

# Dlaczego warto rejestrować rozmowy telefoniczne z klientami?

Kancelarie odbierają wiele telefonów od klientów. Często zdarza się, że klient twierdzi, iż dzwonił do kancelarii w ważnej sprawie, która nie została załatwiona lub nie udzielono mu odpowiedniej informacji. Trudno sprawdzić czego dotyczyła rozmowa telefoniczna, gdy nie ma notatki z jej przebiegu. W wielu kancelariach problemem jest też duża ilość rozmów telefonicznych. Nie wiadomo jednak dokładnie jakie jest nasilenie połączeń oraz obłożenie poszczególnych księgowych telefonami. Sposobem rozwiązania powyższych kłopotów jest wprowadzenie rejestracji rozmów telefonicznych. W programie komputerowym TenvirkMK do prowadzenia kancelarii podatkowych można wykorzystać moduł **call center** wraz z niewielkim urządzeniem **TENVIRK-Logger CTI**. Zestaw ten umożliwi stworzenie profesjonalnego call center w kancelarii podatkowej, ułatwiające korzystanie z telefonu oraz pozwalające łatwo zarejestrować dane rozmowy.

o przychodzącym numerze telefonicznym do wielu komputerów – ta sytuacja ma miejsce kiedy z jednego telefonu korzysta kilka osób. Urządzenie wspomaga również przekazywanie danych rozmowy na numer wewnętrzny na przykład przy przełączaniu rozmów z sekretariatu.



Zdjęcie 1. TENVIRK-Logger CTI – urządzenie wspomagające rejestrację rozmowy telefonicznej

## Uzyskiwanie informacji o kliencie przed rozpoczęciem rozmowy

W chwili, gdy zadzwoni telefon w programie TenvirkMK uruchomione zostaje specjalne okno rozmowy telefonicznej widoczne na zdjęciu 2. Księgowy lub kadrowy zanim podniesie telefon już wie kto dzwoni i ma wszystkie niezbędne informacje o kliencie na ekranie **1**.

Lista wyświetlanych danych może być indywidualnie dostosowana do wymagań kancelarii oraz uprawnień pracownika. Można zmienić zakres i kolejność prezentowania danych. W oknie mogą zostać wyświetlone między innymi takie informacje jak:

- dane teleadresowe i strona WWW firmy oraz dane osoby kontaktowej, która dzwoni;

- dodatkowe informacje o firmie, m.in. zakres obsługi, informacje o jej Urzędach Skarbowych;
- kwota zadłużenia klienta kancelarii;
- warunki umowy z klientem;
- 10 ostatnich kontaktów z tą firmą oraz osobą kontaktową, w tym rozmowy telefoniczne, e-maile, fakсы i SMS-y;
- 5 ostatnich czynności dodatkowych wykraczających poza umowę wraz ze statusem wykonania;
- lista 10 ostatnich zaleceń, czyli uwag, porad i wskazówek przekazanych klientowi;
- lista brakujących dokumentów źródłowych;
- informacje o wysokości podatków i ZUS z 3 ostatnich miesięcy;
- informacje o ilości dokumentów podatkowych przetwarzanych w ciągu ostatnich 6 miesięcy (także w postaci wykresu);
- informacje o ilości pracowników przetwarzanych przez kadrowych w ciągu ostatnich 6 miesięcy (także w postaci wykresu);
- 5 ostatnich protokołów wydania dokumentów podatkowych i ZUS;
- lista 5 ostatnich wystawionych faktur;
- wartość sprzedaży netto do klienta z ostatnich 6 miesięcy wraz z wykresem.

## Tworzenie notatek z rozmów telefonicznych

Pracownik w trakcie rozmowy telefonicznej ma możliwość zanotowania jej tematu i treści **2**. Po zakończeniu w systemie zapisywane jest zdarzenie typu „telefon”. Wszystkie rozmowy telefoniczne są dostępne w ewidencji kontaktów z klientem wraz z informacją o czasie rozpoczęcia rozmowy, długości jej trwania, temacie, treści a nawet nastawieniu rozmówcy. System może także współpracować z dodatkową nagrywarką rozmów i dołączyć do zdarzenia jako załącznik nagraną rozmowę telefoniczną.

Zdarzenie z zarejestrowaną rozmową telefoniczną można przekazać innej osobie do wykonania. Przy przekazywaniu

## Rozpoznawanie dzwoniących numerów

TENVIRK-Logger CTI to urządzenie, którego głównym zadaniem jest automatyczna identyfikacja numeru telefonu klienta lub kontrahenta dzwoniącego do kancelarii podatkowej. Rozpoznanie rozmówcy polega na porównaniu przechwyconego przez urządzenie TENVIRK-Logger CTI numeru telefonu z centralną bazą klientów i osób kontaktowych zawartą w programie TenvirkMK. W przypadku braku numeru w bazie danych program umożliwi dopisanie rozmówcy lub skojarzenie z istniejącym adresem.

TENVIRK-Logger CTI działa niezależnie od centrali telefonicznej. Wystarczy wpiąć urządzenie pomiędzy linię telefoniczną a telefon stacjonarny oraz do portu USB w komputerze użytkownika. Podłączenie zajmuje kilkanaście sekund. Powielając urządzenie możliwa jest obsługa wielu linii telefonicznych. Jedno urządzenie może przenosić informacje

Zdjęcie 2. Panel klienta w czasie rozmowy telefonicznej

zdarzenia określamy dodatkowo termin realizacji. Zarejestrowana rozmowa telefoniczna może także skutkować:

- rozpoczęciem realizacji czynności dodatkowej (wykraczającej poza ramy umowy z klientem) – czynność ta zostanie automatycznie uwzględniona w fakturze z rozliczeniem usług;
- przygotowaniem zaleceń dla klienta i publikacją ich w panelu internetowym na stronie WWW;
- ustawieniem terminu w terminarzu firmowym;
- rozpoczęciem procedury obiegu dokumentu (workflow) takiej jak na przykład zmiana danych adresowych klienta.

### Wspomaganie telefonicznego przekazywania informacji do klientów

System co miesiąc tworzy zdarzenie z zestawieniem informacji o wynikach podatkowych i ZUS dla klienta. Zdarzenie to może być wysłane email, faksem lub SMS-em ale także może być podstawą do wykonania telefonu. W takim przypadku urządzenie TENVIRK-Logger CTI pozwala na automatyczne wybranie numeru rozmówcy. Pracownik musi jedynie podnieść słuchawkę, a następnie w oknie rozmowy kliknąć na odpowiedni klawisz **3**. Urządzenie samo „wykręci” numer telefonu do wyszukanego wcześniej klienta. Teraz wystarczy przeczytać in-

formacje podatkowe klientowi i załatwić zdarzenie, uzyskując dowód przeprowadzenia rozmowy.

### Korzyści wynikające z rejestracji rozmów

Kancelaria podatkowa rejestrując rozmowy telefoniczne ma możliwość analizowania liczby oraz czasu połączeń przychodzących i wychodzących z podziałem na klientów i pracowników. System wykrywa klientów, którzy dużo dzwonią. Możliwe jest również sprawdzenie obciążenia rozmowami telefonicznymi poszczególnych pracowników. Dzięki temu możliwe jest lepsze skalkulowanie cen usług biura i przydziału prac.

Kierownictwo kancelarii może przejrzeć notatki z przeprowadzonych rozmów i sprawdzić ich tematykę. Zanotowane rozmowy pozwalają także określić dokładny czas zgłoszonych przez klienta pytań oraz zlecenia prac. Poprzez wykorzystanie pozostałych modułów programu TenvirkMK możliwe jest sprawdzenie, co dalej stało się ze zgłoszeniem, kto się nim zajmował oraz kiedy i jak zostało załatwione. System dopilnuje także jego terminu realizacji.

### Pełna ewidencja komunikacji z klientem

Moduł call center oraz pozostałe moduły systemu TenvirkMK umożliwiają ca-

łościową ewidencję kontaktów z klientami poprzez:

- rejestrację przychodzących i wychodzących rozmów telefonicznych;
- wysyłanie i odbieranie e-mail, faksów oraz SMS-ów;
- komunikację z klientem przez panel WWW;
- rejestrację poczty przychodzącej oraz wychodzącej w elektronicznym dzienniku korespondencji;
- rejestrację historii działań pracowników;
- rejestrację historii wewnętrznej komunikacji w kancelarii a dotyczącej klientów i prowadzonych spraw;
- ewidencję terminów kancelarii oraz klienta.

**Wszystkie te działania zapewniają odpowiedni poziom bezpieczeństwa funkcjonowania kancelarii umożliwiając dokumentowanie prac i kontaktów oraz terminową obsługę klienta.**

Więcej informacji na stronie [www.eProwadzenieBiura.pl](http://www.eProwadzenieBiura.pl)

AUTOR

**Tomasz Łempiński**

Prezes Zarządu  
TENVIRK Sp. z o.o.

