

כולם מקליטים את כולם

הקלטת שיחות היא הדרך לשרוד בעולם העסקים

דבי קאופמן

בעולם העסקים המודרני מחליף הטלפון את המפגש האישי ולחיצת היד בביצוע עסקאות ומכירות, במתן שרות ובקשר הקבוע עם לקוחות וספקים. "היום, מי שלא מקליט את שיחות הטלפון, נמצא בעמדת נחיתות" אומר מנכ"ל חברת מונו פרו בע"מ, עומר וקס, המשווקת את מערכת הטלרקורדר. "בעוד שעד לא מכבר" ממשיך וקס, "היכולת להקליט ולתעד את כל שיחות הטלפון והפגישות העסקיות, הייתה שמורה לחברות ולארגונים הגדולים אשר יכלו להרשות לעצמם מערכות יקרות ומסובכות, כיום כל ארגון יכול להטמיע מערכות הקלטה פשוטות ויעילות".

מי שעומדת מאחורי פשוטות ההקלטה היא חברת מונו פרו בע"מ, מכפר סבא, המפתחת והמשווקת של מערכת הטלרקורדר, המיועדת לתיעוד והקלטה של כל שיחות הטלפון בעסק ישירות למחשב האישי. המערכת מאפשרת הקלטת כל שיחות הטלפון בעסק באופן אוטומטי או בהקלטה ידנית של שיחות נבחרות. המערכת פותחה בישראל, נבדקה ע"י מכון התקנים והיא באישור משרד התקשורת הישראלי.

בשיחה עם מנכ"ל החברה ויוזם הרעיון עומר וקס, הוא מסביר את נחיצות המערכת והצורך הקריטי שלה לכל גודל של עסק או ארגון. כמו שמכשיר הפקסימיליה הפך להיות חובה בכל ארגון כך גם הטלרקורדר הוא צורך שלא ניתן לוותר עליו. "התחזיות לגבי השוק, הן שמחר מאוד נגיע למצב בו כולם מקליטים את כולם ומי שלא מקליט, ימצא בעמדת נחיתות. לכל בעל עסק יש לפחות שיחה אחת בטווח הקרוב שהוא מצטער שלא הקליט אותה. אם זו שיחה עם פקיד הבנק, ספקים, שיחה עם לקוחות ואפילו שיחות עם העובדים, הקלטת שיחות יכולה לחסוך "אי הבנות", ויכוחים והרבה כסף. מעבר לכך, הקלטת שיחות הטלפון תורמת רבות לשיפור ויעול מערך שרות הלקוחות בחברה והמכירות באמצעות הטלפון", מסביר עומר בתחילת הראיון.



צינת שיפור ויעול מערך שרות הלקוחות והמכירות בארגון. איך הקלטת שיחות משפרת את העסק?

"הדרך הטובה ביותר להשתפר וללמוד היא לשמוע את עצמך. ידוע שעסקים שנוהגים בביקורת עצמית, משתפרים יותר ובסופו של דבר תורמים לשורת הרווח. ביקורת עצמית כוללת את כל הרמות בארגון: תפקידי הניהול, מזכירות, מחלקת שרות הלקוחות ואנשי המכירות.

התדמית של החברה, בעיני הלקוח, נקבעת ע"י הגורם איתו הוא משוחח. זו יכולה להיות המרכזנית, מוקדני מחלקת שרות הלקוחות או אנשי הטלמרקטינג. ההדרכה הטובה ביותר לשיפור ויעול שיחות אלו מתבצעת ע"י האזנה וניתוח שיחות שבוצעו.

בגרסה המתקדמת של מערכת הטלרקורדר, יש אפשרות להפיק דוחות סטטיסטיים של השיחות שבוצעו וכן להתריע על שיחות טלפון, שחורגות מהתקן שנקבע ע"י מנהל מחלקת המוקד הטלפוני.

השימוש במערכת להדרכה וניהול, תורם מיידית לשיפור תוצאות המכירות הטלפונית ומערך שירות הלקוחות, בהענקת שירות יעיל, אדיב ובזמן קצר.

בנוסף לכך, קיים כמובן אלמנט תיעוד השיחות לצורך גיבוי עסקאות טלפוניות שנעשות במסך חסר, מעקב אחר הוראות ביצוע, הוכחת ביצוע בסקרי דעת קהל ולבסוף, הצורך הבסיסי במניעת "אי הבנות" ויכוחים ומריבות."



מי הלקוחות שלכם? מי צריך מערכת שכזו?

"קהל המטרה שלנו כולל את כל העסקים שבשוק. קיימים שלושה מאפיינים עיקריים של לקוחות: מוקדי שירות לקוחות ומכירה, עסקים עצמאיים ואלה שנדרשים למערכת לצרכים פרטיים של בילוש ומעקב.

"המערכת נמצאת בשימוש מוקדי שרות ומכירה של חברות מובילות, בהם יבואני רכב, חברות ביטוח, חברות תמיכה טכנית, מכוני כושר, חברות סקרי דעת קהל ועוד וכן בשימוש משרד הביטחון ומגוון רחב ביותר של בעלי עסקים, מפעלים, נותני שרות, מתווכים, עורכי דין, עיתונאים, סוכני ביטוח ובתי דפוס וכו'. המערכת מתאימה לכל גורם המקיים תקשורת עסקית בטלפון ונמצאת בשימוש של עסקים רבים שהבינו שהקלטת שיחות היא חלק בלתי נפרד מהעסק. באופן פרדוקסאלי, גם בארגונים גדולים שמשתמשים במערכות כלל-ארגוניות, אנו מקבלים פניות של מנהלי מחלקות ומנכ"לים המעוניינים במערכת "פרטית" לתפעול עצמי במשרד המנהל או מחלקות שרות לקוחות במטרה להשתמש בהקלטת השיחות באופן מקומי "

מה מאפיין את המערכת?

"המערכת פותחה בישראל. היא נבדקה ע"י מכון התקנים והיא באישור משרד התקשורת הישראלי. המערכת מאפשרת הקלטת כל שיחות הטלפון בעסק באופן אוטומטי או הקלטה ידנית של שיחות נבחרות. הקלטת השיחות מבוצעת באופן דיגיטלי, ללא קלטות, ללא סוללות וללא הגבלת הקלטות, למעט שטח האחסון של המחשב.

"המערכת קלה ופשוטה לתפעול. היא כוללת ניהול הארכיון הממוחשב של כל השיחות המוקלטות, איתור שיחות לפי מאפייני השיחה, צריבת ההקלטות על דיסק ומשלוח שיחות מוקלטות בדואר אלקטרוני ישירות מתוך תוכנת המערכת. ממשק המשתמש של המערכת ידידותי, קל לתפעול ותומך בשפות רבות. בניהם עברית, אנגלית, צרפתית, ספרדית, גרמנית וכו'.

"המערכת מאפשרת בחירת פורמט בו תבוצע ההקלטה ובכלל זה פורמט MP3 הפופולארי. תוספות מתקדמות יותר מאפשרות הקלטת פגישות ודיונים בחלל החדר וחדרי ישיבות, הפקת דוחות סטטיסטיים של השיחות שבוצעו וכדומה."

כמה זה עולה ולמי המערכת מתאימה?

"העלות הבסיסית של המערכת מתחילה בכ- 700 שקלים. התקנת המערכת במחשב פשוטה וקלה לביצוע ע"י המשתמש והיא מתאימה לכל סוגי הטלפון הקווי והאלחוטי וכן לכל סוגי המרכזיות הטלפונית. יש מספר דגמים בהתאם לאופי השימוש במערכת. דגם קטן ונסתר, דגם שולחני המאפשר הקלטת שיחות בחלל החדר וכן דגמים הכוללים מערכת ראש לעמדות מוקדני טלפון."

לסיכום, אומר וקס, "על פי קצב החדרת המערכת לשוק, נראה כי בעוד זמן לא רב, עסקים אשר לא יקליטו ויתעדו את שיחות הטלפון שלהן יישארו במיעוט וללא גיבוי מתועד להסכמים בעל פה". לדבריו, החברה תציג את המערכת בתערוכת טלקום 2006, המתקיימת בתחילת חודש נובמבר בגני התערוכה. חומר נוסף ניתן למצוא באתר החברה www.TelRecorder.co.il