

2023



# Raport

**Skuteczna komunikacja  
z klientem**

TideSoftware

# WSTĘP

---



Obsługa klienta na dynamicznie zmieniającym się rynku nabiera nowego wymiaru. Wymaga bardziej spersonalizowanego podejścia do klienta, obejmującego m.in. uważność na jego potrzeby czy szybkie reagowanie na zapytania, prośby oraz reklamacje.


**71% badanych wolaloby porozmawiać z przedstawicielem firmy, zamiast korzystać z opcji samoobsługowych.\***

Dotarcie do klienta w chwili, gdy ten podejmuje decyzję o zakupie lub rezygnacji z niego, może zadecydować o tym, czy pozostanie lojalny marce. Jeśli firma dobrze zaopiekuje się kupującym, ten jest w stanie zostać z marką na dłużej i wybaczyć wszelkie problemy, których doświadczył.

Personalizacja komunikacji z klientem polega m.in. na wykorzystaniu wiedzy o tym, które kanały woli wykorzystywać do kontaktu z marką. Wielu konsumentów zamiast drogi mailowej preferuje rozmowę telefoniczną, inni z kolei wybierają komunikatory jak WhatsApp, Messenger, czy zwykły SMS. Dostosowanie się do tych preferencji może mieć znaczący wpływ na jakość customer experience.

\*Badanie freshworks

# Personalizacja i oczekiwanie rozwiązania problemu przy pierwszym kontakcie z marką



Przygotowując raport „Skuteczna komunikacja z klientem”, przeanalizowaliśmy dane dotyczące połączeń telefonicznych na przestrzeni ostatniego roku. Pochodzą one od TOP 100 firm z sektora dużych i średnich przedsiębiorstw, które są zarazem naszymi największymi klientami.

Z analizy wynika, że w ciągu zaledwie jednej godziny średnio aż 150 klientów może wykonywać telefony do firmy. Najczęstsze wyzwania, z którymi się mierzą podczas każdej próby kontaktu, to m.in.:

- długie oczekiwanie na infolinii,
- brak alternatywnych kanałów komunikacji,
- brak przekierowywania połączeń.

W trakcie jednego dnia pracy analizowane firmy otrzymują około 120 tys. połączeń telefonicznych, co daje nam 15 tys. połączeń na godzinę. Każda nieudana próba kontaktu to ryzyko utraty klienta. Wsparcie technologiczne może zatem pomóc nie tylko w ograniczeniu tego ryzyka, ale również zwiększeniu efektywności zespołów odpowiedzialnych za kontakt z klientem.

**Wymagania klientów co do czasu reakcji i sposobu komunikacji rosną. Dane rynkowe pokazują, że aż **83%** klientów oczekuje, że ich problemy zostaną rozwiązane przy pierwszej próbie kontaktu z marką!\*\***

\*\*Badanie Salesforce

[https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/research/salesforce-state-of-the-connected-customer-fifth-ed.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/research/salesforce-state-of-the-connected-customer-fifth-ed.pdf)

# Dodzwialność w contact center



Dodzwialność do contact center to jeden z najważniejszych wskaźników wydajności pracy działów obsługi klienta.

Wielokanałowa komunikacja i zastosowanie technologii pozwalają zwiększyć efektywność pracy konsultantów i podnieść poziom customer experience.

**70% dzwoniących klientów jest w stanie poczekać na połączenie dłużej, jeśli otrzymają informację o ich statusie w kolejce oczekujących\*.**

**Klienci dają markom maksymalnie 3 godziny na reakcję\*\*.**

W Polsce firmy nadal odczuwają lęk przed wdrożeniem nowych technologii i automatyzacją procesów. Często problemem jest również nieumiejętna personalizacja komunikacji, która powoduje niecierpliwość i frustrację klientów, a co za tym idzie, zwiększa ryzyko ich utraty.

Co zrobić, żeby nie tracić klientów? Jak zbudować silną więź z kupującymi? Jaki kanał komunikacji wybrać, by sprostać ich oczekiwaniom?

Odpowiedzi na te pytania znajdziesz w naszym raporcie.

\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy TOP 100 klientów firmy Tide Software.

\*\* Raport „Omni-commerce. Kupuję wygodnie 2022” zrealizowanego na zlecenie Izby Gospodarki Elektronicznej przez firmę badawczą Mobile Institute.

# AGENDA

---



Gdy klient dzwoni do Ciebie - obsługa klienta .....	<b>8</b>
Customer experience w e-commerce .....	<b>20</b>
Gdy Ty dzwonisz do klienta .....	<b>24</b>
Wsparcie 24/7 .....	<b>40</b>
Case study .....	<b>43</b>
Słownik ważnych pojęć .....	<b>47</b>

Czy wiesz, że tracisz  
klientów, którzy nie mogą  
się do Ciebie dodzwonić,  
gdy Twój pracownik  
prowadzi rozmowę  
z innym klientem?

Zobacz, jak zarządzać  
kontaktem z klientem,  
by go nie tracić!





# GDY KLIENT DZWONI DO CIEBIE

 **POŁĄCZENIA PRZYCHODZĄCE**

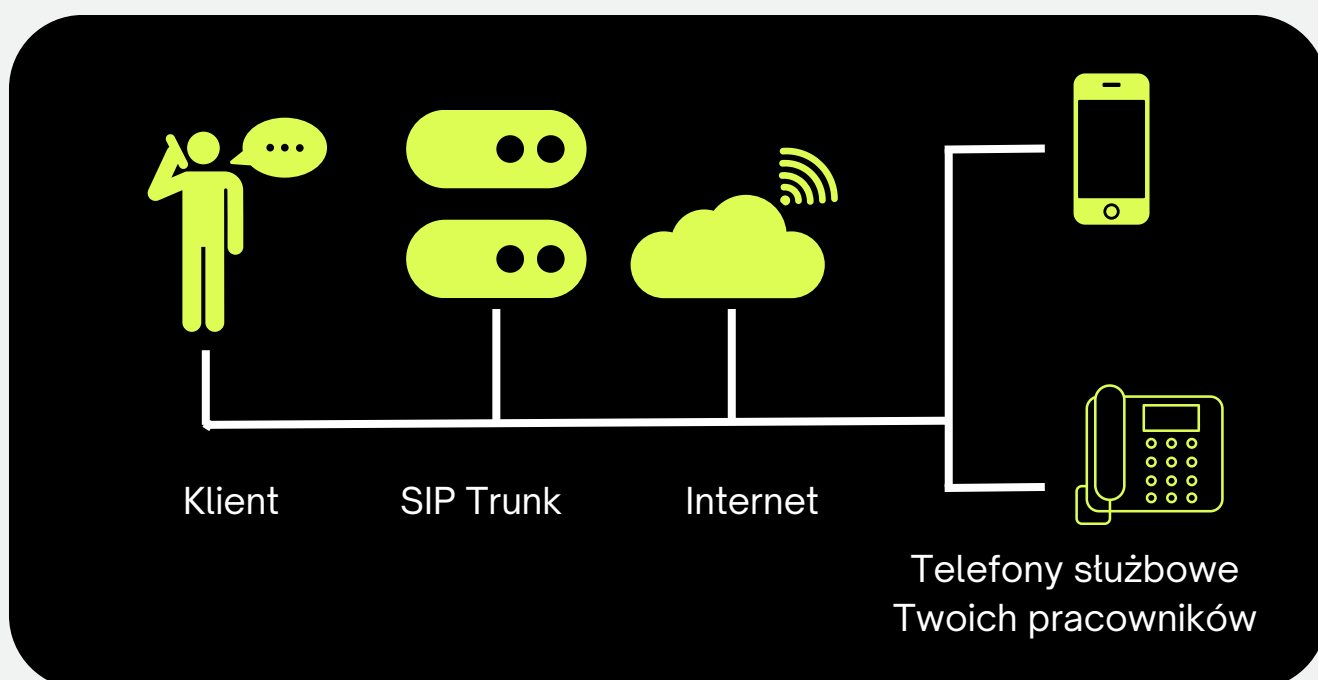


# OBSŁUGA KLIENTA

Masz 1 numer telefonu w dziale obsługi klienta, więc jednocześnie tylko 1 pracownik może przez niego rozmawiać? Niekoniecznie!

## WIRTUALNA CENTRALA

Wirtualna centrala to nowoczesny **system do zarządzania kontaktem telefonicznym z klientami**. Pozwala połączyć numer firmy - zarówno stacjonarny, jak i GSM z telefonami komórkowymi pracowników. Dzięki temu możesz wykorzystać jeden numer do umożliwienia kontaktu z firmą różnymi kanałami: infolinia, SMS, WhatsApp, RCS. Co więcej, możesz ustawić automatyczne odpowiedzi głosowe poza godzinami pracy biura oraz **przekierować połączenia z jednego numeru do wszystkich pracowników danego działu**. Dzięki technologii SIP Trunk możliwe jest również wykonywanie wielu połączeń z jednego numeru jednocześnie.



Czy wiesz, że...

**aż 150 klientów  
może dzwonić do  
Twojej firmy\***

**w ciągu 1 godziny  
pracy Twojego działu?**

\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy TOP 100 klientów firmy Tide Software.

# TOP 100 naszych klientów otrzymuje:

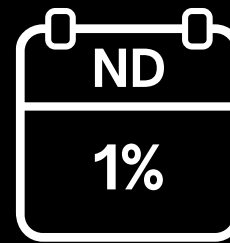
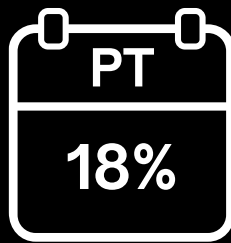
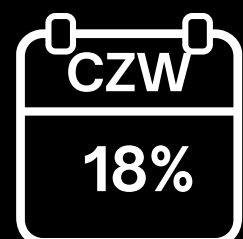
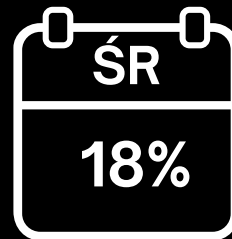
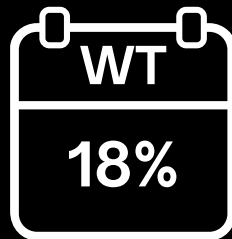
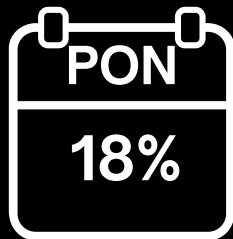
**~120 tys. połączeń w ciągu 1 dnia pracy**

**~15 tys. połączeń w ciągu 1 godziny  
pracy**

**= ok. 150 prób kontaktu  
telefonicznego z firmą  
w ciągu 1 godziny pracy\***

\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy TOP 100 klientów firmy Tide Software.

# W które dni tygodnia klienci dzwonią najczęściej? \*



## Co to znaczy?

Nikogo pewnie nie dziwi, że klienci dzwonią z podobną intensywnością od poniedziałku do piątku. **Ciekawe jest jednak to, że w sobotę liczba połączeń wynosi aż połowę dziennego ruchu z jednego dnia roboczego.**

\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy TOP 100 klientów firmy Tide Software.

## PRO TIP

Zaplanuj pracę konsultantów także w soboty, by wykorzystać weekendową próbę nawiązania kontaktu z Twoją firmą.

Nie masz możliwości uruchomić pracy działu w sobotę?

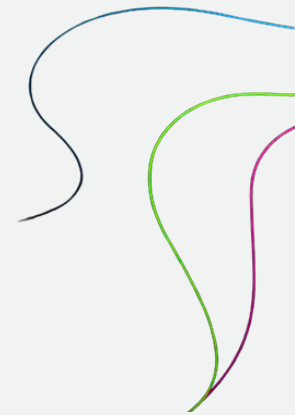
### Wykorzystaj wirtualną centralę:

- zaplanuj pracę swojego zespołu tak, by mieć pewność, że każde połączenie od klienta zostanie odebrane, np. większa liczba konsultantów na zmianie w godzinach największej aktywności klientów, odkładanie połączeń nieodebranych z opcją automatycznego oddzwonienia,
- ustaw automatyczne powiadomienie głosowe o godzinach pracy działu,
- ustaw przekierowania połączeń, np. na numery komórkowe pracowników, do osoby pełniącej dyżur lub na automatyczny IVR,
- ustaw weekendowe przekierowanie połączenia z numeru służbowego na prywatny, np. w przypadku, gdy jesteś właścicielem firmy i nie chcesz przegapić próby kontaktu ze strony klienta.

### Co zyskasz?

Efektywne wykorzystanie czasu pracy konsultantów w godzinach, gdy dzwoni najwięcej klientów. Możliwość automatycznego oddzwonienia na połączenia, których firma nie była w stanie odebrać oraz obsługę dopasowaną do preferowanych przez klienta dni i godzin kontaktu.

# Przykład przekierowania połączenia



**Powiadomienie głosowe odtwarzane w momencie, gdy pracownik nie może odebrać telefonu, np. poza godzinami pracy firmy. Możesz w nim poinformować o dostępności godzinowej konsultantów oraz dodać opcję tonowego wyboru z propozycją terminu oddzwonienia.**



*„Dziękujemy za kontakt, nasze Biuro Obsługi Klienta jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 16:00. Jeśli chcesz, abyśmy do ciebie oddzwonili, naciśnij 1, a otrzymasz od nas SMS z propozycją terminu rozmowy. Jeśli podany termin ci nie odpowiada, odpowiedz na tego SMS-a, podając alternatywną godzinę lub datę.”*

# Czy wiesz, że...

**najwięcej klientów  
dzwoni do firm  
w godzinach  
10:00-12:00\***

\* Uśrednione dane na podstawie analizy liczby połączeń przychodzących TOP 100 klientów Tide Software, w ujęciu tygodniowym w przedziale godzinowym.

Największy ruch

Najwięcej połączeń



8:00 - 16:00



10:00 - 12:00

## Czy wiesz, że...

---

Ponad **20% połączeń od klientów odbywa się poza standardowymi godzinami pracy.**

To mniej więcej tyle samo, ile w najbardziej intensywnych godzinach pracy z największą liczbą połączeń przychodzących – od 10:00 do 12:00.

\* Uśrednione dane na podstawie analizy liczby połączeń przychodzących TOP 100 klientów Tide Software, w ujęciu tygodniowym w przedziale godzinowym.



## PRO TIP

Dopasuj liczbę konsultantów w biurze obsługi klienta do godzin z największą liczbą zapytań telefonicznych

Dla połączeń przychodzących przed godziną 8:00 i po godzinie 16:00 ustaw odpowiednie przekierowania.

### Co zyskasz?

Lepiej zorganizowaną pracę zespołu w godzinach, gdy dzwoni najwięcej klientów oraz obsługę dopasowaną do preferowanych przez klienta dni i godzin kontaktu.

# Czy wiesz, że...

# 70%

dzwoniących klientów  
poczekają na połączenie  
dłużej, jeśli otrzyma  
informację o statusie  
w kolejce oczekujących.

\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy TOP 100 klientów firmy Tide Software.

## Co to znaczy?



Klient otrzymuje natychmiastową informację, że jego połączenie jest przyjęte i oczekuje na odebranie. Dzięki temu sam może zdecydować, czy czeka czy wybiera inną porę kontaktu lub inny kanał komunikacji z marką.

### PRO TIP

Wybierając dostawcę systemu do komunikacji z klientem, zwróć uwagę, by oferował funkcjonalność kolejkowania połączeń.

## Co zyskasz?

Zwiększenie poziomu customer experience już podczas wykonywania połączenia.



# **KLIENT W CENTRUM TWOJEJ UWAGI**

 **DOŚWIADCZENIE KLIENTA**

# Customer experience w branży e-commerce



To, jak jesteśmy traktowani jako klient, jest obecnie jednym z ważniejszych wskaźników określających sukces w branży e-commerce. W post-pandemicznej rzeczywistości doświadczenie klienta to priorytet, który w dużej mierze sprowadza się do tego, w jaki sposób marka komunikuje się ze swoimi konsumentami oraz jak silną więź potrafi z nimi stworzyć. Nie chodzi tutaj wcale o piękne komunikaty, ale przede wszystkim o sposób i kanał komunikacji.

## KLIENCI SĄ NIECIERPLIWI I OCZEKUJĄ SZYBKIEGO KONTAKTU!

**Ponad 50%** internautów oczekuje, że marka odpowie na ich pytanie w ciągu maksymalnie 3 godzin.

**25%** klientów pozostawia firmom maksymalnie godzinę na komunikat zwrotny.

**Ponad 60%** konsumentów oczekuje, że firma będzie dostępna również za pośrednictwem mobilnych kanałów kontaktu.

***W obliczu tak wysokich wymagań, standardowe formy kontaktu, takie jak mail czy telefon, które najczęściej pojawiają się na stronie sklepów online, to za mało!***

Źródło: Raport „Omni-commerce. Kupuję wygodnie 2022” zrealizowanego na zlecenie Izby Gospodarki Elektronicznej przez firmę badawczą Mobile Institute.

# Komunikacja omnichannel kluczem do zrozumienia klienta

Łączenie w komunikacji z klientem wielu zintegrowanych ze sobą kanałów komunikacji pozwala zwiększyć częstotliwość kontaktu z naszą marką. Dzięki temu możemy zebrać więcej informacji o swoim konsumencie, aby móc wykorzystać je do poprawy obsługi klienta i zwiększenia jakości customer experience.

## Czy wiesz, że...







**75%** Polaków korzysta z Internetu w komórce

**80%** z nich wykorzystuje Internet do korzystania z komunikatorów

Wykorzystaj komunikatory typu: Messenger, WhatsApp i RCS (SMS 2.0.) w komunikacji ze swoimi klientami. Zaskocz ich wiadomością przez komunikator!

Źródło: Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów”, zrealizowane w listopadzie 2021 przez Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE).

## PRO TIP

-  Komunikuj się z każdym klientem z osobna, a nie z grupą klientów. Indywidualne podejście i spersonalizowana komunikacja pozwoli Ci zbudować silną więź klienta z Twoją marką.
-  Łącz w komunikacji z klientem różne kanały komunikacji: telefon, mail, SMS, MMS, komunikatory.
-  Korzystaj z narzędzi do masowych wysyłek wiadomości SMS i MMS, które pozwalają automatycznie personalizować treści do klientów, uwzględniając ich imiona, czy daty urodzin.
-  Obsługując klienta telefonicznie, wysyłaj po rozmowie podsumowanie ustaleń w wiadomości SMS lub za pomocą komunikatorów.
-  Wykorzystaj komunikator WhatsApp Business w komunikacji z klientem do wysyłki np.: spotów video z nowej kampanii, zdjęć, instagramowych reels, wiadomości z kodami rabatowymi, linków do promocji, lokalizacji, plików, wiadomości interaktywnych z przyciskami akcji oraz katalogów produktowych.
-  Wykorzystaj komunikatory w BOK – takie rozwiązanie pozwala Ci ustawić automatyczne odpowiedzi do klientów poza godzinami pracy obsługi klienta.

## Co zyskasz?

Komunikacja omnichannel zwiększa efektywność działań marketingowo-sprzedażowych. Dając konsumentom możliwość interakcji z Twoją marką za pomocą wielu zintegrowanych ze sobą kanałów komunikacji, podniesiesz poziom customer experience w swojej firmie.



# GDY TY DZWONISZ DO KLIENTA

 **POŁĄCZENIA WYCHODZĄCE**



# Kiedy dzwonić, żeby się dodzwonić?

---



Ile razy wybierasz numer klienta, a ile razy udaje Ci się dodzwonić do niego za pierwszym razem?

Każda nieudana próba to strata czasu Twojego i Twoich pracowników. Możesz w prosty sposób zarządzać tym, kiedy i do kogo zadzwonić, żeby się dodzwonić!

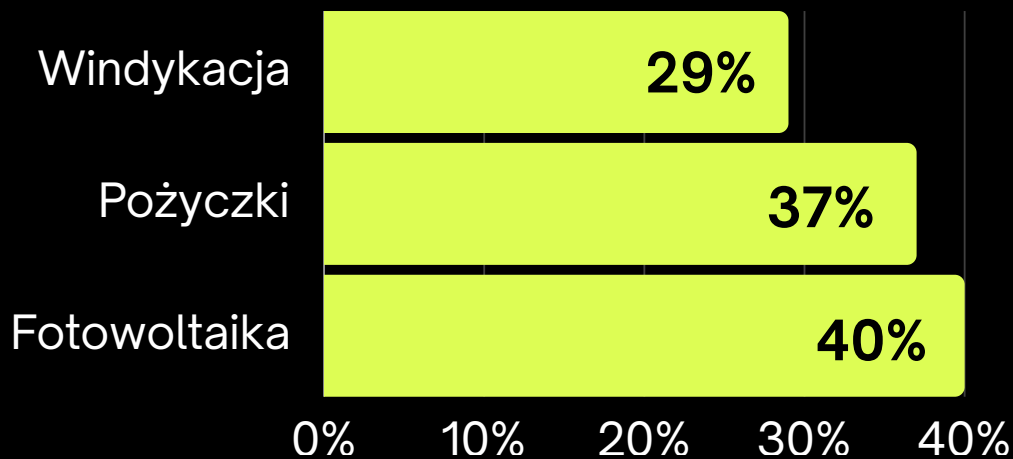
**Na przykładzie firm z branż: pożyczkowej, windykacyjnej oraz fotowoltaiki przeanalizowaliśmy skuteczność narzędzi wspierających wykonywanie połączeń telefonicznych do klientów.**

Przedstawiamy wyniki tej analizy!

# Skuteczne połączenia

Przeanalizowaliśmy ponad **19,5 mln** połączeń realizowanych przez naszych klientów z branży windykacyjnej, pożyczkowej i fotowoltaiki - w ciągu ostatniego roku od poniedziałku do soboty.

## Zobacz, jak wygląda średnia dodzwonialność w tych branżach\*:



### Co to znaczy?

Różnice w skuteczności dodzwonień do klientów wynikają głównie z jakości i aktualności baz, jakimi firmy z tych branż dysponują, ale również z mechanizmów i narzędzi stosowanych do wykonywania połączeń.

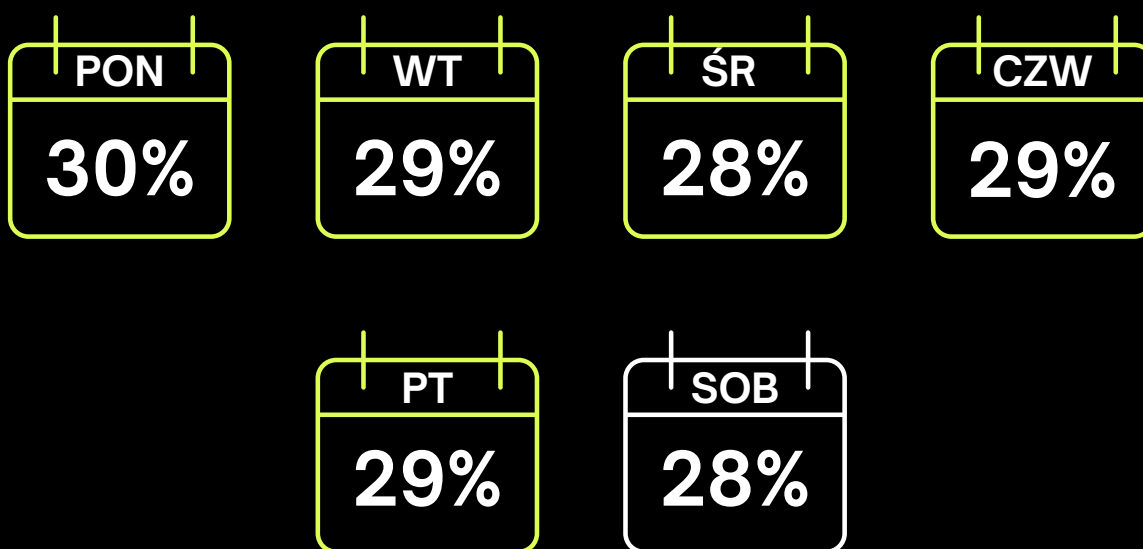
\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy wybranych klientów firmy Tide Software z branż: pożyczkowej, windykacyjnej i fotowoltaiki.

# Windykacja

---

Przeanalizowaliśmy ponad **4 mln** połączeń realizowanych przez naszych klientów z branży windykacyjnej - w ciągu ostatniego roku od poniedziałku do soboty.

**Zobacz, jak wygląda średnia  
dodzwonialność w tej branży\*:**



\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy wybranych klientów firmy Tide Software z branży windykacyjnej.

## Co to znaczy?

Skuteczność w dodzwanianiu się do klienta w branży windykacyjnej utrzymuje się na podobnym poziomie przez cały tydzień, z niewielkim wzrostem w poniedziałek. Co interesujące, w soboty osiąga ona podobny poziom, co w dni robocze. Dlaczego? Nasi klienci wykorzystują zaawansowane technologicznie rozwiązania, które zwiększają dodzwaniwalność. Dzięki temu skuteczność ich połączeń nie zależy od dnia tygodnia.

### PRO TIP

Jeśli chcesz zwiększyć liczbę odebranych połączeń od klientów i dłużników w każdy dzień tygodnia, warto wykorzystać rozwiązania, które dają lepsze narzędzia do zarządzania bazą i podnoszą skuteczność dodzwonień. Na rynku dostępne są dwa narzędzia: HLR i dialer predykcyjny. Zastosowanie ich pozwoli Ci zwiększyć ilość nawiązanych połączeń.

## Co zyskasz?

HLR w połączeniu z dialerem predykcyjnym może zwiększyć ilość nawiązanych połączeń nawet o **50%\***.

\*Dane własne. Porównując do analizy wykonanych połączeń z wykorzystaniem wyłącznie usługi HLR.

# Jak nie dzwonić na numer zajęty lub niedostępny?

Usługa HLR dostarczy Ci informacje w czasie rzeczywistym o aktualnym statusie numerów z Twojej bazy, a dialer predyktywny przewidzi, kiedy jest największe prawdopodobieństwo odebrania połączenia na dany numer i automatycznie je wydzwoni. Dzięki temu wykonasz więcej połączeń do klientów, które zostaną przez nich odebrane.



**50%** WIĘCEJ  
ODEBRANYCH POŁĄCZEŃ\*

\*Dane własne. Porównując do analizy wykonanych połączeń z wykorzystaniem wyłącznie usługi HLR.

# Z jakiego numeru dzwonić, żeby się dodzwonić?

Przeanalizowaliśmy blisko **3,4 mln** połączeń do klientów w branży windykacyjnej w zależności od stosowanych numerów kierunkowych (prefiksów) w numerach stacjonarnych, z których wykonywane były połączenia.



**20% więcej odebranych połączeń,  
gdy dzwonisz z innego numeru  
kierunkowego niż numer odbiorcy\*!**

\* Dane własne. Porównując do analizy wykonanych połączeń z wykorzystaniem tych samych numerów kierunkowych co ma odbiorca.

## Co to znaczy?

Z analizy wynika, że możesz nawiązać aż 20% więcej połączeń z klientami, jeśli numer kierunkowy, z którego dzwonisz, jest inny niż numer kierunkowy klienta.

### PRO TIP

Jeżeli chcesz zwiększyć liczbę odbieranych połączeń nawet do 50%, to oprócz dzwonienia z numerów o różnych prefiksach, możesz także dzwonić z różnych numerów komórkowych oraz stacjonarnych, zarówno w Polsce, jak i za granicą. Takie możliwości daje usługa rotacji numeracją.

## Co zyskasz?

Dzięki rotacji numeracją za każdym razem, gdy będziesz wykonywać połączenia do klientów, będziesz dzwonić z innych numerów. Prawdopodobieństwo, że klienci odbiorą połączenie od Ciebie jest wtedy większe nawet o 50%\*.

Dodatkowo w ramach usługi rotacji numeracją zyskujesz monitoring numerów skażonych. Dzięki temu numery określone jako spam możesz wymienić na nowe.

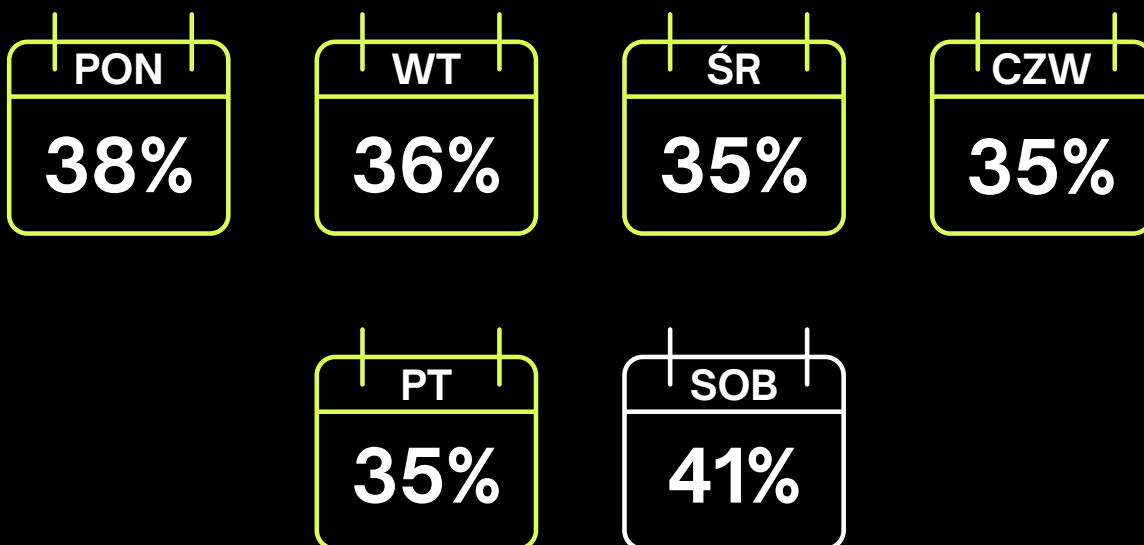
\* Dane własne.

# Branża pożyczkowa

---

Przeanalizowaliśmy ponad **5,5 mln** połączeń realizowanych przez naszych klientów z branży pożyczkowej - w ciągu ostatniego roku od poniedziałku do soboty.

**Zobacz, jak wygląda średnia  
dodzwaniałość w tej branży\*:**



\* Uśrednione dane z ostatniego roku na podstawie analizy wybranych klientów firmy Tide Software z branży pożyczkowej.



## Co to znaczy?

Najwięcej odebranych połączeń w branży pożyczkowej jest w soboty. Najprawdopodobniej są to przede wszystkim zamówione rozmowy – prośba o kontakt tego dnia.

### PRO TIP

Zaplanuj pracę swojego zespołu także w sobotę.

## Co zyskasz?

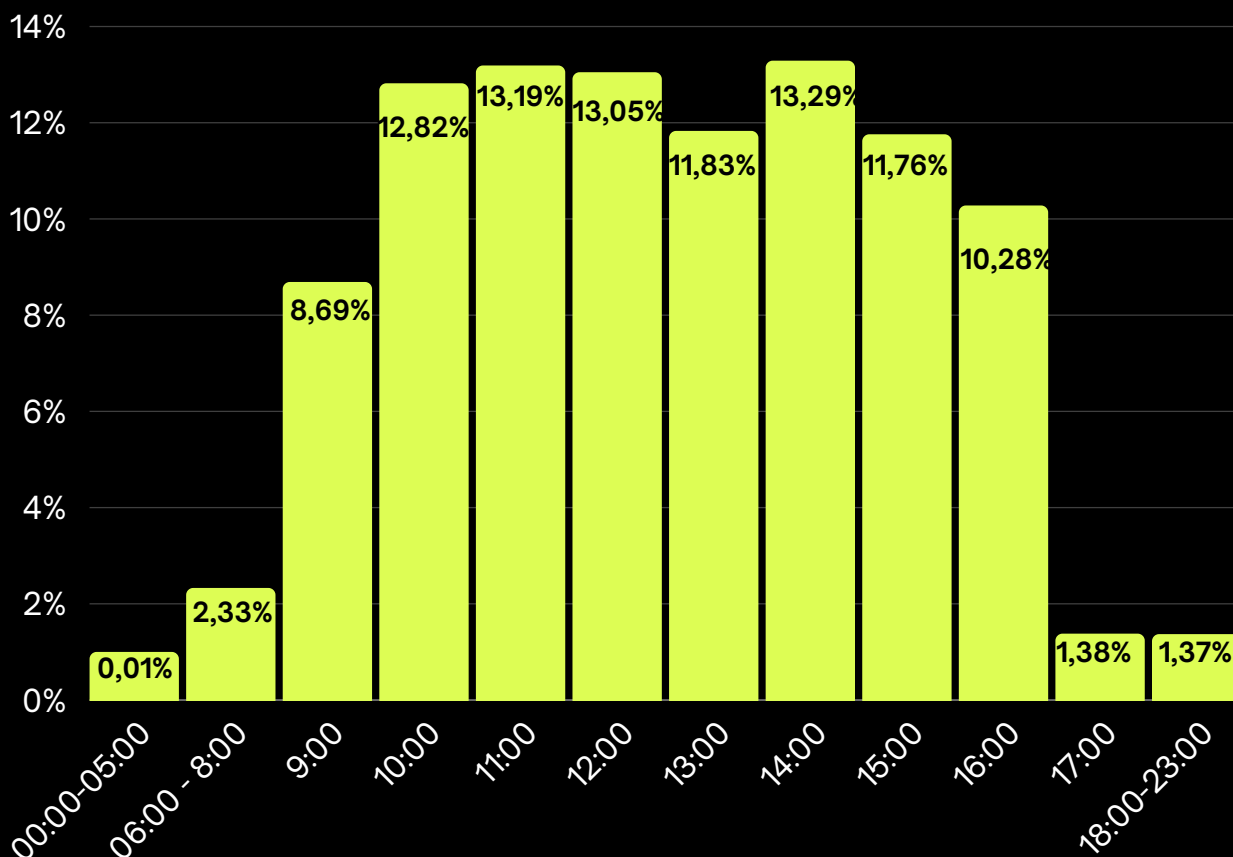
Dopasujesz dyspozycyjność zespołu oraz porę kontaktu do potrzeb swoich klientów. Dzięki temu zwiększysz sprzedaż.



# Zobacz, w jakich godzinach najczęściej firmy dzwonią do klientów

Zbadaliśmy blisko **20,5 mln** połączeń do klientów z branż: windykacja, e-commerce, pożyczki, fotowoltaika i logistyka z ostatniego roku.

Zobacz, jaki procent wszystkich połączeń do klientów jest wykonywany w podziale na godziny



## Co to znaczy?

Firmy z branż takich jak pożyczki, windykacja, e-commerce, fotowoltaika i logistyka najczęściej dzwonią do swoich klientów w godzinach 09:00 – 12:00. Około godziny 13:00 następuje zauważalny spadek aktywności wychodzących połączeń, co można przypisać potencjalnej przerwie na lunch ;) Od 14:00 do 15:00 obserwujemy ponowny wzrost telefonów. Po godzinie 16:00 liczba ta sukcesywnie maleje z każdą kolejną godziną.

### PRO TIP

Zadbaj o odpowiednie narzędzia - wirtualna centrala, dialer predyktywny, rotacja numeracją, by mieć pewność, że Twój zespół będzie dodzwaniał się do klientów w czasie, gdy wykonuje tych połączeń najwięcej.

## Co zyskasz?

Podniesiesz skuteczność pracy swojego zespołu. Twój pracownicy będą częściej dodzwaniać się do klientów, dzięki czemu szybciej zrealizują założone cele.

# Zobacz, w jakich godzinach firmy dzwonią najczęściej

Windykacja



14:00-16:00

Pożyczki



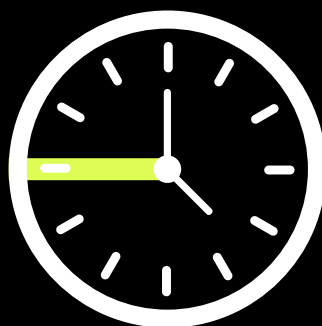
12:00

E-commerce



12:00

Logistyka



09:00

Fotowoltaika



11:00

\* Uśrednione dane na podstawie analizy liczby połączeń przychodzących TOP 100 klientów Tide Software, w ujęciu tygodniowym w przedziale godzinowym.

# Jak nie tracić połączeń z klientami?

---

Gdy korzystasz z narzędzia, które automatycznie dzwoni do Twoich klientów z bazy, może zdarzyć się tak, że to narzędzie zadzwoni do większej ilości klientów niż Twoi pracownicy są w stanie obsłużyć.

W takiej sytuacji klient może czekać na włączenie Twojego pracownika do rozmowy. Częściej jednak zdarza się po prostu zakończenie połączenia.

Oznacza to, że **stracisz połączenie z klientem**. Jak temu zaradzić?

Wybierz narzędzie, które uczy się, kiedy i do ilu klientów zadzwonić w odpowiednim czasie tak, by Twoi pracownicy byli w stanie przyjąć te połączenia. Jeśli Twój zespół jest mały i składa się tylko z 3 pracowników, nadal możesz podnieść jego efektywność i dzwonić skutecznie do klientów bez utraty połączeń z nimi.

Jakie wyniki mają firmy, które dzwonią do klientów w celu sprzedaży lub windykacji?

# Jak nie tracić połączeń z klientami?

---

< 1%

## utraconych połączeń z klientami

Mniej niż 1% utraconych połączeń z klientami na podstawie analizy danych firm, które:

- 📞 dzwonią do klientów w celach sprzedażowych i windykacyjnych,
- 📞 ich zespoły składają się z 3-5 pracowników,
- 📞 stosują narzędzie, które automatycznie dzwoni do klientów z wyprzedzeniem tak, by klient nie musiał czekać, aż pracownik włączy się do rozmowy.

## Co to znaczy?

Jeśli twoja firma dzwoni do klientów automatycznie i z wyprzedzeniem, ważne jest, aby osoba, do której dzwonisz, nie czekała zbyt długo na włączenie się pracownika do rozmowy. Poniżej 1% utraconych połączeń to bardzo niski poziom, co oznacza, że system umiejętnie określa czas i liczbę połączeń, które pracownicy będą w stanie przyjąć, bez narzucania klientowi czekania na rozmowę.

### PRO TIP

Korzystaj z narzędzi, które zwiększają ilość nawiązanych połączeń, nawet jeśli Twój zespół jest niewielki. Dialer predykcyjny działa efektywnie w zespołach od 3 konsultantów. Dzwoni do Twoich klientów w momencie największej szansy na odebranie telefonu.

## Co zyskasz?

Dzięki inteligentnemu narzędziu, które dzwoni do Twoich klientów, nie tracisz nawiązanego już połączenia. Zestawione połączenie trafia od razu do wolnego pracownika, a odbiorca nie czeka na rozmowę.



# WSPARCIE 24/7

 DLA **CIEBIE** I TWOICH **KLIENTÓW**



Czy wiesz, że...

20%

zgłoszeń zespół obsługi  
klienta Tide Software  
otrzymuje po godzinie  
18:00 oraz w weekend?

## Czy wiesz, że...

**17** min

średnio tyle czasu zajmuje odpowiedź naszego działu support na zgłoszenie techniczne

**51** min

średnio tyle czasu zajmuje nam rozwiązanie tych zgłoszeń technicznych

## Co to znaczy?

---


Wybierając dostawcę, zwróć uwagę, czy zapewnia wsparcie klienta 24/7. Jak wynika z naszych analiz jedna piąta zgłoszeń do działu support przychodzi poza tradycyjnymi godzinami pracy biura. Wsparcie 24/7 daje Ci pewność, że Twoje zgłoszenie zostanie rozwiązane najszybciej, jak to tylko możliwe, a nie dopiero w kolejnym dniu roboczym.



# CASE STUDY

 **INFOLINIA DLA ARTYSTY**

# KAMPANIA TEASEROWA RAPERA FUKAJ



## CASE STUDY

Wykorzystaj infolinię  
w niestandardowych działaniach  
marketingowych!

### Co zrobiliśmy?

Tide Software wspólnie z wytwórnią SBM, jedną z najbardziej popularnych, niezależnych wytwórni muzycznych w Polsce zrealizował kampanię z wykorzystaniem infolinii dla fanów artysty.

W Warszawie pojawiły się **tajemnicze billboardy z numerem telefonu +48 660 700 808**. Działanie było częścią kampanii promującej premierę płyty Preludium raperów Fukaj&Charlie Moncler.

Fani artystów, dzwoniąc pod wskazany numer łączyli się z Panią Basią, która w trakcie rozmowy zdradzała część szczegółów dotyczących premiery długo zapowiadanego projektu Fukaja.

## KAMPANIA W LICZBACH

**671** h rozmów na infolinii

**31** tys. połączeń telefonicznych

**0** konsultantów  
obsługujących infolinię

# SPEKTAKULARNE EFEKTY KAMPANII TEASEROWEJ

**Jolanta Hryniewicka, wiceprezes zarządu Tide Software**

*“Ponad 10 000 unikalnych użytkowników i ponad 80 dni roboczych spędzonych na rozmowie – to brzmi naprawdę imponująco biorąc pod uwagę, że całość odbywała się w pełni automatycznie, bez angażowania w obsługę infolinii konsultantów telefonicznych. To działanie pokazuje, że nieoczywisty sposób wykorzystania tradycyjnych narzędzi do komunikacji z klientami może przynieść rzeczywiście świetne rezultaty, także w ramach kampanii, których odbiorcą jest młodsze pokolenie”.*

**Bartek Czarkowski, dyrektor operacyjny SBM**

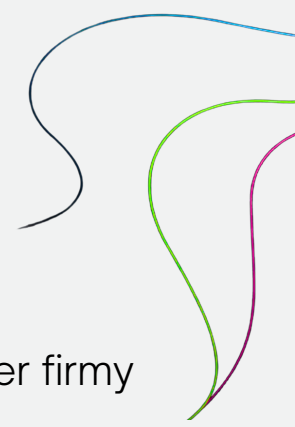
*“Jesteśmy bardzo pozytywnie zaskoczeni skalą wydarzenia, które udało nam się zorganizować wraz z Tide Software. Cała akcja z założenia miała stanowić element większej kampanii wokół premiery albumu, jednak efekty tych działań przerosły oczekiwania zarówno naszego zespołu, jak i samego artysty”.*

# SŁOWNIK

 **SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI**

# SŁOWNIK

---



- Wirtualna centrala** - to nowoczesny system do zarządzania kontaktem telefonicznym z klientami. Pozwala połączyć numer firmy - zarówno stacjonarny, jak i GSM z telefonami komórkowymi pracowników.
- SIP Trunk** - to usługa telekomunikacyjna oparta na protokole SIP (Session Initiation Protocol). Stanowi wirtualny kanał umożliwiający prowadzenie połączeń telefonicznych oraz transmisję wideo za pomocą połączeń przy wykorzystaniu usługi Internet. Dzięki temu protokołowi możliwe jest realizowanie połączeń przy wykorzystaniu usługi Internet na tradycyjne telefony stacjonarne oraz urządzenia komórkowe.
- Połączenia przychodzące** - to połączenie telefoniczne, które otrzymuje odbiorca danego numeru telefonicznego.
- Połączenia wychodzące** - to połączenie telefoniczne, które inicjuje osoba dzwoniąca lub system automatycznego wybierania połączeń do określonej bazy odbiorców.
- Komunikacja omnichannel** - to strategia łącząca różne kanały komunikacji (np. online, offline, mobile) w celu spójnego i efektywnego przekazywania informacji i interakcji z klientami.
- Customer Experience** - (doświadczenie klienta) to ogół wrażeń i interakcji klienta z firmą, produktami i usługami.
- VMS** - to wiadomość głosowa, którą odbiorca otrzymuje jako połączenie telefoniczne na telefon stacjonarny lub komórkowy. Pod nawiązaniu połączenia, odbiorcy odtworzony zostaje komunikat, którym może być wcześniej przygotowane nagranie lub tekst przeczytany przez syntezytor mowy.



# SŁOWNIK

---



- Drop** - (ang. dropped call) parametr wskazujący odrzucone połączenia. Wskaźnik ten dotyczy sytuacji, w której system call center połączył się z klientem, lecz nie ma wolnego konsultanta do jego obsłużenia. Klient po usłyszeniu dźwięku oczekiwania rozłącza się.
- Tide HLR** - (ang. Home Location Register) to usługa, która pozwala sprawdzić u operatorów jakość bazy odbiorców i dostarczyć aktualne dane, odświeżane w czasie rzeczywistym – tu i teraz. Zwraca informację, od jakiego operatora pochodzi dany numer oraz czy numer jest aktualnie dostępny, niedostępny, zajęty, czy karta jest nieaktywna. Pozwala na usunięcie z bazy numerów nieaktywnych i poprawić jakość bazy odbiorców.
- Prefiks** - w numerach stacjonarnych to numer kierunkowy. Prefiksy są także w numerach komórkowych - to 3 pierwsze cyfry, po których identyfikowany jest operator macierzysty.
- Rotacja numeracją** - usługa, która pozwala na wydzwanianie połączeń z różnych numerów GSM oraz stacjonarnych z odmiennymi prefiksami. Za każdym razem podczas połączenia wyświetla się odbiorcy inny, nowy numer, co zwiększa szanse na odebranie nawet o 50%.
- Dialer** - to zaawansowany mechanizm automatycznego wybierania połączeń. Najbardziej zaawansowane dialery bazują na algorytmach sztucznej inteligencji. Dzięki temu mogą analizować miliardy zdarzeń telekomunikacyjnych, by zoptymalizować listę połączeń wychodzących i zwiększyć ich odbieralność.

# DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

---



## Kamil Paduch

Kierownik Działu Sprzedaży

**e-mail:** [kamil.paduch@tidesoftware.pl](mailto:kamil.paduch@tidesoftware.pl)

**tel.:** 723 770 006

# SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI

---



222 927 901



[info@tidesoftware.pl](mailto:info@tidesoftware.pl)



[tidesoftware.pl](http://tidesoftware.pl)