

# NARZĘDZIA ZDALNEJ KOMUNIKACJI W BIZNESIE

---

Poznaj możliwości pracy zdalnej  
w obsłudze klienta, sprzedaży i windykacji

# SPIS TREŚCI

Wstęp	4
<b>1.</b> Praca zdalna z dowolnej lokalizacji	6
<b>2.</b> Organizacja zdalnych spotkań z wieloma osobami	12
<b>3.</b> Zdalna obsługa klientów	17
<b>4.</b> Masowe procesy sprzedażowe i windykacyjne	22
<b>5.</b> Sprawny obieg dokumentów w komunikacji online	28
<b>6.</b> Płynny przepływ informacji w zespole rozproszonym	33
<b>7.</b> Komunikacja zdalna dzięki platformie easyCALL.pl – zestawienie funkcjonalności	38





**NADCHODZĄ  
CZASY**

**PRACY**

**ZDALNEJ**

# WSTĘP

Coraz częściej siedzibę firmy zastępuje dom, ulubiona kawiarnia czy biuro coworkingowe. Wyraźna granica między przestrzenią zawodową i prywatną zaciera się, a zespoły rozproszone stają się nowym standardem.

**70%** specjalistów na świecie pracuje zdalnie co najmniej raz w tygodniu.

Jak dowodzi eksperyment przeprowadzony przez Uniwersytet ze Stanford oraz firmę Ctrip **wprowadzenie zdalnych pracowników do działu obsługi klienta zwiększa wydajność.**

Pracownicy zdalni przeprowadzają średnio o **13,5% rozmów z klientami więcej** niż ci, którzy pracują z biura.

Konsultanci pracujący w trybie home office odczuwali też znacznie **większą satysfakcję z pracy.**

**Wdrożenie w firmie narzędzi zdalnej pracy to możliwość bezproblemowego funkcjonowania także w okresach klęsk żywiołowych i epidemii.**

**Niestety w Polsce rynek pracy online rozwija się dotychczas stosunkowo wolno.**

Według Międzynarodowej Organizacji Pracy odsetek osób pracujących zdalnie wynosi u nas poniżej 20% (w krajach z najwyższym odsetkiem to 30%) .

Pracodawcy wciąż mają wiele obaw przed zatrudnianiem specjalistów zdalnie, stawiając sobie wiele pytań:

- Jak kontrolować pracę w zespole rozproszonym?
- Jak zapewnić pracownikom zdalnym bezpieczny dostęp do zasobów i informacji firmowych?
- Jak utrzymać wysoką jakość zdalnej obsługi klienta, sprzedaży czy windykacji?

Pytania te sprowadzają się tak naprawdę do jednego...

**Jakie narzędzia wykorzystać, aby stworzyć efektywną komunikację zdalną w biznesie?**



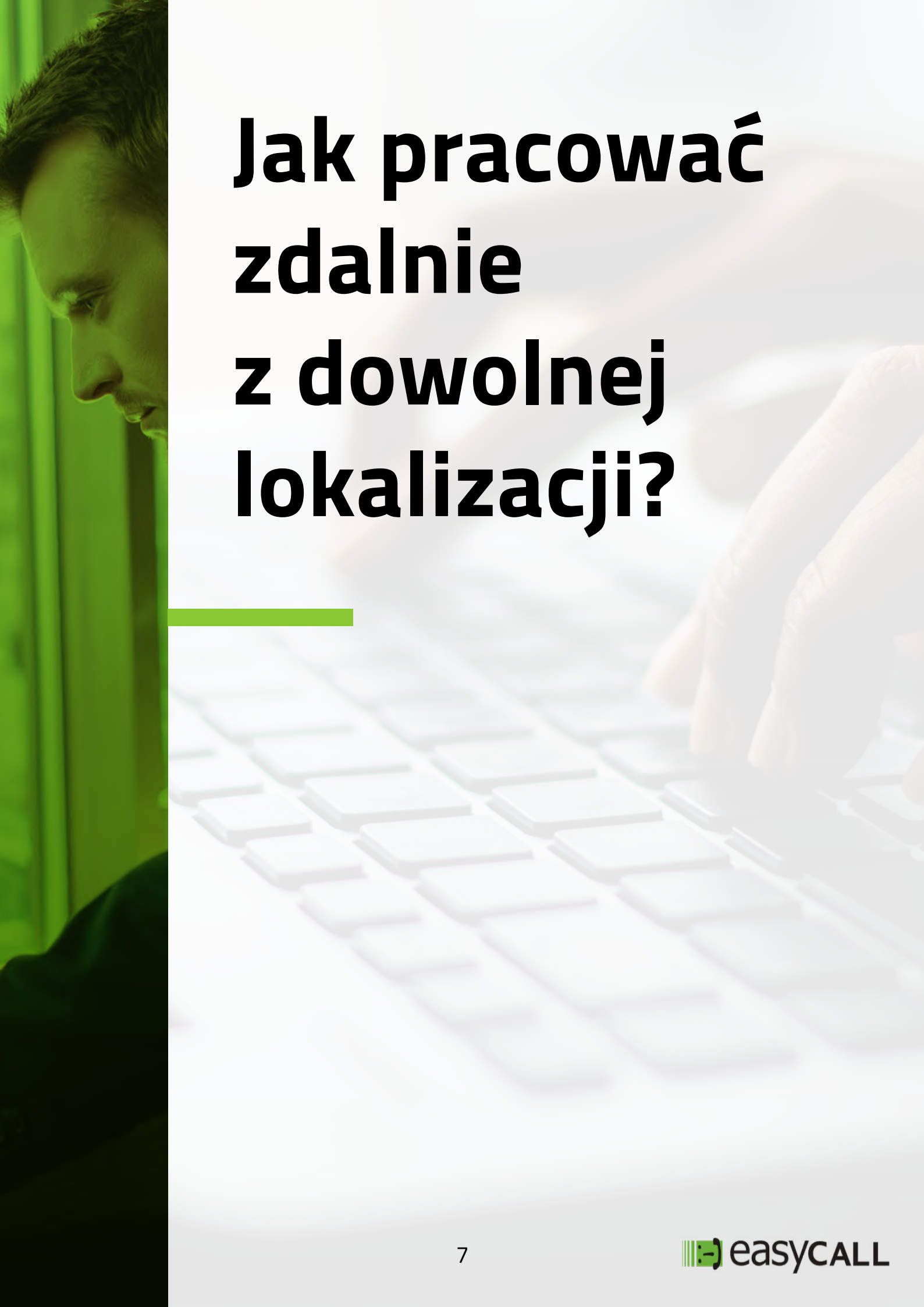
W tym e-booku pokażemy Ci, **jak pracować zdalnie i utrzymać wysoką jakość zdalnej komunikacji w firmie** dzięki wykorzystaniu narzędzi jakie udostępnia klientom biznesowym easyCALL.pl SA.





ESP : FIA

ITEM	UNIT	PRICE
1.000 kg. Material	kg	120.000
2.000 kg. Material	kg	120.000
3.000 kg. Material	kg	120.000
4.000 kg. Material	kg	120.000
5.000 kg. Material	kg	120.000
6.000 kg. Material	kg	120.000
7.000 kg. Material	kg	120.000
8.000 kg. Material	kg	120.000
9.000 kg. Material	kg	120.000
10.000 kg. Material	kg	120.000



# Jak pracować zdalnie z dowolnej lokalizacji?

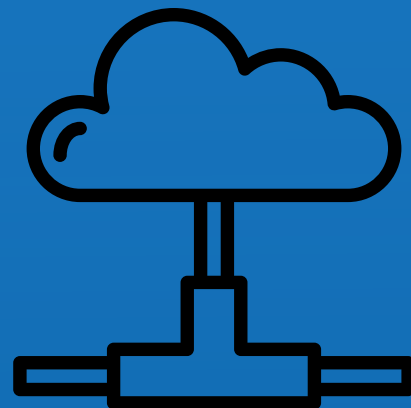
---

# Centrala telefoniczna w chmurze – zarządzaj zdalnie kierowaniem połączeń w firmie.

Praca zdalna w obsłudze klienta, sprzedaży czy windykacji nie jest możliwa, jeśli konsultant jest przywiązany do tradycyjnej centrali telefonicznej i komputera w biurze firmy. Dlatego system komunikacji telefonicznej należy uniezależnić od fizycznego nośnika i urządzeń zlokalizowanych w siedzibie firmy.

Wirtualna centrala telefoniczna vPBX easyCALL.pl to usługa telekomunikacyjna, która wykorzystuje łącze internetowe oraz technologię chmurową.

Firma nie instaluje urządzenia w swoim biurze, bo korzysta z zasobów serwera operatora.



Telefony IP są podłączone bezpośrednio do internetu, a ich numery umieszczone w schemacie drzewa IVR wirtualnej centrali telefonicznej, do której użytkownik ma dostęp poprzez przeglądarkę internetową.



# W jaki sposób wirtualna centrala vPBX wspiera pracę zdalną?

Konsultant dzięki wirtualnemu numerowi może bez problemu obsłużyć klienta, pracując z domu lub z hotelu podczas służbowej delegacji.

Telefon stacjonarny VoIP działa wszędzie tam, gdzie dostępny jest Internet.

Dane firmowe są dostępne w dowolnym miejscu i czasie.

Dane i pliki przechowywane na serwerach poza firmową siecią umożliwiają pracę w zespole rozproszonym, a także wzmacniają bezpieczeństwo przechowywania informacji. Możliwy jest zdalny dostęp do nagrań i billingów z dowolnej lokalizacji.

Pracownicy mogą korzystać z laptopa, tabletu czy smartfona i zawsze pracować tak samo komfortowo dzięki intuicyjnej aplikacji mobilnej. Aplikacja dostosowana jest zarówno do systemu Android jak i iOS.

**Dedykowane aplikacje VoIP pozwalają na odbieranie połączeń na każdym urządzeniu mobilnym.**

**Funkcjonalności platformy komunikacyjnej można konfigurować zdalnie.**

Kierowanie połączeń, kolejowanie czy zapowiedzi głosowe można modyfikować w dowolnym momencie spoza siedziby firmy dzięki intuicyjnemu panelowi metodą „drag&drop”. Połączenia trafiające na firmową infolinię, przekierować można na dowolne numery stacjonarne lub komórkowe, można też skonfigurować automatyczną obsługę za pomocą VoiceBOTa.

**Chcesz, aby firmowa  
centrala telefoniczna  
była wszędzie tam,  
gdzie Ty?**


---

**Przejdź na telefonię  
internetową w chmurze!**

**Dowiedz się więcej**







# **Jak organizować zdalne spotkania z wieloma osobami?**

---

# Telekonferencje bez zakłóceń i limitów – zorganizuj wirtualne spotkanie w czasie rzeczywistym

Oprogramowanie do telekonferencji to trzon zdalnej komunikacji w firmie. Jednak pracodawcy obawiają się, że pracownicy nie będą w nich uczestniczyć tak aktywnie, jak robią to podczas bezpośrednich spotkań z powodu niskiej jakości połączenia.

Powstaje też problem sprawnego przesyłania dokumentacji między kontrahentami, a także bezpieczeństwa i poufności przekazywanych informacji.

**Narzędzia do telekonferencji [easycall.pl](https://easycall.pl) umożliwiają zdalne spotkania z wieloma rozmówcami jednocześnie.**



# Jakie funkcjonalności ułatwiają komunikację online?

- **Dedykowane pokoje konferencyjne dostępne bezpłatnie pod numerem 221 221 221**, dzięki którym uczestnicy szybko i pewnie połączą się ze sobą.
- **Zabezpieczenie sali kodem PIN**, co umożliwia wejście jedynie osobom upoważnionym.
- **Numeracja zagraniczna**, która obniża koszty połączeń dla uczestników z zagranicy (koszt jak dla połączeń lokalnych).
- **Tworzenie telekonferencji z numeru komórkowego i zaproszenie w formie SMS-a**, co ułatwia komunikację na urządzeniach mobilnych.
- **Nagrywanie całych sesji telekonferencyjnych**, co pozwala na odsłuchanie sesji przez osoby, które nie mogły wziąć w niej udziału.
- **Indywidualne płatne numery polskie i zagraniczne**, dzięki którym rozszerzysz funkcje telekonferencji (personalizowane zapowiedzi głosowe, głosowanie).

**Chcesz porozmawiać  
z kontrahentami,  
przeprowadzić szkolenie  
dla pracowników  
lub omówić szczegóły  
projektu, ale nie możesz  
spotkać się na żywo?**

---

Skorzystaj z bezpiecznej  
telekonferencji w [easyCALL.pl](https://easyCALL.pl)

**Dowiedz się więcej**





# Jak obsługiwać zdalnie klientów?



# Infolinia w domu konsultanta – odbierz zgłoszenie klienta gdziekolwiek jesteś

Dla klienta nie ma znaczenia, czy konsultant odbierze jego połączenie w biurze czy w domu. **Ważne jest, aby nastąpiło to szybko, a problem został skutecznie rozwiązany.**

System telekomunikacji easyCALL.pl pozwala obsługiwać firmową infolinię przez konsultantów pracujących zdalnie, zachowując bardzo wysoki standard obsługi.

## Które z funkcji wspierają infolinię obsługiwaną zdalnie?

### ○ Przekierowanie połączeń.

Każdy z Twoich pracowników otrzymuje swój indywidualny numer wewnętrzny, z którego odbiera połączenia. W dowolnej chwili możesz przekierować połączenie na telefon komórkowy konsultanta, który znajduje się poza biurem.

- **Struktura IVR z systemem powiadomień do pracownika lub klienta.**

Nawet jeśli pracownikowi nie uda się odebrać połączenia od klienta, może otrzymać maila lub wiadomość SMS z numerem klienta i oddzwonić do niego w wolnej chwili. Dzięki temu koordynator działu może kontrolować ruch na infolinii.

- **Przekierowanie klienta na pocztę głosową.**

Można odebrać wiadomość od klienta nawet, gdy wszyscy konsultanci są zajęci lub biuro jest nieczynne. Po odebraniu pozostawionej wiadomości konsultant od razu może skontaktować się z klientem i zareagować na jego zgłoszenie.

- **Kolejkowanie połączeń z funkcją automatycznej sekretarki**

Kolejkowanie połączeń porządkuje napływające zgłoszenia telefoniczne. Pozwala nadać im priorytet i skierować do odpowiedniego konsultanta według przyjętej strategii.

Automatyczna sekretarka utrzyma kontakt z klientem oraz poinformuje go, kiedy nastąpi połączenie z konsultantem.

Ta funkcja jest szczególnie ważna w momencie, gdy pracownicy infolinii pracują w zespole rozproszonym i nie mogą ustalić bezpośrednio między sobą, kto odbiera połączenie.





## ○ **Widget CallBack – easyKONTAKT.**

Widget CallBack umieszczamy na firmowej stronie internetowej. Połączy on z infolinią klientów, którzy ją odwiedzają. Klient zostanie odesłany bezpośrednio do konsultanta pracującego z domu.

Osoba odwiedzająca może też pozostawić swój numer telefonu, a system zainicjuje kontakt zwrotny ze strony konsultanta.



## **Chcesz przenieść obsługę klienta do zdalnego zespołu?**

Przekierowanie połączeń, kolejkowanie oraz widget CallBack pomogą Ci to zrobić bez obniżenia jakości usług.

**Dowiedz się więcej**



# **Jak realizować masowe procesy sprzedażowe i windykacyjne?**

# Automatyzacja kontaktów z klientem – realizuj złożone procesy bez udziału konsultantów

Praca zdalnych zespołów obsługi klienta jest sprawniejsza, gdy korzystają one z automatyzacji procesów. Odpowiednio zaprogramowany workflow może wyręczyć konsultantów z rutynowych czynności.

**EasyCALL.pl udostępnia platformę do automatyzacji procesów** komunikacji z klientem, dzięki której klient uzyska informację lub wykona określoną czynność bez konieczności bezpośredniej rozmowy z konsultantem.

Automatyzacja kontaktu z klientem usprawnia procesy obsługowe, sprzedażowe, kampanie marketingu bezpośredniego czy windykację.

## Jakie narzędzia umożliwią automatyczne procesy obsługowe?



Voice

BOT

wirtualny

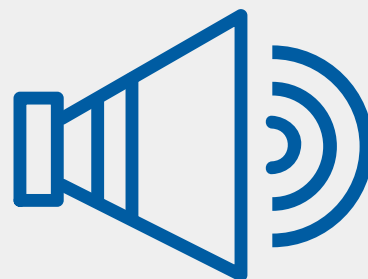
agent

- **VoiceBOT** poprowadzi automatyczną interaktywną konwersację z klientem według zaplanowanego scenariusza:
  - Przekaze informacje, których poszukuje klient.
  - Skieruje klienta do dedykowanych konsultantów.
  - Zrealizuje kampanie sprzedażowe, promocyjne i windykacyjne.
- **Wielokanałowa komunikacja masowa przy pomocy narzędzi SMS oraz VMS.**

Automatyzacja może integrować wiele narzędzi komunikacji z klientem w wieloetapowe procesy.

Kampanie VMS czyli automatyczne komunikaty głosowe mogą być łączone z masowymi kampaniami SMS.

Zwiększa to skuteczność kampanii marketingowych lub windykacyjnych, obniża koszty i zwiększa dotarcie do osób docelowych.



**Chcesz wysłać klientom  
monit o płatności,  
informacje sprzedażowe  
lub zweryfikować  
poprawność danych  
klientów, ale obawiasz się,  
że masowa komunikacja  
nadmiernie obciąży zdalny  
zespół konsultantów?**

---

**Wprowadź agenta wirtualnego oraz  
automatyzację komunikacji masowej**

**Dowiedz się więcej**





# Jak utrzymać sprawny obieg dokumentów w komunikacji online?

# Wirtualny faks – wyślij i odbierz faks ze swojej skrzynki mailowej

Organizację zdalnej pracy poza siedzibą biura często utrudnia brak wymaganej infrastruktury. Jak udostępnić konsultantom sprzęt konieczny do przesyłania niektórych dokumentów, np. urządzenie faksujące?

Telefonia internetowa easyCALL.pl usuwa tę trudność.

Konsultanci pracujący poza biurem mogą skorzystać z funkcji wirtualnego faksu, który nie wymaga urządzenia faksującego, a jedynie urządzenia (także mobilnego) z dostępem do internetu.



# Co umożliwia wirtualny faks?

Przesłany faksem tradycyjnym dokument trafia na numer wirtualnego faksu i zostaje skierowany na adres mailowy konsultanta w postaci pliku PDF.

1

Odbiór faksu  
(fax2mail)

2  
Przesłanie  
dokumentu  
na faks tradycyjny  
(mail2fax)

Konsultant z dowolnej lokalizacji może wysłać dokument ze swojej skrzynki mailowej na numer faksu tradycyjnego.

Wszelkie dokumenty przesyłane za pośrednictwem internetowego faksu istnieją wyłącznie w postaci elektronicznej, można więc je łatwo zarchiwizować, a w razie potrzeby szybko udostępnić konsultantom pracującym zdalnie.

**3**

**Sprawną  
archiwizacja  
danych**

## **Twój kontrahent właśnie wysłał Ci faks, ale Ty znajdujesz się w terenie?**

Skorzystaj z funkcji Fax2mail i odbierz dokument ze swojej skrzynki mailowej.

**Dowiedz się więcej**





# Jak zapewnić płynny przepływ informacji w zespole rozproszonym?



# Integracja telefonii VoIP z systemem CRM – wykorzystaj wiedzę o kliencie

Aby obsługa klienta w zespole rozproszonym miała wysoką jakość, konsultanci powinni mieć błyskawiczny dostęp do wszystkich informacji związanych z klientem – profilu klienta, historii kontaktów czy nagrań połączeń.

Jest to możliwe dzięki integracji telefonii internetowej easyCALL.pl z dowolnym systemem CRM, którego używa firma.

## W jaki sposób integracja z CRM-em wspomaga zdalną obsługę klienta?

### ○ Natychmiastowe połączenie z wybranym konsultantem.

W CRM-ie można przypisać numer klienta do konkretnego przedstawiciela handlowego lub konsultanta. Dzwoniący klient zostanie automatycznie połączony z przypisaną osobą bez konieczności przełączania wewnątrz BOK-u Twojej firmy.

## ○ Wysyłanie informacji zwrotnej do klientów.

Integracja systemu telefonii internetowej z CRM-em utrzymuje ciągłość komunikacji z klientem. Klient otrzymuje informacje zwrotne o statusie swojego zamówienia czy zgłoszonej reklamacji. Dane te zapisywane są w bazie, więc każdy konsultant może sprawdzić, na jakim etapie znajduje się zgłoszenie konkretnego klienta.

## ○ Kolejkowanie połączeń z funkcją automatycznej sekretarki

Kolejkowanie połączeń porządkuje napływające zgłoszenia telefoniczne. Pozwala nadać im priorytet i skierować do odpowiedniego konsultanta według przyjętej strategii.

Automatyczna sekretarka utrzyma kontakt z klientem oraz poinformuje go, kiedy nastąpi połączenie z konsultantem.

Ta funkcja jest szczególnie ważna w momencie, gdy pracownicy infolinii pracują w zespole rozproszonym i nie mogą ustalić bezpośrednio między sobą, kto odbiera połączenie.



## ○ Wybieranie połączenia z klientem bezpośrednio z CRM-u.

Wystarczy, że konsultant kliknie na numer telefonu przypisany do klienta w systemie CRM, aby połączyć się z nim poprzez telefonię VoIP.



**Chcesz umożliwić zdalnym konsultantom swobodny dostęp do danych klienta podczas przyjmowania zgłoszenia?**

---

**Połącz telefonię VoIP z swoim systemem CRM**

**Dowiedz się więcej**



# Komunikacja zdalna dzięki platformie easyCALL.pl – zestawienie funkcjonalności

# Chcesz wdrożyć zdalną obsługę klienta, sprzedaż i windykację?

Aby Ci to ułatwić, przygotowaliśmy zestawienie funkcjonalności platformy easyCALL.pl, które wspierają pracę zdalną.

## Wirtualny faks

Wysyłka i odbiór faksów poprzez e-mail.

## Nagrywanie połączeń

Przechowywanie i odtwarzanie rozmów klientów i pracowników.

## Wirtualna Centrala VPBX – numer wirtualny

Jeden numer dla wszystkich klientów. Niskie koszty wdrożenia i utrzymania. Wszelkie korzyści centrali stacjonarnej PBX oferowane jako usługa w chmurze.

## Automatyczna sekretarka i zapowiedzi głosowe (IVR)

Dostępna przez całą dobę. Optymalizuje proces zgłoszeniowy i obsługowy klientów i kontrahentów. Udziela automatycznie szeregu informacji o firmie.

## Przekierowanie połączeń i kolejkiwanie

Stały kontakt z klientem dla pracowników, którzy pracują poza siedzibą firmy. Zapewnia wysoki wskaźnik dodzwonalności klientów.



## SIP TRUNK

Umożliwia wielokanałową dystrybucję połączeń z numeru głównego do poszczególnych numerów wewnętrznych. Połączenia wychodzące mogą być prezentowane jednym wspólnym numerem danej grupy pracowników.

## Infolinia 80x

Buduje zaufanie i profesjonalny wizerunek firmy. Infolinia z bezpłatnym numerem 0800 umożliwia klientom łatwą komunikację.

## Automatyczna windykacja

Umożliwia realizację automatycznych wieloetapowych procesów windykacyjnych, przewidujących detekcję poczty głosowej, autentykację klienta, wymianę danych z systemami zewnętrznymi, przyjęcie i potwierdzenie deklaracji spłaty, podanie kwoty zadłużenia i terminu płatności.

## easyKONTAKT – widżet callback

Klient może zamówić oddzwonienie poprzez widżet umieszczony na stronie WWW. Stymuluje bezpośredni kontakt odwiedzających strony WWW, generuje leady.

## Kampanie SMS/VMS

Skuteczna metoda dotarcia do szerokiego grona odbiorców poprzez wiadomości tekstowe SMS lub wiadomości głosowe VMS.

## Kampanie masowe VMS połączone z IVR

Umożliwia dwukierunkową komunikację z Klientem, bez potrzeby angażowania Konsultantów w firmie (VoiceBOT, wirtualny agent contact center).

Numeracja  
zagraniczna

Ułatwienie kontaktu i zmniejszenie kosztów połączenia dla zagranicznych klientów.

Numeracja  
komórkowa

Zapewnia realizację połączeń VoIP z prezentacją numerem komórkowym.

Integracja  
z CRM

Integracja usług głosowych oraz Wirtualnej Centrali z dowolnym systemem CRM, na którym pracuje firma.

## Chcesz zbudować zdalny zespół obsługi klienta? Pomożemy Ci w tym!

Umów się z nami na bezpłatną konsultację i dowiedz się, jakie rozwiązania będą najlepsze dla Twojej firmy.

**telefon:** 22 490 77 77  
**email:** [biznes@easycall.pl](mailto:biznes@easycall.pl)



 **easycALL**

[www.easycall.pl](http://www.easycall.pl)