

SKAWA INNOVATION: INGYENHÍVÓ

Sikeres magyar fejlesztés

Az Ingyenhívó szolgáltatás költségektől mentes hívást tesz lehetővé; hasonló elven működik, mint egy zöld szám.

A magyar fejlesztés iránt nagy az érdeklődés határon innen és túl egyaránt.

Gyakran hajtogatott mantra, hogy a válságból kivezető út a hatékonyságnövelésen keresztül [is] vezethet, mégis sok vállalkozás – különösen a hazai mikro- és kisvállalkozói réteg – megretten, ha újabb szolgáltatások igénybevételére akarják rávenni. Ez ugyanis költséget jelent, ami igaz is, azt viszont már nem látja át, hogy mi jár ezzel a költséggel, hisz körültekintően megválasztott szolgáltatások igénybevételére akarják rávenni. Ez ugyanis költséget jelent, ami igaz is, azt viszont már nem látja át, hogy mi jár ezzel a költséggel, hisz körültekintően megválasztott szolgáltatások igénybevételére akarják rávenni.

Noha tuti tippet nem adhatunk – hiszen ez a *Computerworld* és nem a „lovi” –, mégis érdemesnek tartottunk kiemelni egy magyar kezdeményezést. A Skawa Innovation olyat kínál, amelyet ennyire összetetten csak nagyon kevesek, még ha ki is tekintünk a világra. *Ingyenhívó* szolgáltatása havidíjas konstrukcióban kínál webes ügyfélszolgálati megoldást az érdeklődőknek – akikben pedig nincs hiány. (Olyan nevet tudhatnak már ügyfeleik között, mint a UPC, az Erste vagy a Raiffeisen bankok.) Lényegében egy olyan keretről van szó, amely lehetővé teszi, hogy a weboldalra érkező látogatók jelentős része nálunk váljon ügyfélle, ne menjen tovább más, konkurens weboldalakra. Az ugyanis nem elég, ha az internetező megjelenik a weboldalon.

Olyan, mint egy zöld szám

„Az Ingyenhívó ott kezdődik, ahol a Google véget ér” – így foglalta össze a szolgáltatás ars poeticáját *Faragó Péter*, a Skawa Innovation alapítója és társtulajdonosa. Az Ingyenhívóval bíró szolgáltatások iránt érdeklődőnek költségektől mentes hívást tesz lehetővé; gyakorlatilag hasonló elven működik, mint egy zöld szám. Ezen keresztül az internetező a meglatogatott weboldal termékei, szolgáltatásai iránti személyes érdeklődését tolmácsolhatja a tulajdonosnak. A hagyományos VoIP-kliensekkel – Skype, Messenger stb. – szemben nem kíván telepítést, az ötéves fejlesztőmunka eredményeként saját Flash-megoldást kínál a cég. Emellett bátran skálázható, gyakorlatilag tetszőleges mennyiségű hívás kezelését képes megoldani, illetve hatalmas előnye, hogy mik-

rofon nélkül is használható. Utóbbi esetben a felhasználót – telefonszámának megadását követően – a saját telefonján keresztül köti össze ingyenesen az ügyfélszolgálat. Ezzel a funkcióval elérhető, hogy még Flash-szegény környezetben (például iPaden vagy iPhone-on keresztül) is használható az Ingyenhívó.

„Az ugyanis nem elég, ha az internetező megjelenik a weboldalon.

Vajon miért érdemes az internetezőkre koncentrálni? Nos, az emberek döntő része vásárlás előtt rákeres a kiszemelt termékre/szolgáltatásra a világhálón, ám nagyon nagy részük – Faragó állítása szerint 90 százalékuk – végül nem ott vásárol, ahonnan először információt szerez. Ennek egyértelműen az az oka, hogy az adott webhely nem volt képes a látogatót ügyfélle „konvertálni”, kérdéseit, problémáit egyéniül kezelni. Márpedig „a döntéshozatal pillanatában nem szabad magára hagyni a látogatót” –, ezt segíti elő az Ingyenhívó szolgáltatás. Az elvesztett ügyfél ugyanis kétszeres veszteség: nem térül meg az elérésébe fektetett kiadás, és nem jön létre profitot hozó megrendelés.

Faragó szerint a havidíjas szolgáltatás megtérülése napokban mérhető; jól jelzi az alacsony költséggel elérhető magas hatékonyságot az, hogy már megkezdődött az Ingyenhívó nyugat-európai terjeszkedése, első körben Angliában és Hollandiában. A vállalatvezető kiemelte, hogy ezeken a piacokon igen kevés edukációra van szükség; szemben a hazai környezettel az ottani vállalatok gyorsan felismerik pozitívumait. Ugyanakkor a Kárpát-medencében megvan a magyar nyelv előnye, általa elérhetők a határon túli közösségek is. Mindemellett már folyik a szlovák és a román nyelvű változatok fejlesztése.

Fontos a külföldi ügyfél

Egy Balaton-felvidéki panzióknak milyen lehetőségei vannak bevételei növelésére? Tehet lépéseket olyan ügyfelek, potenciális vendégek elérésére, akik nemcsak hogy az ország határain kívülről érkeznek, de magyarul nem is létező ügyfélkört jelentenek. Ehhez természetesen szükséges a panziót bemutató weboldalt több nyelven is elérhetővé tenni. Ebben is segítséget nyújt a Skawa Easyling nevű szolgáltatásával. Segítségével egy weboldal-tulajdonos képes saját weboldalát néhány kattintással 15 nyelven elérhetővé tenni. A megoldás mögött álló nagyszámú szakfordító közös munkájának köszönhetően mindezt akár 24 órán belül. Ezt követően az előbb említett panzió mindössze havi egyeurós díjjal [ezer oldalletöltésenként] biztosíthatja magának az idegen nyelvű tartalom folyamatos frissen tartását.

A szolgáltatás előnye, hogy a fordítás megszervezése, a szövegek weboldalból való kibányászása és a különböző nyelvi verziók tárolása, megjelenítése az idegen nyelvű látogatók számára teljesen automatikus, nem a weboldal-tulajdonost terheli. Az Easyling a weboldalt látogató nemzetiségének felismerésével a panzió weboldalát mindig a megfelelő nyelven jeleníti meg.

Fordítók

A fordítói szolgáltatás hátterét egyébként az a távmunka-bázis biztosítja, amelyet évek óta épít a cég. Az otthonrol.hu oldal segítségével mára a 20 ezret is megközelíti a cég szűrésén átesett, gépelési és egyéb, távolról végezhető feladatokra kaphatók száma. Munkavállalói oldalról ugyanis itthon sincs hiány a jelentkezőkből, inkább a munkaadói oldal az, amelyik még mindig nem él a lehetőséggel. Ezt tanúsítja az Ipsos nemrég nyilvánosságot látott felmérése is, amely szerint itthon csak 3 százalékos azon cégek részaránya, amelyek valamilyen szinten élnek a távmunka előnyeivel. ▽



SZILÁGYI SZABOLCS