

Grażyna Watras

KOMUNIKATORY INTERNETOWE W ZASTOSOWANIACH BIZNESOWYCH

1. Wstęp

Komunikatory stają się coraz powszechniejszym narzędziem komunikacji w Internecie. Do niedawna były one stosowane głównie do wymiany tekstowych informacji między użytkownikami sieci. Obecnie ich możliwości zostały znacznie rozszerzone – pozwalają na wymianę plików, prowadzenie rozmów oraz aranżowanie wideokonferencji – co spowodowało, że oprócz zastosowań domowych i rozrywkowych coraz częściej są one używane do komunikacji biznesowej z klientami, partnerami oraz pracownikami firmy. Jednakże, aby komunikatory właściwie spełniały swoją rolę, muszą być wyposażone w określone mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo – dotyczące logowania połączeń i sesji, zarządzania kontami i uprawnieniami użytkowników, archiwizacji rozmów i list kontaktowych, monitorowania ruchu na stronie. Popularne, powszechnie używane darmowe komunikatory nie posiadają wszystkich przedstawionych mechanizmów. Według firmy analitycznej Gartner [GART03] obecnie szacuje się, że około 70% wszystkich pracowników wykorzystuje komunikatory internetowe, z tym że – jak wykazują wyniki badań – są one wykorzystywane głównie do prowadzenia prywatnych rozmów w godzinach pracy. Do takiego używania komunikatorów przyznało się 65% pracowników z Wielkiej Brytanii i 39% Amerykanów. Jednocześnie tylko 27% Amerykanów i 11% Brytyjczyków zadeklarowało wykorzystanie komunikatorów w celach zawodowych [BLUE03].

Na rynku pojawiają się nowe aplikacje IM (Instant Messaging), mające charakter uniwersalnych bądź wyspecjalizowanych rozwiązań z przeznaczeniem zarówno dla małych i średnich firm, jak i dla korporacji. Przykładami polskich wyspecjalizowanych komunikatorów są TRANS (www.logintrans.com) oraz netTUR (www.komunikator.nettur.pl). Pierwszy z nich został zaprojektowany do obsługi branży transportowo-logistycznej, drugi zaś – do wymiany informacji biznesowych między part-

nerami branży turystycznej (biurami podróży, organizatorami imprez, hotelami, pensjonatami, punktami informacji turystycznej, przewoźnikami).

2. Wyspecjalizowany komunikator TRANS

Komunikator TRANS umożliwia:

- rejestrację i wyszukiwanie firm uwzględniających specyfikę branży transportowej,
- ekspresowe powiadamianie wskazanych osób i firm o wolnych samochodach lub ładunkach (system automatycznie wyświetla komunikat na komputerze odbiorcy),
- uzyskanie zbiorczej tabeli ofert wolnych ładunków i pojazdów, połączonej z systemem filtrowania przychodzących informacji (według rodzaju informacji, jej treści oraz nadawcy informacji),
- realizację systemu Ładunek Powrotny, czyli możliwość zgłaszania poprzez SMS wolnego pojazdu, kiedy kierowca jest w trasie.

W prezentowanym komunikatorze istnieje pełna identyfikacja i autoryzacja rozmówcy:

- wiadomo, z kim prowadzona jest rozmowa, znane jest imię i nazwisko rozmówcy, jego stanowisko, można sprawdzić, jaką firmę reprezentuje,
- z systemu mogą korzystać tylko osoby i firmy zweryfikowane przez administratorów systemu,
- system autoryzacji jest oparty na współpracy z firmą Dun&Bradstreet, co gwarantuje, że użytkownicy są rzeczywiście tymi, za których się podają,
- aby uzyskać większą pewność co do wiarygodności firmy zlecającej ładunek, użytkownicy komunikatora TRANS mają możliwość zakupu raportów ratingowych Dun&Bradstreet po specjalnych cenach.

Komunikator ten zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa, gdyż prowadzone rozmowy:

- są szyfrowane – pełna autoryzacja i szyfrowanie hasła użytkowników uniemożliwia podszywanie się pod inne osoby,
- są chronione przed wirusami komputerowymi,
- są archiwizowane i mogą zostać przez upoważnione osoby odtworzone w celu wyjaśnienia określonych sytuacji,
- wykorzystują pośrednictwo serwera, komunikacja nie jest prowadzona bezpośrednio pomiędzy komputerami.

3. Specjalizowany komunikator netTUR

Komunikator netTUR ukierunkowany jest na firmy z branży turystycznej i ma podobne możliwości jak komunikator TRANS. Zapewnia również pełną identyfikację i autoryzację rozmówcy oraz odpowiedni poziom bezpieczeństwa przy zastosowaniu

podobnych rozwiązań. Zarówno TRANS, jak i netTUR są aplikacjami darmowymi, proponującymi wciąż nowe usługi (niestety niektóre z nich są płatne).

4. Uniwersalny komunikator eLinia

Uniwersalnym polskim komunikatorem biznesowym jest eLinia (www.elinia.pl). Jego wersje z innymi charakterystykami przedstawiono w tab. 1.

Tabela 1. Wersje komunikatora eLinia

Forma licencji	Liczba operatorów	Oprawa graficzna	Cena usługi hostingowej w zł/miesiąc	Uwagi
eLinia FREE	1	standardowa	0	z banerami reklamowymi
eLinia STANDARD	1-3	standardowa	90	bez reklam
eLinia PRO	4-10	dowolna, według życzeń klienta	120	bez reklam

Źródło: [ELIN03].

Komunikator ten posiada następujące możliwości:

- zapisywanie rozmów w archiwum, dzięki czemu można przeprowadzać analizę potrzeb i oczekiwań klientów,
- przysyłanie tekstu oraz plików graficznych,
- przekierowanie klienta do innego operatora, mającego większe kompetencje lub wyspecjalizowanego w określonej działalności,
- otwieranie na ekranie klienta dowolnych serwisów internetowych,
- przysyłanie formularzy i otwieranie podstron serwisu,
- wybór wyspecjalizowanego operatora w zależności od tego, z której podstrony klient zaczął rozmowę,
- automatyczne powiadamianie operatora o klientach spełniających określone warunki,
- komunikacja pomiędzy operatorami wewnątrz firmy.

Komunikator eLinia może działać w modelu ASP, co oznacza, że hostowaniem zajmuje się producent, a użytkownik nie musi martwić się o obsługę sprzętową.

5. Biznesowy komunikator Livechat

Innym polskim systemem do prowadzenia rozmów z klientami, partnerami oraz pracownikami w czasie rzeczywistym jest **Livechat Business Communicator** (www.livechat.pl). Zaawansowany czat oparty na biznesowym komunikatorze uruchamianym przez stronę WWW pozwala obsłużyć klientów, partnerów oraz rozproszonych pracowników firmy dokładnie wtedy, kiedy zaistnieje taka potrzeba.

Podczas, gdy komunikacja przez większość stron internetowych wymaga od odwiedzającego podniesienia słuchawki telefonu lub napisania e-maila, czekania na odpowiedź, opisywana aplikacja daje nowe możliwości, udostępniając rozbudowany system komunikacji biznesowej. Obejmuje on rozmowy tekstowe, konferencje, wideokonferencje, przesyłanie plików, transfer rozmów między pracownikami, przejęcie pulpitu, ciągłą obserwację klientów odwiedzających serwis internetowy, określenie, który raz klient odwiedza serwis WWW, którą stronę właśnie przegląda, o czym i z kim rozmawiał po raz ostatni itd. Umożliwia również szybką reakcję na sformułowane przez klienta pytania, aktywne proponowanie pomocy, prowadzenie sprzedaży w czasie rzeczywistym oraz budowanie bliskich więzi z klientem. Aplikacja Livechat staje się ważnym składnikiem budowania wizerunku firmy oraz nieodłącznym narzędziem w długofalowej polityce sprzedaży i marketingu w sieci.

Na biznesowy komunikator Livechat składa się:

1. Internetowa obsługa klientów. Rozmowa *on line* klienta z operatorem za pomocą komunikatora tekstowego uruchamianego na stronie WWW umożliwia nawiązanie bezpośredniego kontaktu z klientem, szybkie poznanie jego potrzeb oraz sprawne udzielenie informacji. Za pomocą dodatkowych funkcji operator sam może inicjować rozmowę z odwiedzającymi stroną.

2. System wideokonferencyjny. Umożliwia szybkie przesyłanie obrazu i dźwięku między wieloma uczestnikami rozmowy. Kontakt klienta bezpośrednio z operatorem zwiększa zaufanie do firmy, podnosi satysfakcję z obsługi oraz wpływa na liczbę zawieranych transakcji. Podczas wideokonferencji można równolegle prowadzić prezentacje i przysyłać dokumenty, które dodatkowo wzbogacą formę przekazu.

3. Business Communicator Instant Messaging. Pozwala na prowadzenie rozmów między pracownikami firmy i klientami odwiedzającymi stronę WWW bez żadnego dodatkowego oprogramowania. Dzięki korzystaniu z bazy szablonów odpowiedzi, historii rozmów, funkcji transferu całej rozmowy do innego operatora oraz komunikacji wewnętrznej pomiędzy operatorami klienci są przekonani o kompetentnej i sprawnej obsłudze. Natomiast przesyłanie plików, stron internetowych lub innych dokumentów (cenniki, specyfikacje, katalogi, grafiki, wykresy), wspólne ich przeglądanie oraz omawianie ich wraz z klientem wspierają skuteczność i interaktywność firmy korzystającej z aplikacji.

3. Monitoring strony WWW *on line*. Stały monitoring aktywności klientów na serwisie posiadającym aplikację pozwala na rozpoznawanie klientów powracających, określenie adresów stron właśnie przez nich przeglądanych, czasu ich przebywania w serwisie oraz udzielanie informacji, ile razy każdy klient odwiedził stronę i ile razy rozmawiał z konsultantem. Monitorowanie strony wzbogacone jest również o automatyczne i zdalne zapraszanie klientów do rozmowy.

W zależności od liczby potencjalnych klientów, partnerów czy oddziałów aplikacja może być realizowana w dwóch wersjach: **ASP** oraz **Corporate**.

Livechat Business Communicator ASP – wersja przeznaczona dla firm małych bądź średnich, które nie generują wielkiego przepływu informacji między klientami,

partnerami i pracownikami firmy. Wersja ASP polega na dzierżawie sprzętu wraz z oprogramowaniem i stałą obsługą programistów. Zaletą tego rozwiązania jest obniżenie kosztów dzięki zmniejszeniu nakładów na zakup infrastruktury informatycznej oraz jej konfiguracji. Dla małych i średnich firm opracowano także dogodny system płatności abonamentowych w miesięcznym systemie rozliczeń za usługi oraz system rabatów zależnych od wybranego okresu rozliczeniowego.

Livechat Business Communicator Corporate – jest zaawansowaną aplikacją stworzoną z myślą o dużych instytucjach, dla których Internet/intranet jest istotnym kanałem komunikacji z klientami, partnerami oraz pracownikami firmy. Dzięki zastosowanym rozwiązaniom operatorzy w tej wersji mogą jednocześnie obsługiwać wielu klientów, partnerów czy pracowników z oddległych oddziałów firm. Przesyłanie danych w aplikacji jest zabezpieczone protokołem SSL, gwarantującym najwyższy poziom ochrony. Livechat Corporate jest aplikacją indywidualnie dostosowywaną do unikalnych potrzeb każdej firmy, związaną ze sprzedawanym produktem lub branżą, w jakiej pracuje. Livechat posiada szerokie możliwości łączenia aplikacji z istniejącymi już systemami. Wdrożenie Livechat Corporate wiąże się zwykle z integracją z oprogramowaniem typu Call Center, CRM lub innymi rozwiązaniami funkcjonującymi już w firmie.

Charakteryzowana aplikacja posiada wiele zalet:

1. Jest nowoczesnym kanałem komunikacji, gdyż umożliwia:

- zmianę charakteru strony WWW – poprzez aktywne zapraszanie do rozmowy odwiedzających stronę przestaje ona być bierna, staje się czynna i aktywna.
- przeprowadzenie rozmowy z wieloma osobami równocześnie (konferencje),
- przeprowadzenie wideokonferencji między rozproszonymi przestrzennie pracownikami,
- przekierowanie całej rozmowy do innego rozmówcy, najbardziej kompetentnej osoby (eksperta),
- przejęcie pulpitu, gdy klient ma problemy np. z instalacją programu,
- przesyłanie plików, stron i innych dokumentów wzbogacających formę przekazu,
- monitoring ruchu klientów na stronie oraz zbieranie informacji o zachowaniu klientów,
- natychmiastowy dostęp do informacji,
- zapis rozmowy stanowiący źródło opinii i komentarzy odzwierciedlających potrzeby i oczekiwania klientów,
- tworzenie bazy zadawanych pytań i udzielanych odpowiedzi.

2. Pozwala na zwiększenie sprzedaży poprzez:

- aktywne zapraszanie klientów odwiedzających stronę WWW do rozmowy (dostępne również w formie automatycznej),
- zbieranie informacji o problemach i preferencjach klientów,
- zmniejszenie liczby rezygnacji (opuszczeń) strony,
- zmniejszenie ilości rezygnacji (opuszczeń) strony,
- monitorowanie *on line* pozwalające na zindywidualizowane podejście do klienta,

- możliwość przeprowadzenia klienta przez proces decyzyjny,
 - doradztwo i pomoc zawsze w momencie zaistnienia takiej potrzeby.
3. Wpływa na obniżenie kosztów obsługi klienta, ponieważ:
- zastosowana technologia ASP nie wymaga inwestycji w dodatkowy sprzęt komputerowy oraz oprogramowanie,
 - istnieje możliwość uruchomienia stanowiska operatora w dowolnym miejscu,
 - jednocześnie można obsługiwać wielu klientów,
 - można zmniejszyć wysokość opłat za rachunki telefoniczne przy jednoczesnym polepszeniu obsługi klienta,
 - można usprawnić przekaz informacji między rozproszonymi przestrzennie pracownikami i klientami firmy,
4. Daje gwarancję zadowolenia klienta poprzez:
- nawiązanie bliskiego, bezpośredniego kontaktu z klientem,
 - udzielenie pomocy klientowi wtedy, gdy jej potrzebuje,
 - rozpoznawanie klienta powracającego,
 - wspólne oglądanie serwisu WWW,
 - ciągłą opiekę specjalisty, np. przy składaniu zamówienia,
 - zmniejszenie liczby zakupów przerywanych z powodu braku informacji i niepewności klienta.
5. Wpływa na podniesienie jakości obsługi, gdyż:
- daje możliwość rozmowy z wieloma osobami równocześnie,
 - klient przestaje być anonimowy,
 - zdjęcie operatora na ekranie daje klientom wrażenie rozmowy z żywym człowiekiem,
 - daje możliwość prowadzenia wideokonferencji między rozproszonymi przestrzennie pracownikami,
 - klient dostaje pomoc w miejscu i w momencie zaistnienia takiej potrzeby,
 - można przekierować klienta do innego operatora, co daje gwarancje kompetentnej obsługi,
 - czas rozmowy z klientem jest nieograniczony,
 - rozmowa klienta poprzez Livechat nie wymaga instalowania u niego żadnego oprogramowania.

Biznesowe rozwiązania Instant Messaging są również dostępne w produktach firmy IBM – Instant Messaging and WebConferencing, Sun – One Instant Messaging, Microsoft Live Communications Server 2003 i serwerze komunikacyjnym Group Wise 6.5 firmy Novell [SZCZ04]. Są to bezpieczne wersje komunikatorów biznesowych, spełniające wszystkie wymagania firm w zakresie zarządzania usługami oraz archiwizowania informacji.

6. Zakończenie

Liczba użytkowników komunikatorów internetowych ciągle rośnie. Świadczyć mogą o tym dane analityków z firmy Ferris Research, którzy szacują, że liczba

użytkowników korporacyjnych systemów Instant Messaging wynosi ok. 23 mln. Przewidują oni również, że w roku 2007 może ona wynieść nawet 350 mln [SZCZ04].

Literatura

- [BLUE03] *Blue Coat: An Internet Paper*
http://www.bluecoat.com/downloads/files/BCS_internet_policy_wp.PDF , 2003.
- [ELIN03] <http://elinia.pl/index.php?pid=4>
- [GART03] http://www3.gartner.com/3_consulting_services/marketplace/instMessaging.jsp
- [LIVE03] <http://www.livechat.pl>
- [NETT03] <http://www.komunikator.nettur.pl/?>
- [SZCZ04] Szczepaniak P., *Instant Messaging nie do zabawy*, „Networld” 2004, nr 7.
- [TRAN04] http://www.etransport.pl/etransport/info.php?id=883&menu=Nowoscina_ryнку

INTERNET COMMUNICATORS IN BUSINESS APPLICATIONS

Summary

This paper presents universal and specialized communicators which are used by polish companies. They may function as an ASP at Small and Medium Enterprises (SME) and a corporate at large companies.