



Пример из практики

Wave IP обеспечивает функции телефонной связи высочайшего уровня ведущим компаниям, специализирующимся в области недвижимости, строительства, предоставления площадей для аренды и управления недвижимостью.

Задача

- Компании NAI Welsh искала надежную телефонную систему для улучшения отклика клиентов, обеспечения конференц-связи с клиентами по всему миру и связи между разнообразной и мобильной командой сотрудников.

Решение

- Платформа Wave IP производства компании Vertical предоставила правильную комбинацию расширенных функций, включая перевод звонков по системе «следуй за мной», конференц-связь, приоритезацию звонков, а также открытую архитектуру для обеспечения интеграции с существующим базой данных контактов.

Результат

- Привязка работников к стационарным телефонным аппаратам ушла в прошлое; звонки поступают к агентам, находящимся на строительных площадках, на демонстрации объектов и у себя дома.
- Агенты достигли высочайшего уровня продуктивности, определяя заранее, как они предпочитают, чтобы обрабатывались поступающие им звонки.
- Wave IP помогает обеспечить высококачественное исполнение работы, позволяя агентам совершать перекрестные и дополнительные продажи, повышая общую сумму контракта, в рекордное время..

Основой бизнеса компании NAI является оперативная информация и быстрая система обслуживания клиентов. Имея 300 офисов на более чем 180 рынках недвижимости по всему миру, NAI обслуживает обширную базу корпоративных и институциональных холдингов недвижимости.

Компания управляет по всему миру недвижимостью площадью более 2 миллионов квадратных метров. 3400 сотрудников занимаются региональными, национальными и международными портфолио объектов недвижимости и инвестированием.

Рабочий график менялся и требования к круглосуточной работе в области недвижимости становились все более жесткими, и тогда один из аффилированных партнеров – NAI Welsh стал нуждаться в надежной и гибкой телефонной системе, которая поддерживала их методы ведения бизнеса и могла улучшить скорость обслуживания клиентов.

Компания пользовалась телефонной станцией совместно с другим арендатором в том же здании. По мере роста бизнеса по всему миру им понадобилась независимая телефонная система, основанная на новейшей технологии, а также достаточно надежная, чтобы обслуживать большой объем звонков каждый день. Новая система должна была включать в себя те функции, которые привели бы к повышению качества обслуживания клиентов, в том числе возможность приоритезировать звонки, организовывать конференц-связь с клиентами по всему миру, интегрировать действующую базу данных по контактам и поддерживать работу разноплановой и динамичной команды персонала.

Для менеджеров NAI Welsh скорость дозвона до клиентов и выбор различных вариантов телефонных сообщений не просто набор функций, а критически важные инструменты коммуникации. Майк Янг, исполнительный вице-президент и управляющий директор отделения NAI Welsh в Колумбусе (штат Огайо) выбрал платформу Wave IP за комбинацию широкого диапазона свойств и открытую архитектуру. «Wave IP является примером современной и высокотехнологичной телефонной системы, которая позволяла агентам по продажам отслеживать входящие звонки, отвечать на звонки потенциальных клиентов в режиме реального времени (вне зависимости от физического местонахождения агента) и следить за общим объемом продаж на основании объема поступивших звонков и типа звонков» – сказал Янг.

Созданная в соответствии со высокими требованиями индустрии, Wave IP также обеспечила гибкость в слиянии маркетинговой и корпоративной баз данных с высокотехнологичной телефонной системой.

«Когда я провожу собеседования с новыми перспективными агентами по продажам, я вижу, что на них производит впечатление возможность явных выгод, которые можно получить, когда они сфокусированы на текущей сделке или контракте. Лично я очень доволен тем, что звонки из офиса поступают на мой мобильный телефон, а также легкостью, с которой я получаю доступ к списку контактов в программе АСТ! в ходе беседы по телефону с потенциальным клиентом» – сказал Янг.



«Мы все работаем гораздо успешнее с Wave IP, благодаря его эффективной системе маршрутизации звонков».

Гордый своими среднезападными корнями, NAI Welsh содержит офисы в Миннеаполисе (штат Мичиган) и Колумбусе (штат Огайо). «Нет разницы между клиентом, звонящим из нашего города или с другого конца земного шара – телефонная система должна отвечать потребностям каждого клиента» – говорит Янг. « В этом смысле Wave IP действительно помогла нам уменьшить преграды между нашими отделами продаж и маркетинга и тысячами людей, с которыми мы говорим каждый день».

Логотип NAI Welsh появляется на более чем 700 коммерческих зданий в регионе, поэтому из-за такой разветвленной географической сети конференц-связь необходима агентам на постоянной основе. Wave IP обеспечила NAI Welsh более продвинутыми функциями конференц-связи и более быстрым доступом к данным компании в ходе общения с коллегами и друзьями. Янг говорит, что эти функции, дополненные возможностью одновременно записывать разговор и пересылать данные коллегам в ходе телефонной беседы, широко используются в офисах NAI Welsh.

По словам Дейла Уитни, президента NETiMAGE, дистрибьютора Vertical, который помогал устанавливать Wave IP, сотрудникам NAI Welsh действительно понравилась идея визуализации и управления звонками на Мониторе звонков. Пользуясь знакомой системой графического интерфейса, сотрудники могут ставить разговор в режим ожидания, а также переводить звонки гораздо быстрее и легче, чем с традиционными телефонными системами. Сотрудники также по-максимуму используют функцию пересылки записи телефонных разговоров в виде файла по электронной почте. Возможность визуализации своей голосовой почты и приоритезации этих звонков превращает управление сообщениями в легкое дело.

Контролируя свой поток звонков, NAI Welsh теперь может обрабатывать звонки гораздо более эффективно: функция перетаскивания мышкой позволяет агентам и пользователям компьютера достичь высочайшего уровня продуктивности, определяя заранее, как они хотят, чтобы их звонки обрабатывались.

Привязка сотрудников к определенному телефонному аппарату теперь не обязательна. С Wave IP менеджеры NAI Welsh могут настроить маршрутизацию так, чтобы звонки поступали к ним на строительные площадки, в места демонстрации объектов и на домашний телефон. Клиентов, звонящих со всего мира, мгновенно соединяют с нужными им менеджерами по недвижимости.

«Исторически сложилось так, что риэлтерский бизнес воспринимается как сопротивляющийся новым технологиям; но в момента установки Wave IP перспективные новые сотрудники нашли для



себя новый стимул для работы в NAI Welsh» – говорит Янг. Они заметили, что сама система улучшит их техники отчетности и обеспечит высококачественное исполнение работы. Wave IP также помогает им совершать перекрестные продажи и дополнительные продажи, повышая общую сумму контракта, в рекордное время.

***«Мы все стали работать гораздо высокотехнологичнее с Wave IP» – Майк Янг,
исполнительный вице-президент, NAI Welsh, Колумбус, штат Огайо.***



Группа компаний «ЭН ДЖИ ТЕЛ»
107497, г. Москва, ул. Иркутская,
дом 11/17, корпус 5
тел./факс: +7 (495) 422–9135
info@ngtel.ru
<http://www.ngtel.ru>