

VoIPstudio i Nementio

VoIPstudio pomaga wiodącej międzynarodowej multibrandowej agencji marketingowej w radzeniu sobie z telepracą

O firmie

nementio

Nementio to międzynarodowa agencja marketingowa z siedzibą w Hiszpanii, specjalizująca się w inbound marketingu i usługach marketingowych dla firm technologicznych i SaaS.

Jedną z głównych linii jej działalności jest wspieranie globalnych firm IT w rozwoju rynków hiszpańskiego i latynoamerykańskiego

Firma posiada również drugą markę, Ramabaya, która specjalizuje się w marketingu dla sektora opieki zdrowotnej.

Do świadczenia tych usług agencja dysponuje obecnie małym, sześciuosobowym zespołem, który dzieli zadania związane z zarządzaniem, doradztwem marketingowym, projektowaniem i tworzeniem treści, a także grupą współpracowników zewnętrznych.

<https://voipstudio.pl>

Nementio musi teraz obsługiwać więcej międzynarodowych klientów i robić to w środowisku telepracy.


Wyzwania

W 2020 roku agencja wdrożyła telepracę po pandemii COVID-19. Początkowo była to decyzja prowizoryczna, ale biorąc pod uwagę dobre wyniki i wygodę dla pracowników, opcja ta została utrzymana dobrowolnie dla całego zespołu.

Przed telepracą mieli telefon stacjonarny, który odbierali w godzinach pracy i wystarczał im do odbierania połączeń od klientów. Teraz, gdy wszyscy pracują w domu, kto odbiera te telefony?

W biurze, na małej przestrzeni, każdy mógł odebrać jedyny istniejący telefon i przekazać rozmowę do właściwego kolegi, ale jak rozwiązać tę sytuację podczas pracy w domu, bez uciekania się do korzystania z telefonów komórkowych?

Ponadto, rozwój obszaru międzynarodowego i wprowadzenie marki Ramabaya sprawiają, że konieczne jest wdrożenie rozwiązania telefonicznego, które umożliwi różnicowanie połączeń, aby każdy klient był obsługiwany w sposób spersonalizowany i przez właściwą osobę od pierwszej chwili.



“VoIPstudio dało nam potężne, szybkie i efektywne kosztowo rozwiązanie dla naszej komunikacji w środowisku telepracy i wielu marek. Szkoda, że nie wiedzieliśmy o tym wcześniej!”

Alfredo Reche
CEO w Nementio

Rozwiązania

W pierwszych miesiącach pandemii komunikacja została powierzona jednemu telefonowi komórkowemu, którym zarządzał bezpośrednio Alfredo Reche, założyciel i dyrektor generalny Nementio. Kiedy ktoś dzwonił, musiał najpierw zidentyfikować język rozmówcy (hiszpański lub angielski) oraz usługę, o którą prosił (Nementio lub Ramabaya), a następnie zanotować i w wielu przypadkach powiadomić odpowiednią osobę w firmie, aby oddzwoniła do klienta.

Dodatkowo nie można było zrobić przekierowania na biurowy numer stacjonarny, więc trzeba było go zmienić na wszystkich istniejących mediach internetowych, takich jak sieć, media społecznościowe, Google itp. Mimo to, mogli być potencjalni klienci, którzy dzwoniли na stary numer telefonu i czekali na odpowiedź.

Koniec z problemami dzięki VoIPstudio

Dzięki wdrożeniu rozwiązania telefonii w chmurze firmy VoIPstudio, Nementio nabył jeden numer telefonu który mógł odebrać każdy z pracowników. Ponadto, mogli to robić ze swoich laptopów lub telefonów komórkowych dzięki softphone.

Z pomocą wsparcia VoIPstudio, skonfigurowali również IVR auto attendant, który obsługiwał połączenia przychodzące w preferowanym języku i pozwalał wybrać, czy chcą rozmawiać z Nementio, czy z Ramabaya. W ten sposób połączenia są automatycznie kierowane do właściwej osoby a system powiadamia ją o opcji wybranej przez użytkownika, dzięki czemu klient może zostać odpowiednio obsłużony od samego początku.

System pozwala na zaspokojenie innych potrzeb, jak np. możliwość pozostawienia wiadomości przez użytkowników dzwoniących poza godzinami pracy, co jest bardzo ważne z uwagi na różnice czasowe z klientami zagranicznymi. Umożliwia również nagrywanie rozmów, co ułatwia późniejsze notatki lub zapamiętanie istotnych szczegółów.

Łatwy i opłacalny

Alfredo podkreśla, że proces był prosty, przebiegł w ciągu zaledwie jednego dnia i bez konieczności zakupu lub dystrybucji jakiegokolwiek sprzętu lub urządzeń wśród pracowników. “Nasza intencja była jasna: być bardziej wydajnym w odbieraniu połączeń i żeby telepraca nie była przeszkodą w tym, by być szybkim i dokładnym w obsłudze naszych klientów”, mówi Alfredo.

Wiele firm jest niechętnych do zmiany technologii lub przechodzenia na nowy numer. Chociaż VoIPstudio oferuje przenoszenie numerów, Nementio zdecydowało się na przejście na nowy numer. “Zmieniliśmy poprzedni numer, który mieliśmy, co potraktowaliśmy jako pozytywny punkt, ponieważ mogliśmy wybrać taki, który był przyjemniejszy, łatwiejszy do zapamiętania i bardziej atrakcyjny dla klienta.”

Z drugiej strony wielu klientów VoIP martwi się, czy aplikacja nie jest zbyt skomplikowana w konfiguracji, z długimi procesami i dużą inwestycją czasu. „Wsparcie VoIPstudio w rekordowym czasie bardzo nam pomogło w rozwiązaniu pojawiających się wątpliwości i udzieliło nam porad, jak najlepiej wykorzystać system”.

Korzyści

- Łatwy i szybki do wdrożenia.
- Spełnia potrzeby komunikacyjne w środowisku telepracy.
- Umożliwia dodatkowe opcje współpracy wewnętrznej, takie jak czat, wideokonferencje, czy udostępnianie pulpitu.
- Minimalny koszt, idealny dla małej agencji.
- Brak konieczności zakupu dodatkowych urządzeń dla pracowników.
- Szybkie i sprawne wsparcie techniczne.