



Komunikacja biznesowa w nowej normalności





Spis treści

- | Omówienie
- | Nowe miejsce pracy: rozwój telepracy
- | Przygotowanie na przyszłość
- | Transformacja w zakresie zdalnych usług przedsiębiorstwa
- | Zapewnianie oczekiwanego poziomu usług
- | Korzystanie z wyjątkowych doświadczeń
- | Zapewnienie jeszcze większego zadowolenia klienta



Omówienie

W pierwszej połowie roku 2020 stwierdzenie, że coś jest „bezprecedensowe” stało się typowym truizmem.

Nasze życie, praca, zakupy itd. nagle zostały postawione kompletnie „na głowie”. Światowy kryzys zdrowotny sprawił, że praktycznie z dnia na dzień wiele firm zostało zmuszonych do zamknięcia działalności, a wiele rodzin zostało zmuszonych do pozostania w domu.

Jednym z obszarów, na który te nowe warunki funkcjonowania miały znaczący wpływ, jest komunikacja biznesowa. Wiele centrów kontaktowych miało trudności z zaspokojeniem tak nagłego wzrostu popytu na ich usługi. Jednocześnie firmy zdały sobie sprawy, że są całkowicie nieprzygotowane na działanie w warunkach, gdy obecność pracownika w biurze stała się praktycznie niemożliwa.

Teraz, gdy sytuacja na całym świecie zaczyna się normalizować, a kraje stopniowo znoszą ograniczenia, wszystkie organizacje muszą opracować odpowiednie plany. Wiodące przedsiębiorstwa muszą być przygotowane do świadczenia usług na poziomie oczekiwanym przez pracowników i klientów.

Podejście tych firm do spraw związanych z komunikacją będzie mieć znaczący wpływ na ich przyszłość.





Nowe miejsce pracy: rozwój telepracy

Ograniczenia związane z pandemią zapoczątkowały ogromną, wielopoziomową transformację sposobów prowadzenia działalności. Nagle, praktycznie z dnia na dzień, nastąpił znaczący wzrost liczby osób pracujących w systemie telepracy lub pracy zdalnej. Firmy doszły do wniosku, że jedynym sposobem na zapewnienie ciągłości ich funkcjonowania w czasie kryzysu jest umożliwienie pracownikom wykonywania pracy w trybie zdalnym.

Mimo tego, że w wielu organizacjach przejście na system telepracy zakończyło się powodzeniem (biorąc pod uwagę dane okoliczności), liderzy firm muszą stale rozwiązywać wiele problemów. Zakończone powodzeniem przejście na post-pandemiczny system pracy zdalnej wymaga kompleksowego podejścia i odpowiedniego planowania.

Te niefortunne okoliczności umożliwiły firmom poznanie zalet pracy zdalnej,¹ a całkowity powrót do poprzednich systemów pracy nie wydaje się być już możliwy. Miejsce pracy przestało być więc określoną lokalizacją. Odpowiednie łącze internetowe i usługi komunikacyjne zapewniają wydajność pracy zespołów, których członkowie znajdują się w dowolnych miejscach.

Liderzy biznesowi przygotowujący się do nowej normalności muszą zdawać sobie sprawę z tego, że praca zdalna nie przestanie być wartościową strategią w przyszłości. Oznacza to, że nadszedł doskonały moment, aby rozpocząć tworzenie narzędzi potrzebnych zespołom do pracy w elastycznym i trwałym środowisku.

Przygotowanie do wznowienia pełnej działalności firmy nie powinno polegać na natychmiastowym powrocie wszystkich pracowników za ich stare biurka. Takie podejście i tak nie jest możliwe, biorąc pod uwagę strategię „powolnego powrotu do pracy” wdrażane przez rządy na całym świecie. Należy więc zastanowić się, które narzędzia, przez ostatnie miesiące, zapewniały najlepszą wydajność pracy.

Warto także pomyśleć o tym, jak doskonalić posiadane technologie umożliwiające zdalną pracę, aby jeszcze podnieść tę wydajność. Tutaj z pewnością przydadzą się informacje uzyskane od zespołów oraz dane na temat wdrożenia uzyskane z narzędzi do pracy zespołowej i rozwiązań opartych na chmurze.

1 <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/coronavirus-covid19-remote-working-office-employees-employers>



Przygotowanie na przyszłość

Ekspertiści uważają, że w najbliższej przyszłości firmy wdrożą systemy pracy zdalnej dla przynajmniej części ich kadry, a ponad [dwie piąte pracowników](#)² będzie nadal pracować zdalnie. Jak zapewne każdy z nas zauważył przez ostatnie kilka miesięcy, praca zdalna przynosi wiele korzyści. Oprócz zapewnienia ciągłości działania firmy w czasie kryzysu miejsca pracy oparte na chmurze i systemy pracy zdalnej mogą także zwiększyć wydajność i zadowolenie pracownika.

Odpowiednia strategia pracy zdalnej umożliwia także cięcie stałych kosztów biurowych. Oszczędności te są z pewnością bardzo ważne, gdy sytuacja gospodarcza jest niepewna. Jak jednak zapewnić dostęp do odpowiedniej technologii?

Należy pamiętać, że podczas, gdy takie rozwiązania jak telefonia korporacyjna i współpraca zespołowa są niezastąpione w nowym środowisku pracy, stanowią one jednak dwa oddzielne elementy.

- **Telefonia:** komunikacja głosowa wciąż stanowi główne rozwiązanie w zakresie kontaktów biznesowych. Członkowie zespołów, zdalnie pracujący ze swych domów, będą potrzebować takich samych wszechstronnych narzędzi do prowadzenia telefonicznych rozmów biznesowych, do jakich mają dostęp w biurze. W miarę możliwości należy więc zwiększyć efektywność bieżącej infrastruktury komunikacyjnej oraz rozważyć zalety przejścia na rozwiązania chmurowe, które zwiększają elastyczność działania. Można także wyposażyć zespoły w nowoczesne telefony biurkowe lub programowe odpowiadające ich potrzebom zawodowym. Należy także zwiększyć mobilność pracowników, dając im elastyczny dostęp do poczty głosowej, rozwiązań do zarządzania połączeniami oraz innych narzędzi.
- **Współpraca:** strategia współpracy powiązana będzie z inwestycjami w zakresie rozwiązań [ujednoliconej komunikacji \(UC\)](#) oraz [ujednoliconej komunikacji jako usługi \(UCaaS\)](#). Przed rozpoczęciem działania w erze nowej normalności należy przemyśleć sposób dostarczania usług współpracy pracownikom. Przyjęcie podejścia wykorzystującego rozwiązania oparte na chmurze umożliwi przygotowanie się na nadchodzące czasy. Może jednak wystąpić potrzeba łączenia narzędzi współpracy działających w trybie offline i online. Narzędzia współpracy offline mogą obejmować takie rozwiązania jak udostępnianie plików i organizację miejsc do dyskusji, a rozwiązania online będą obejmować rozmowy wideo oraz udostępnianie pulpitu.

² <https://www.computerweekly.com/news/252481579/Coronavirus-More-than-two-fifths-of-employees-likely-to-continue-remote-working-after-pandemic>

Transformacja w zakresie zdalnych usług przedsiębiorstwa

Globalne ograniczenia związane z pandemią skutkowały ogromnym popytem na wydajne usługi cyfrowe. Większość siedzib firm zostało zamkniętych dosłownie z dnia na dzień. Jednakże, mimo zamknięcia fizycznych biur, musiały one nadal świadczyć usługi wsparcia swym klientom. Wiele firm, szczególnie z branży turystycznej, zdrowotnej oraz detalicznej otrzymywało tysiące zapytań zakupowych.

Chociaż po poluzowaniu ograniczeń wymagania dotyczące każdej firmy mogą nie być już tak dramatyczne, wciąż potrzebują one strategii umożliwiającej zwiększenie wydajności obsługi klienta. To z kolei związane jest z wyborem sposobu na zapewnienie stałej obsługi klienta przez pracowników znajdujących się w wielu różnych lokalizacjach.

Aby odnieść sukces w nowej rzeczywistości, firmy muszą:

- zapewnić odpowiednie narzędzia swym pracownikom: pracownicy, którzy kontaktują się z klientami, potrzebują tych samych aplikacji do komunikacji i obsługi klienta, z których korzystali w biurze. Rozwiązania oparte na chmurze ułatwią wdrożenie tej samej technologii w różnych środowiskach.
- Udoskonalone możliwości komunikacji wielokanałowej: w okresach szczytowych, gdy występuje potrzeba obsługi większej liczby połączeń głosowych, kolejki osób oczekujących na połączenie wydłużają się. Dlatego niektórzy klienci zaczynają korzystać z usług innych firm. Komunikacja wielokanałowa będzie konieczna w celu zapewnienia spójnej obsługi klienta w każdym środowisku.
- Integracja z aplikacjami biznesowymi: przyszła strategia cyfrowa musi integrować się z obecnymi aplikacjami biznesowymi, używanymi przez pracowników. Może to oznaczać

konieczność określenia usługi integrującej się z istniejącymi narzędziami do zgłaszania problemów i CRM.

- Udoskonalona samoobsługa: klienci, którzy nie mają wystarczająco szybkiego dostępu do usług przedsiębiorstwa, mogą wybierać systemy samoobsługowe. Do tego wymagane jest jednak wdrożenie odpowiednich narzędzi. Obejmują one inteligentne chatboty w ramach witryn oraz IVR z inteligentnym kierowaniem połączeń głosowych.
- Lepsza współpraca wewnętrzna: przedstawiciele pracują wydajniej, gdy są częścią zespołu. Dobre rozwiązanie w zakresie współpracy umożliwia pracownikom wspólne rozwiązywanie złożonych problemów. Dlatego ważna jest integracja z UCaaS poprzez otwarte API oraz platformy komunikacyjne oferowane w formie usługi (CPaaS). Dzięki temu można łączyć ze sobą elementy strategii dotyczące rozwiązań wewnętrznych i tych po stronie klienta.



Zapewnianie oczekiwanego poziomu usług

Nawet jeszcze przed pandemią wyniki badania wykonanego przez PwC pokazały, że 59% globalnych klientów uważa, że w strategiach świadczenia usług przez firmy stopniowo zaczyna brakować odniesienia do czynnika ludzkiego, a 75% respondentów stwierdziło, że nadal woli interakcję z człowiekiem niż z maszyną.³

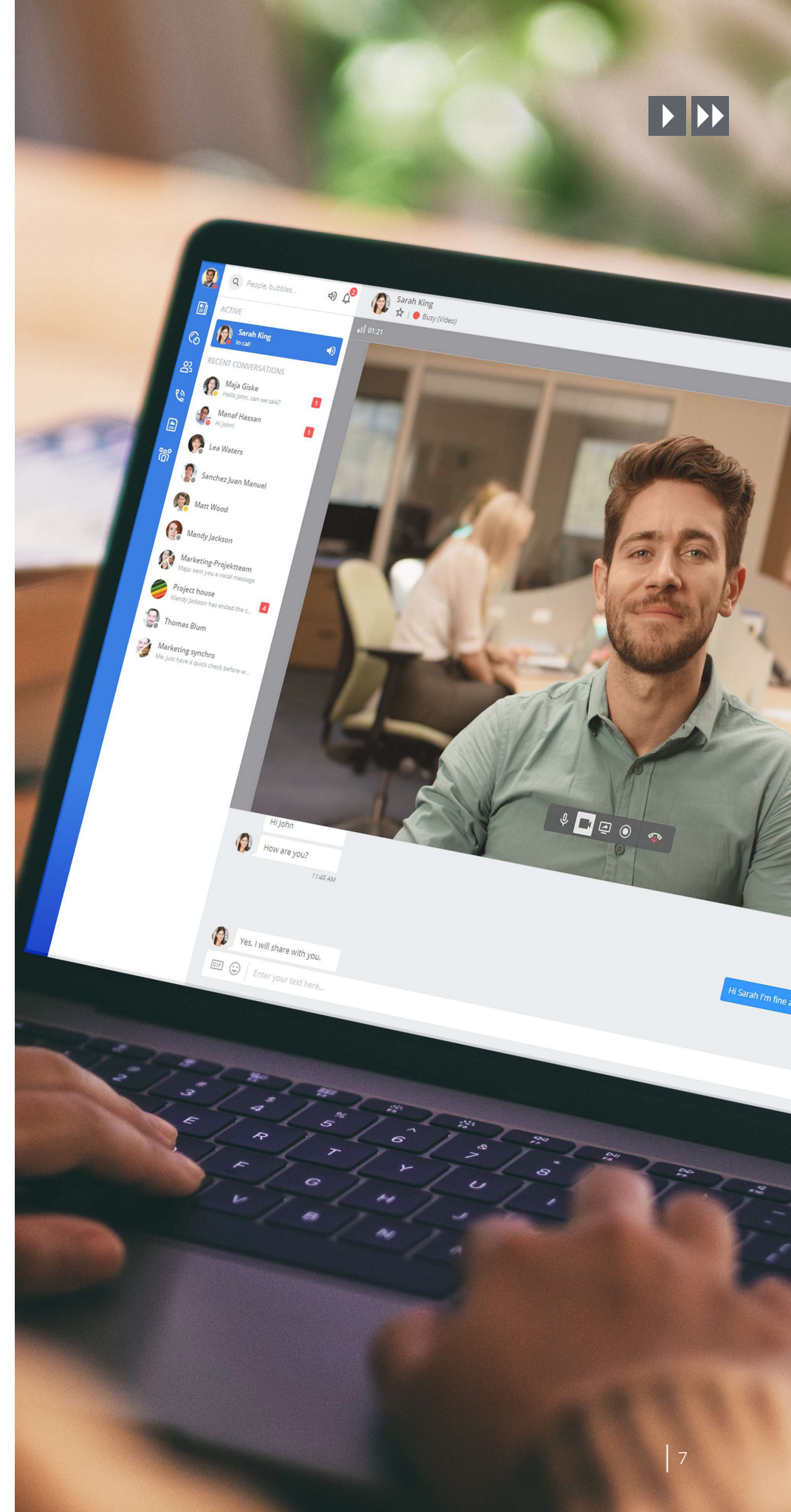
Odpowiednie połączenie funkcji samoobsługowych z wielokanałowymi systemami obsługi klienta może umożliwić bardziej skuteczne spełnianie potrzeb wszystkich klientów. Nie należy jednak przesadzać z automatyzacją, kierując się jedynie dążeniem do ograniczenia kosztów. W nowej rzeczywistości klienci będą prawdopodobnie jeszcze bardziej oczekiwać obecności pierwiastka ludzkiego w interakcjach z firmami.

Aby nadal rozwijać się w krajobrazie post-pandemicznym, firmy muszą zastanowić się, jakie są obecne i przyszłe oczekiwania klientów. Możliwe, że klienci nie będą zadowoleni z rozwiązań samoobsługowych, gdy nastąpi powrót pracowników do siedzib firm. Jednak później, gdy sytuacja zacznie powracać do normy, klienci mogą zwrócić się ku takim rozwiązaniom, aby zaoszczędzić czas potrzebny na interakcje, z którymi klient ma do czynienia podczas ścieżki zakupowej.

Jak zawsze, budowanie lojalności klientów w ciągu miesięcy i lat po obecnym globalnym kryzysie zdrowotnym rozpocznie się od analizy tych interakcji. Zbieranie informacji z narzędzi UC oraz centrum kontaktowego będzie podstawą do określenia najważniejszych potrzeb klientów. Globalne ograniczenie wydatków gospodarczych powoduje, że liderzy biznesowi muszą podjąć jeszcze większe wysiłki w celu tworzenia nowych sposobów budowania lojalności klientów.

Wymagane w tym celu informacje można uzyskać za pomocą inteligentnych narzędzi, które usprawniają rozmowy z klientami, tzn. rozwiązań analitycznych oraz chatbotów. Nie należy lekceważyć potęgi posiadanych informacji. Dane te pomogą przewidzieć to, co czeka nas w przyszłości.

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>





Korzystanie z wyjątkowych doświadczeń

Globalna pandemia jest jednym z najbardziej znaczących wydarzeń w naszej historii. Oznacza to, że stanowi ona także dla firm sposobność do nauki i rozwoju.

Praktycznie każda wiodąca firma analityczna zgadza się ze stwierdzeniem, że przez ostatnie kilka miesięcy świat zmienił się prawie nie do poznania. Z dnia na dzień nastąpiła era bezdotykowej, cyfrowej obsługi klienta. Obecnie firmy starają się nadążyć za bazą swych klientów, którzy ewoluują znacznie szybciej niż tego oczekiwano.

Nie wiemy, co nas czeka po pandemii. Natomiast doświadczenia zebrane przez kilka ostatnich miesięcy są bezcenne w procesie przygotowania się na przyszłość. Teraz organizacje muszą zastanowić się, jak dobrze przygotować się na kolejny kryzys. Nikt przecież nie wie, co wydarzy się w przyszłości. Nikt także nie wykluczy tego, że w ciągu kolejnych kilku lat będziemy mieć do czynienia z kryzysem finansowym lub kolejnym kryzysem zdrowotnym.

Dzięki temu każdy może dowiedzieć się, jakie rozwiązania zadziałały w ciągu ostatnich kilku miesięcy, a jakie należy rozwinąć, aby przygotować się na przyszłe wyzwania. Przykładowo zdecydowanie najważniejszym zadaniem dla wielu firm będzie stworzenie skutecznych strategii pracy zdalnej. Należy zdać sobie sprawę z tego, że praca zdalna przestała być już rozwiązaniem przyszłościowym. Aby zapewnić prawdziwą ciągłość swej działalności, firmy muszą przygotować się do ciągłego działania w systemie telepracy.

Jednocześnie należy ponownie zastanowić się nad tym, co zapewnia zadowolenie klientów oraz jego znaczenie w nadchodzących latach. W tym celu wiele firm musi podjąć nowe kroki na drodze tworzenia strategii cyfrowej transformacji. Już od wielu lat zadowolenie klienta to kluczowy czynnik wyróżniający wiele firm. Jednak teraz już wiemy, że gdy wszystko inne zawiedzie, doskonała obsługa klienta umożliwia przetrwanie na rynku.



Zapewnienie jeszcze większego zadowolenia klienta

W erze nowej normalności, oprócz skutecznego wdrożenia systemu pracy zdalnej, należy rozważyć takie czynniki jak zadowolenie klienta i warunki pracy pracownika. Oto cztery elementy, które każda firma powinna wziąć pod uwagę:

- **Rozwiązania chmurowe:** od teraz wszystkie usługi oferowane przez firmę muszą być dostępne z dowolnego miejsca, w dowolnym czasie. Umożliwia to jedynie elastyczność oferowana przez rozwiązania chmurowe.
- **Informacje:** wszystkie informacje - od danych historycznych do wyników analizy tendencji i profilowania klientów - są ważne. Umożliwiają one umieszczenie każdej interakcji w odpowiednim kontekście.
- **Mobilność:** wszystkie usługi muszą być dostępne na każdym urządzeniu. Należy więc w tym celu zapewnić, że klienci mogą z nich korzystać nawet za pomocą swego smartfonu.

- **Współpraca społeczna:** lepsza wewnętrzna współpraca pracowników skutkuje większym zadowoleniem klientów.

Dzięki temu firmy każdej wielkości mogą sprawdzić, które rozwiązania sprawdzają się w ich działalności, a które nie. Należy więc przeprojektować przestarzałe procesy, a także dążyć do uzyskania odpowiedzi na nowe pytania, np. jak zapewnić kontakt z pracownikami i zadbać o ich zdrowie psychiczne. Wynika to oczywiście z faktu, że warunki pracy pracownika mają bezpośrednie przełożenie na zadowolenie klienta.

Jeśli narzędzia oferowane pracownikom nie zapewniają im odpowiedniego wsparcia, oni z kolei nie spełnią oczekiwań klientów. In recent months, the focus on employee safety and wellness has increased drastically. W najbliższej przeszłości firmy muszą nadal wykazywać się troską o członków swych zespołów.

Kiedy (jeśli) nastąpi pełny powrót do siedziby firmy, jej liderzy muszą zapewnić, że będzie ona bardziej bezpieczna i przyjazna dla pracowników. Będzie to wymagać wdrożenia większej liczby rozwiązań alarmujących, powiadamiających i awaryjnych, które pomogą członkom zespołów w rozwiązywaniu bieżących problemów. Dodatkowo wymagane będzie nowe podejście do takich spraw jak współdzielenie urzędzeń i terminali. Liderzy firm będą musieli opracować sposoby ochrony zdrowia swych pracowników.

Jeśli firma wykorzysta szansę wejścia w nową erę komunikacji przy wykorzystaniu odpowiednich informacji oraz określeniu obszarów wymagających rozwoju, jej potencjał stanie się praktycznie nieograniczony.



Jesteśmy Alcatel-Lucent Enterprise.

Zapewniamy łączność, oferując sprawdzone i niezawodne technologie. Dzięki globalnemu zasięgowi i koncentracji na lokalnych wymaganiach dostarczamy rozwiązania sieciowe i komunikacyjne. W przedsiębiorstwie klienta. Hybrydowo. W chmurze.