

# 5 rekomendacijos kaip sutvarkyti įmonės komunikaciją su „Alcatel-Lucent OpenTouch“

Publikuota: [elektronika.lt](http://elektronika.lt) | [ve.lt](http://ve.lt)



**Šiuo metu, kai informacijos srautas plūsta žaibo greičiu, Jūsų įmonė kasdien praranda kelis svarbius skambučius ir elektroninius laiškus, vidinė ir išorinė komunikacija yra ne tik įmonės tvarkos barometras, bet požiūris į klientą. Nedžiuginanti tendencija yra tai, kad dalis įmonių savo klientams atsako pavėluotai – tuo metu, kai Jūsų konkurentai atsakė greičiau. Rezultatas: prarasti klientai, darbo laikas eikvojamas ne produktyviai, o partneriai abejoja Jūsų įmonės profesionalumu. Kaip tai pakeisti ir pagerinti įmonės komunikacijos sistemą?**

## **Mobilizuokite darbuotojų komunikaciją**

Daugelis įmonių dar nespėjo susimąstyti, kad, tobulėjant komunikacijos prietaisams, plečiasi ir darbuotojo ryšių spektras ir tai efektyviai galima panaudoti kompanijos labui. Kaip? Integruojant bendrą komunikacijos sistemą į išmanųjį telefoną ar planšetinį kompiuterį, pasinaudodamas „[OpenTouch](#)“ programėle, Jūsų darbuotojas greitai ir lengvai pasiekiamas net ir tada, kai yra pakeliui iš vieno susitikimo į kitą, komandiruotėje ar konferencijoje. Vidiniai procesai nesustoja per visą dieną ir Jūsų įmonės klientai gauna jiems reikalingą informaciją.

## **Sukurkite efektyvų komunikacijos žemėlapi**

Įrodyta, kad operatyvūs atsakymai yra vienas iš aspektų, padedančių sudaryti dukart daugiau sandėrių. „[OpenTouch](#)“ yra jungtinė sistema, kuria klientų centras turi vadovautis įvairaus pobūdžio klausimais. Sistema veiks kaip komunikacijos žemėlapis – sekretorė gaus tikslią informaciją, kuris specialistas yra „online“ ir nedelsdama atsakys. Klientams taip pat patogiau naudoti vieną kontaktinį elektroninio pašto adresą ar telefono numerį, o ne kelis ir būti sujungtam per infocentrą su reikiamu specialistu – tai yra įmonės laiko ekonomija ir profesionalumo įvaizdis.

## **Užtikrinkite produktyvų ir greitą darbą komandoje**

Vienas iš šių laikų geriausių sprendimų, taupančių laiko ir pinigų resursus, yra konferenciniai skambučiai bei vaizdo konferencijos. Naudojant „OpenTouch“ pagerėja

vidinė komunikacija, nes darbuotojai mato informaciją apie tai, kuris iš kolegų laisvas, ir nereikia gaišti laiko ieškant, kuris iš kolegų gali padėti konkrečiau kliento klausimu. Bendravimui „OpenTouch“, skirtingai nei asmeninės priemonės („Skype“, „Google Hangouts“), užtikrina įmonės kontroliuojamą ir patikimą pokalbių internetu, balso, vaizdo skambučius ir/arba dokumentų bendrinimą. Kadangi vis dažniau sprendimai priimami komandoje, o tai duoda geresnių rezultatų, rekomenduojama organizuoti „vebinarus“ (multimedijų tinkle konferencijas), leisiančius greitai ir patogiai informuoti darbuotojus ar klientus apie naujienas.

### **Naudokite bendrą komunikacijos kanalą**

Atskiros komunikacijos sistemos komplikuoja daugelių įmonių tiek vidinę, tiek išorinę komunikaciją, pavyzdžiui, pasiklydę elektroniniai laiškai arba neatsakyti klientų telefono skambučiai. Siuo atveju, kad neatsirastų problemų santykiuose su klientais, rekomenduojama sujungti visus esančius komunikacijų kanalus į vieną, kuriame su „OpenTouch“ platforma galėsite peržiūrėti priimamus/ iškvieštus skambučius, gautus/išsiųstus elektroninius laiškus nustatyti konkretų laiko intervalą atsakymams ir visada būsite informuotas apie tai, kaip dirba Jūsų infocentras.

### **Segmentuokite atsakomybę kiekvienam specialistui**

Segmentuodami savo darbuotojus pagal komunikacijos su klientais kompetenciją, jūs ženkliai pagerinsite esančią sistemą ir sutaupysite pačių darbuotojų laiko. Jungtinės „OpenTouch“ sistemos ribose kiekvienas vartotojas yra aprūpintas optimaliausia komunikacijos priemone (ar jų visuma). Pavyzdžiui, tinkamiausias (ir pigiausias) variantas bus paprastas telefonas, kitam – tik kompiuterinė programėlė, dar kitam – ir telefonas, ir kompiuterinė programėlė, ir programėlė išmaniajame telefone. Kintant poreikiams, Jūs patogiai ir paprastai vartotojui priskiriate kitą arba papildomą komunikacijos priemonę ir jis geba operatyviai veikti toliau.

„[Alcatel-Lucent OpenTouch](#)“ yra komunikacijos sistema, lengvai įdiegiama į bet kurios įmonės IT sistemą. Platforma užtikrina šiuolaikišką komunikaciją įmonėje, kuri sujungia ryšių būdus, žmones, procesus ir išlaidų požiūriu taip pat yra optimizuotas sprendimas. [Susisiekite su „Adventus Solutions“](#) ekspertais, kad pagerintumėte savo įmonės veiklą.