysłać nagranie wideo konferencji z modułu wideo poczty z komunikatora.” - mówi Anna.

Anna jest 'gospodarzem' konferencji. Decyduje, kto jest 'prezenterem' lub 'mówcą', kto ogląda to wydarzenie, który ze 'słuchaczy' może elektronicznie zadawać pytania. Wita uczestników, a następnie nadaje status 'prezentera' Janowi. Jan zaczyna od omówienia aktualnych problemów, otwiera moduł 'białej tablicy' oraz prezentację programu PowerPoint, używając markerów, zaczyna tłumaczyć kwestie techniczne związane z ekskluzywnymi produktami. Niektórzy uczestnicy zadali pytania czacie podczas, gdy kilka osób poprosiło Annę o status 'mówcy' tak, żeby ich pytania o jakość produktu mogły być słyszane „na żywo” przez wszystkich uczestników. Niestety, Jan nie jest w stanie udzielić wyczerpujących odpowiedzi, decyduje się, zatem zadzwonić do działu obsługi klienta producenta w celu ich uzyskania. Nawiązanie połączenia z producentem za pomocą modułu SoftPhone komunikatora jest proste. Po uzyskaniu połączenia z przedstawicielem producenta, Anna dodaje go do konferencji 'na żywo', nadaje mu status 'mówcy', dzięki czemu przedstawiciel może rozwiązać wszystkie problemy techniczne oraz te związane, z jakością. Wideo konferencja kończy się godzinę później, w samą porę na lunch. Jan zjada posiłek ze swoimi pracownikami. Pomimo, że bardzo często używa Internetu do komunikacji związanej z pracą, cieszy się każdą chwilą dzieloną ze swoimi współpracownikami w prawdziwym życiu.

W międzyczasie Anna wysłała wiadomości wideo do osób nieobecnych na konferencji. Będą mogli obejrzeć nagranie z konferencji później. Niektóre z tych wiadomości wideo zostaną odebrane przez telefony komórkowe indywidualnych pracowników.

Po lunchu nadchodzi pora, aby skontaktować się z klientami. Jan rozpoczyna pracę od wysłania wiadomości wideo z ofertami do potencjalnych klientów, w międzyczasie telefonuje do dotychczasowych klientów, używając modułu SoftPhone w komunikatorze pracującym w oparciu o protokoły SIP. Używa modułu wideo konferencji z kontaktami Outlooka i wykorzystuje bazę danych CRM firmy. Po paru krótkich wideo konferencjach z kilkoma klientami i częścią sprzedawców z różnych działów, Jan nawiązuje kontakt z przedstawicielami kierownictwa.

Około 15: 30 kontaktuje się ze swoim zwierzchnikiem, by streścić wczorajsze wyniki sprzedaży firmy. Używa modułu wideo konferencji na komputerze w dziale księgowości, gdyż w tym czasie nie może być na swoim stanowisku i korzystać ze swojego notebooka. Jan nie musi przygotowywać raportu, co tylko jeszcze bardziej usprawnia proces. Ze swoim zwierzchnikiem dzieli się danymi na temat sprzedaży w czasie rzeczywistym, używając funkcji współdzielenia danych programu konferencyjnego. Dyrektor nagrywa wszystkie informacje i zachowuje je w swojej bazie danych za jednym kliknięciem.

Dzień pracy dobiega końca. Jan jest szczęśliwy, że może wyjść z pracy i odebrać swoje dzieci z przedszkola. Monitorował ich zabawę w sieci i nawet rozmawiał z nimi w ciągu dnia. Teraz nadszedł czas, żeby zobaczyć je na żywo. Bardzo się za nimi stęsknił. O 16.30 wychodzi z biura. Jego telefon komórkowy przełącza się z trybu Wi-Fi na GSM/3G. Po kilku chwilach dzwoni jego żona. Jednakże nie może odebrać telefonu, bo akurat wjeżdża samochodem do garażu. Chwilę później do niej oddzwania. Jego żona jest w Stanach Zjednoczonych na szkoleniu medycznym, niedługo zostanie lekarzem. To rozmowa prywatna, więc Jan używa oprogramowania oddzwaniającego VoIP, idealnego do przeprowadzania rozmów międzynarodowych. Wybiera numer jak przy każdym połączeniu, rozłącza się, a po chwili odbiera połączenie zwrótem. Jego telefon zachowuje się normalnie, jak podczas każdego połączenia, Jan musi tylko odczekać około 2 sekund. Jego żona odbiera i rozmawiają przez chwilę. Koszt rozmowy jest niski, tak jak za zwykłe połączenie VoIP.

Po odebraniu dzieci jedzie prosto do domu. Jego telefon komórkowy wykrywa domową sieć bezprzewodową i przełącza się na odbiór połączeń skierowanych do jego domu. Firmowy system VoIP telefonu również zapisuje jego lokalizację i przekierowuje wszystkie firmowe połączenia telefoniczne z numeru wewnętrznego do komunikatora w komórce.

Po położeniu dzieci spać, Jan spotyka się z Markiem na drinku. Marek współpracuje z usługodawcami internetowymi i firmami ICT, analizuje ich potrzeby i dostarcza najnowszych technologii. Technologie te obejmują integrację usługi VoIP z pakietem serwisów dodatkowych, VoIP w czasie rzeczywistym, jak również wiadomości wideo przez sieć VoIP. Marek i Jan są przyjaciółmi od lat i mają wiele wspólnego. Obaj zapewniają klientom korporacyjnym niezawodne usługi wysokiej jakości i obaj są gotowi podjąć trudne technologiczne wyzwania, którymi my stawiamy czoła. Wyzwania, którymi trzeba się zająć, jeżeli wydajność i obsługa klienta mają się poprawić. W coraz bardziej konkurencyjnym, komercyjnym środowisku, te cele są nie tylko w interesie firmy XYZ, ale w szeroko pojętym biznesie jako całości.

Marek Lewandowski jest Prezesem Zarządu SalesManager Software, stanowisko piastuje od początku 2005 roku. Pod jego kierownictwem firma stała się liderem wśród dostawców usług VoIP, telefonii wideo, komunikatorów, konferencji wideo i współdzielenia danych w protokole IP. SalesManager Software zaopatruje firmy telekomunikacyjne, dostawców usług internetowych, budujących społeczności internetowe, sprzedawców licencji na oprogramowania i producentów urządzeń.

Sprzedaż w przeciągu ostatnich trzech lat osiągnęła roczny wskaźnik przyrostu w wysokości 300%.

e-mail: marek.lewandowski@salesmanager.pl

Komentarz firmy: Mamy zaszczyt poinformować, że SalesManager Software znalazł się w pierwszej czwórce najszybciej rozwijających się młodych firm technologicznych w centralnej Europie. Statuetkę "Rising Star" Technology Fast 50 Central Europe 2008 ze wskaźnikiem 612% wzrostu za ostatnie 3 lata a nie 300% jak podaje artykuł.