

ING Usługi dla Biznesu i VoIPstudio

VoIPstudio pomaga jednej z największych firm finansowych spełniać oczekiwania klientów.

O firmie



Spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. została powołana przez ING Bank Śląski, aby dostarczać przedsiębiorcom rozwiązania ułatwiające prowadzenie biznesu. W odpowiedzi na potrzeby klientów, którzy sygnalizowali chęć korzystania z usług księgowych oraz kadrowo-płacowych, w 2013 roku powstała ING Księgowość - łącząca usługi banku oraz biura rachunkowego. Dzięki temu rozwiązaniu klienci ING mogą korzystać z szeregu narzędzi wspierających biznes takich jak: sprawny monitoring należności, proste regulowanie zobowiązań, szybszy dostęp do kredytu, portal fakturowy, możliwość samodzielnego prowadzenia księgowości, kadry i płac dla działalności jednoosobowych, oraz oddział biura rachunkowego opiekujący się małymi firmami i spółkami cywilnymi.

„Chcieliśmy dostarczyć naszym pracownikom oraz klientom narzędzie możliwie najbardziej niezawodne, łączące w sobie dobry stosunek jakości do ceny z możliwościami dostosowania funkcji do potrzeb. I to się udało”.

Wyzwania

W związku z szybkim rozwojem i oferowaniem nowych usług ING potrzebowało niezawodnego narzędzia do obsługi klientów na wysokim poziomie. Kontakt telefoniczny klientów z ekspertami ING Księgowość jest jednym z kluczowych elementów świadczenia usług i budowania wzajemnych relacji.

„Problemem zasadniczym było udostępnienie klientom kontaktu z osobą obsługującą ich biznes w formule, która z jednej strony daje nam pełną kontrolę nad tym procesem, a z drugiej można dostosowywać ją do bieżących i przyszłych potrzeb.

Chcieliśmy dostarczyć naszym pracownikom oraz klientom narzędzie możliwie najbardziej niezawodne, łączące w sobie dobry stosunek jakości do ceny z możliwościami dostosowania funkcji do potrzeb. Potrzebowaliśmy takiego narzędzia, które pozwoli nam zbudować cały schemat obsługi na podstawie wcześniej wypracowanego modelu - i to się udało”.

Rozwiązania

Ponieważ dla klientów ING Księgowość istotnym aspektem obsługi są połączenia telefoniczne, ING zaczęło poszukiwać rozwiązania, jakim są usługi VoIP.

„Operatorów usług VoIP szukaliśmy w Internecie, ponadto zebraliśmy pewną liczbę znanych operatorów od naszych partnerów. Poza porównaniem list funkcji oraz cenników postanowiliśmy także umówić się na krótkie demo z każdym z operatorów.

„Dzięki możliwościom związanym z podnoszeniem jakości świadczonych przez nas usług VoIPstudio ułatwia nam skalowanie biznesu. W naszej branży kontakt z opiekunem – osobą obsługującą jest niezwykle istotny, ponieważ pozwala budować relację i lojalność klienta wobec nas. To sprawia, że pewniej sięgniemy po kolejnych klientów i utrzymamy ich w naszej usłudze”.

Michał Zając, Product Owner
Product Team ING Księgowość

Pozostałe propozycje odrzuciliśmy, ponieważ stosunek liczby funkcji do ceny oraz ich podejście do rozwijania platformy w oparciu o sugestie klientów nie odpowiadały naszym wymaganiom.

VoIPstudio przekonało nas do siebie nie tylko stosunkiem ceny do liczby funkcji, ale przede wszystkim łatwością w kontakcie z Supportem tej usługi – podczas pierwszej rozmowy uzyskaliśmy odpowiedzi na wiele nurtujących nas pytań, a także kilka przydatnych porad i pomysłów na wykorzystanie pełni możliwości narzędzia” – mówi Michał Zając.

ING Księgowość wdrożyło infolinię oraz możliwość kontaktu klientów z księgowym w ramach VoIPstudio w grudniu 2021 roku. Wówczas dotyczyło to tylko klientów Biura rachunkowego dla przedsiębiorców (jednoosobowe działalności gospodarcze). Obecnie dzięki VoIPstudio obsługa księgowa została rozszerzona także o spółki oraz o nowych przedsiębiorców dopiero zakładających firmę.

„Ponieważ nigdy wcześniej nie dokonywaliśmy konfiguracji takiego narzędzia, chętnie przyjęliśmy pomoc działu wsparcia VoIPstudio.

Po aktywacji VoIPstudio umówiliśmy się na krótką telekonferencję z przedstawicielem Supportu – w jej trakcie wspólnie wypracowaliśmy końcowy model działania dla oferowanej przez nas usługi. Razem dodaliśmy pierwszego użytkownika, ustawiliśmy parametry menu IVR oraz inne funkcje, których potrzebowaliśmy”.

„VoIPstudio umożliwiło nam budowę łatwego w zarządzaniu modelu obsługi klientów. Dzięki temu rozwiązaniu nasi klienci uzyskali dostęp do obsługi na odpowiednim poziomie, którego oczekiwali. Co więcej, osoby obsługujące bardzo cenią sobie łatwość korzystania z tego narzędzia i niski „próg wejścia” – zazwyczaj nie ma potrzeby nawet sięgania do instrukcji obsługi” – mówi Michał Zając.

Korzyści

ING Usługi dla Biznesu ma teraz platformę telekomunikacyjną, która może szybko rosnąć wraz z nimi.

„Dzięki możliwościom związanym z podnoszeniem jakości świadczonych przez nas usług VoIPstudio ułatwia nam skalowanie biznesu. Mamy możliwość łatwego zarządzania infolinią, pełną kontrolę nad połączeniami, a uproszczona forma interfejsu udostępniona osobom obsługującym jest czytelna i pozwala łatwo odnaleźć się w istotnych funkcjach aplikacji.

Planujemy rozszerzenie wykorzystywania aplikacji VoIPstudio do wewnętrznego zarządzania zgłoszeniami technicznymi – dzięki niej nasi eksperci zyskują możliwość bezproblemowego kontaktu z fachowcami IT, jeśli będą tego potrzebowali.” – komentuje Michał Zając.

Dzięki VoIPstudio zaobserwowano też znaczny wzrost jakości odbieranych połączeń. „Nasi klienci stwierdzili, że w trakcie połączeń słyszą mniej różnego typu niepożądanych dźwięków, a głos osoby obsługującej jest wyraźniejszy. Kiedy wykorzystywaliśmy do tych celów zwykłe połączenia z telefonów służbowych, informacje o złej jakości rozmowy pojawiały się często.

Również nasi pracownicy są zadowoleni z nowego rozwiązania – dzięki niemu mogą jednocześnie pracować i rozmawiać z klientami, ponieważ odbierają połączenia w aplikacji instalowanej na komputerze. Bardzo chwalą sobie prostotę obsługi i fakt, że jest dostępna w pełni w języku polskim”.

Wnioski

Z wykorzystaniem usług VoIPstudio ING Usługi dla Biznesu może skalować swój biznes i planować rozbudowę infolinii sprzedażowej. Product Owner Michał Zając tak podsumowuje naszą współpracę:

„W naszej branży kontakt z opiekunem – osobą obsługującą jest niezwykle istotny, ponieważ pozwala budować relację i lojalność klienta wobec nas. Dzięki możliwościom związanym z podnoszeniem jakości świadczonych przez nas usług VoIPstudio ułatwia nam skalowanie biznesu. To sprawia, że pewniej sięgniemy po kolejnych klientów i utrzymamy ich w naszej usłudze.

W przyszłości planujemy pogłębienie integracji z VoIPstudio w zakresie identyfikacji, personalizacji oraz ofertowania naszych klientów w ramach rozbudowy infolinii sprzedażowej”.

Korzyści

- Ulepszona i bardziej spersonalizowana obsługa klienta
- Prosty interfejs w języku polskim
- Łatwe dodawanie nowych użytkowników
- Szybkie wsparcie techniczne
- Łatwość konfiguracji i instalacji
- Skalowalny, elastyczny i przyszłościowy system