



Wildix – uued võimalused, mida *telco*'d ei paku

Rääkides uue põlvkonna kommunikatsioonilahendustest kangastuvad paljudele esimese asjana 5G mobiililahendused, mis on tasapisi teel meie taskutesse.

“Sageli jääb varju, et mobiilside on loodud eelkõige personaalseks kasutamiseks ning vaikimisi puuduvad sellel mitmed äriklendile vajalikud omadused, mis võiksid juba täna iga ettevõtte ja asutuse tööd kuni 25% tõhustada,” rääkis Wildix Põhjamaade regionijuht Maidu Harjak.

Wildix on loonud just ettevõtete vajadustest lähtuva uue põlvkonna turvalise terviklahenduse, mis hõlmab nii kõnesid, videot kui ka sõnumeid. Kõik-ühestkohast-lahendus töötab nii veebibrauseris, äpina mobiilis kui ka lauatelefonis. Laua- või mobiiltelefoni numbrit saab koos kõneringi ja kõnesalvestusega muuta tõeliselt mobiilseks, pakkudes seeläbi kõigile soovijatele kaugtööd. „Seejuures on kogu suhtlus krüpteeritud ja selle lahituduukimine ei ole tänapäevaste vahenditega reaalne,” kinnitas Harjak.

sideoperaator
standardteenus

Wildix
virtuaaltelefon

Uuel tasemel suhtlus, firmas ja klientidega

kõneside, helistamine	✓	✓
nimenäit siseneval kõnel	kohati	maksimaalne
fiks- ja mobiilinumbrid ühes tervikus	-	✓
olekuinfo kolleegile, "räägin mobiiliga", "kinni" jne	-	✓
kõne e-kalendri järgi juhtimine (Google/Outlook)	- *	✓
äpp mobiilis: kõne, suunamine, salvestus, firma telefoniraamat	- *	✓
arvutist helistamine, otse veebibrauserist	- **	✓
videokõne ja videokonverents,	- **	✓
krüpteering – kõne, chat, video	- **	✓
Parem klienditeenus		
kõnekeskus ja -salvestus, statistika	- **	✓
kõne juhendamine, ühepoolne sosistamine	- **	✓
välisriikide numbrid ühes tervikus	- **	✓
chat'i ja välise ticketing'i sidumine ühte vaatesse	- **	✓
otsekõne www-lehelt, numbrit valimata	-	✓

tabeli koostaja: Ecom International OÜ

- * kui teostatav, siis suurte piirangutega

- ** teostatav, eraldiseisva lahendusena

Üks virtuaalne keskkond

Virtuaaltelefoniks kutsutaval uuel kommunikatsioonilahendusel on kasutajale pakkuda mitmeid nutikaid erisusi.

„Sageli koos numbriga nähtav helistaja nimi või teadmine kolleegi olekuinfost (räägib mobiiliga, puhkusel, koosolekul jne), enne talle valimist, tunduvad ju esmapilgul tühi mugavusvõimalustena, kuid iga n-ö kiviajast paremini organiseeritud suhtlusvõimekus suurendab

Wildixil jõudis turule uue põlvkonna video- ehk veebikonverentsi lisalahendus Wizyconf, mis pakub suurtele nõupidamisruumidele kõrgeima 4K kvaliteediga veebikonverentsi teostamise tehnoloogiat.

dab kokkuvõttes kõigi osapoolte rahulolu, vähendab stressitaset ning säästab aega,“ selgitas pikaajase valdkonna kogemusega Esecom Internationali müügijuht Urmas Ruus. Suurema selguse saamiseks koostas Ruus ülevaatliku tabeli, et tuua esile mitmed valdkonna võimalused (vt tabelit).

„Jah, nii mõnedki tabelis toodud lahendused on ka varem kasutuses olnud, kuid eraldiseisvate teenustena. See tähendab erinevaid sisselogimisi, mitmeid paroole ja kasutusjuhiste otsimist. Lisaks mitmed kitsendused, näiteks kõikidel kasutajatel peavad olema sama sideoperaatori liitumised või vaid ühte tüüpi keskkond-tarkvara, sama tootja lauatelefonid jms. Milleks kõik need piirangud – kas tõesti kasutajamugavuseks?“ imestas Ruus. „Ka turvalisuse küsimus on sagedasti lahendamata, sest laialdaselt Eestis tööks kasutatavate eraisiku Skype'i, Messengeri jms kaasaegsete keskkondade suhtlusest ja failijagamistest puudub ettevõtetele sageli paraku igasugune ülevaade.“

Ruusi sõnul töötavad Wildixi virtuaaltelefoni kasutajad ilma piiranguteta, tingimuseks on vaid interneti ehk andmesideühenduse (nt 3G/4G, wifi) olemasolu. Tööalased funktsioonid on nii sama kasutusloogikaga kättesaadavad mitmest erinevast seadmest.

„Kulda väärt on võimalus, kus nutiseadme äpist või veebilehitseja aknast saab leida alati kolleegide ja klientide telefoniraamatu. Inimesed meie ümber ikka vahetuvad, kuid enam ei pea kõigi numbraid isiklikku mobiiltelefoni salvestama – kogu info on virtuaaltelefonist alati kättesaadav! Lisaks klikiga kõne alustamine, äpist kõne edasisuunamine ning kõnesalvestuse kuulamine, videokõne võimalus ja sise-chat – see kõik

on samas kasutajavaates,“ toob Ruus näite Wildixi lihtsusest ja lisavõimalustest.

Kolme ekraaniga videokonverents

„Tihti peale kardavad inimesed konverentsitehnikaid videosuhtluseks kasutada, kuna need on tehniliselt keerulised ja kohmakad. Kui varasemalt on professionaalse videokõneluse pidamine eeldanud ka teistelt osalejatelt sama platvormi kasutamist ning sageli keerukate tehnoloogiliste lahendustega toimetulekut, siis Wildixi puhul on üritatud kõike seda vältida,“ märgib Ruus.

Videolahenduse loomine ja osalemine on tehtud maksimaalselt lihtsaks ja mugavaks. Videokonverentsil osalejale saadetakse e-kirjaga link, mis tuleb avada kas Chrome'i või Mozilla veebilehitsejas ning see tagabki kohe liitujale valmis keskkonna. Osaleja ei pea enne ega pärast videokonverentsi osalemist teadma midagi eraldi tarkvarast ega keskkonnast, videopilt avaneb vaid videoseansi ajaks ja otse veebilehitseja aknas.

Uudisena jõudis 2019. aasta lõpus Wildixil turule uue põlvkonna video- ehk veebikonverentsi lisalahendus Wizyconf, mis pakub suurtele nõupidamisruumidele kõrgeima 4K kvaliteediga veebikonverentsi teostamise tehnoloogiat. Wizyconf võimaldab kasutada professionaalse video- ja veebikonverentsi tulemust kokku kolmel ekraanil ja kahe kaameraga. „Tekib ruumi täitev videosein, koos valikuvõimalusega, kas vaadata täislaotuses üle kolme ekraani vastaspoole videopilti, kuvada ühel-kahel ekraanil samaaegselt töödokumente või näha igalt ekraanilt ühte või mitut konverentsi osapoolt. Kaks kaamerat vahendavad reaajas kordamööda nii esinejat kui ka lainurkset ruumi üldpilti. Kõik kokku pakub ettevõtetele uut ja kõrgeima taseme võimalust nii koosolekute läbiviimiseks, salvestamiseks kui ka seeläbi järelvaatamiseks,“ võttis lühidalt Wizyconfi tugevused kokku Maidu Harjak.

Kaasaegne klienditeenindus

Ajal mil tööjõukulud kasvavad, ei saa ettevõtteid enam töötajate arvu suurendada. Väljakutseks on efektiivsuse suurendamine. „Iga vastamata kõne või chat

on ju tegelikult kaotatud võimalus!“ rõhutab Urmas Ruus. Saabuva siseneva kontakti süsteemne juhtimine, näiteks kõnekeskuse lahenduse kaudu on tõusnud 2019. aastal ettevõtete jaoks määrama tähtsusega tegevuseks. „Statistika, reaalaaja ülevaade, kõnesalvestused ning liidestus erinevate chat- ja ticketing-kliendihaldustarkvaradega, näiteks Fresdeski või Zendeskiga, on Wildixiga lihtsalt teostatav. Kui senini on chat'i ja e-posti käsitletud ikka kõnedest eraldi, siis nüüd saab kogu kliendi varasema kirjaliku suhtluse ja kõned kuvada teenindaja arvutiekraanile ühes tervikvaates. „Seeläbi võidatud aeg, kiirem info ning asjalikum suhtlus klienditeenindajalt säästavad ettevõtetele nii töötunde kui ka tuhandeid eurosid,“ lausub Ruus.

Wildixi teenus on sobilik kaugtööliste ja harukontoritele. Kõnekeskuse klienditeenindajad saavad asuda Pärnus, Tartus, Jõhvis või hoopis mobiilses kodukontoris. Globaalset klienditeenindust luuakse täna üha julgemalt ka üle riigipiiride. Kui ettevõtte on kõnekeskus Eestis, aga tema harukontorid on nii Lätis kui ka Leedus, siis ei ole enam igas riigis vajalik näiteks perfektselt vene keelt valdav klienditeenindaja. „Ettevõtte saab võtta meie kaudu neis riikides endale ühe numbrini ning kõik venekeelsed kõned vastatakse keskselt näiteks Tallinnas,“ töö Ruus välja ökonoomseima lahenduse.

Hõlbustamiseks teenindusettevõtete ja veebipoodide kontakti klientidega, pakub Ruus välja võimaluse lisada ettevõtte veebilehtedele „otsekõne nupp“. „Kui siiani peavad kliendid kodulehelt võtma numbrini ja selle endale telefoni sisestama, siis Wildixiga on palju mugavam lisada kodulehele helistamise ja/ või chat'i ikoon, kuhu vajutades toimub ilma numbrit valimata otsekõne ettevõttesse.“ Selline lahendus on juba kasutusel mõneski Tallinna hotellis ning Esecomi enda kodulehel. Hotellidele on selle süsteemi eeliseks näiteks väljastpoolt Euroopat pärit klientidele pakutav kokkuvõtte kaugkõne tasuta. Ikooni lisamine on lihtne, soovime seda julgelt proovida!

Vaata lisaks:

www.esecom.ee | www.wildix.com

