

# KONTAKT CENTAR

Dominantan način brzog ispunjavanja korisničkih potreba, razmene iskustava, kupovine i prodaje, bilo da se komunikacija odvija telefonom, e-mail-om, fax-om ili internetom, bilo sa su u pitanju video pozivi, chat, društvene mreže (facebook, twitter...).



Iskustvo u radu sa različitim klijentima nam pomaže da razvijemo rešenja koja odgovaraju vašim specifičnim potrebama. Možemo vam pomoći da ostvarite maksimalno zadovoljstvo vaših kupaca i budete u kontaktu sa njima 24 časa, 7 dana u nedelji, kroz sve kanale komunikacije.

## KANALI KOMUNIKACIJE



Telefon  
(pozivi 0700, 0800,  
0900 brojeva)



Web aplikacije  
(OneClick Help)



Smartphone  
aplikacije



Društvene  
mreže

# TELEFON

Ukoliko želite da ostvarite direktni kontakt sa svojim korisnicima bez obzira na pol, godine, obrazovanje i poznavanje novih tehnologija to možete postići putem tradicionalnog kontakt centra.

**Inbound** kontakt centar prihvata dolazne pozive, tj. pozive inicirane od strane kupca. Kada su u pitanju **outbound** kontakt centri, agensi iniciraju odlazne pozive ka klijentima u ime kompanije.

U cilju povećanja efikasnosti i produktivnosti operatera, vrlo često se kombinuju inbound i outbound kontakt centri.

## PRIMERI INBOUND KAMPANJA

- ✓ Podrška potrošačima
- ✓ Helpdesk usluge
- ✓ Obrada zahteva
- ✓ Preuzimanje porudžbina
- ✓ Jačanje programa lojalnosti
- ✓ Podrška prodaji
- ✓ Podrška On-line prodaji
- ✓ Zakazivanje prodajnih prezentacija
- ✓ Zakazivanje događaja

Rešavanjem korisničkih zahteva 24 časa, 7 dana u nedelji, možemo vam pomoći da ostvarite maksimalno zadovoljstvo vaših korisnika gde god se oni nalaze.

## PRIMERI OUTBOUND KAMPANJA

- ✓ Telemarketing
- ✓ Istraživanje tržišta
- ✓ Anketiranje
- ✓ Naplata potraživanja
- ✓ Promocija brenda



Ako imate potrebu za realizacijom najrazličitijih odlaznih kampanja, naše rešenje je pun pogodak zahvaljujući predictive dialer-u pomoću kojeg se produktivnost agenata poboljšava i do 60%.

## GOVORNI AUTOMAT (IVR)

U mogućnosti smo da, bez promene vašeg postojećeg sistema, implementiрамо govoru mašinu, koja bi korisnika, pritiskanjem određenih tastera vodila kroz meni. Ukoliko korisnik ne dođe do zahtevane informacije, poziv se preusmerava operateru.

Pored izuzetno visokih mogućnosti koje karakterišu naša rešenja, ona su jedinstvena na tržištu jer jedina podržavaju i :

- ✓ ASR (Automatic Speech Recognition- automatsko prepoznavanje govora)
- ✓ TTS (Text To Speech – Text u govor, sinteza glasa)



## PREDNOSTI IVR-A

- ❖ Smanjenje vremena potrebnog korisniku da dođe do željene informacije
- ❖ Rasterećivanje operatera i specijalizovano pružanje informacija
- ❖ Mogućnost izbora razgovora sa operaterom u svakom trenutku
- ❖ Najbolji odnos proteklog vremena i pružene količine informacija
- ❖ Smanjenje troškova

## KOMUNIKACIJA PUTEM WEB APLIKACIJE

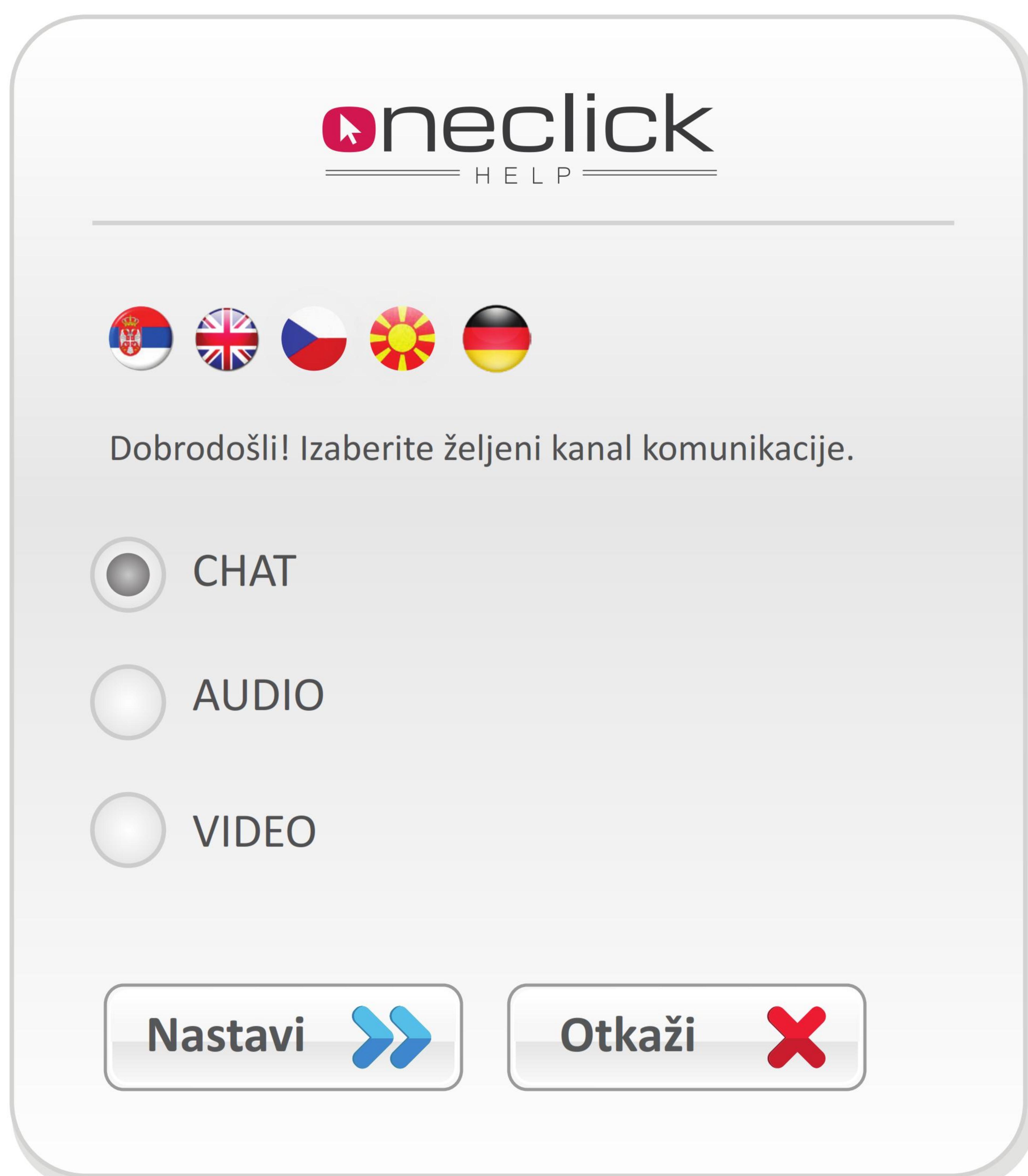
OneClick Help predstavlja rešenje koje klijentima i korisnicima nudi stručnu i tehničku pomoć. Kroz sve vidove komunikacije(chat, audio, video), uz samo jedan klik, korisnici su u mogućnosti da pristupe personalizovanom servisu za pomoć direktno preko web browsera.

**Real Time Support:** Omogućava brzu i preciznu komunikaciju operatera i korisnika uz pomoć različitih kanala komunikacije. Sva komunikacija se odvija u realnom vremenu što obema stranama omogućava veliku fleksibilnost.

Aplikaciji se pristupa pritiskom na link OneClick Help na bilo kojoj stranici sajta.



Po pokretanju aplikacije u okviru pretraživača otvara se dijalog za logovanje sa menjem za izbor željenog kanala komunikacije



**CHAT**



**AUDIO**

(neophodna oprema:  
slušalice sa mikrofonom)

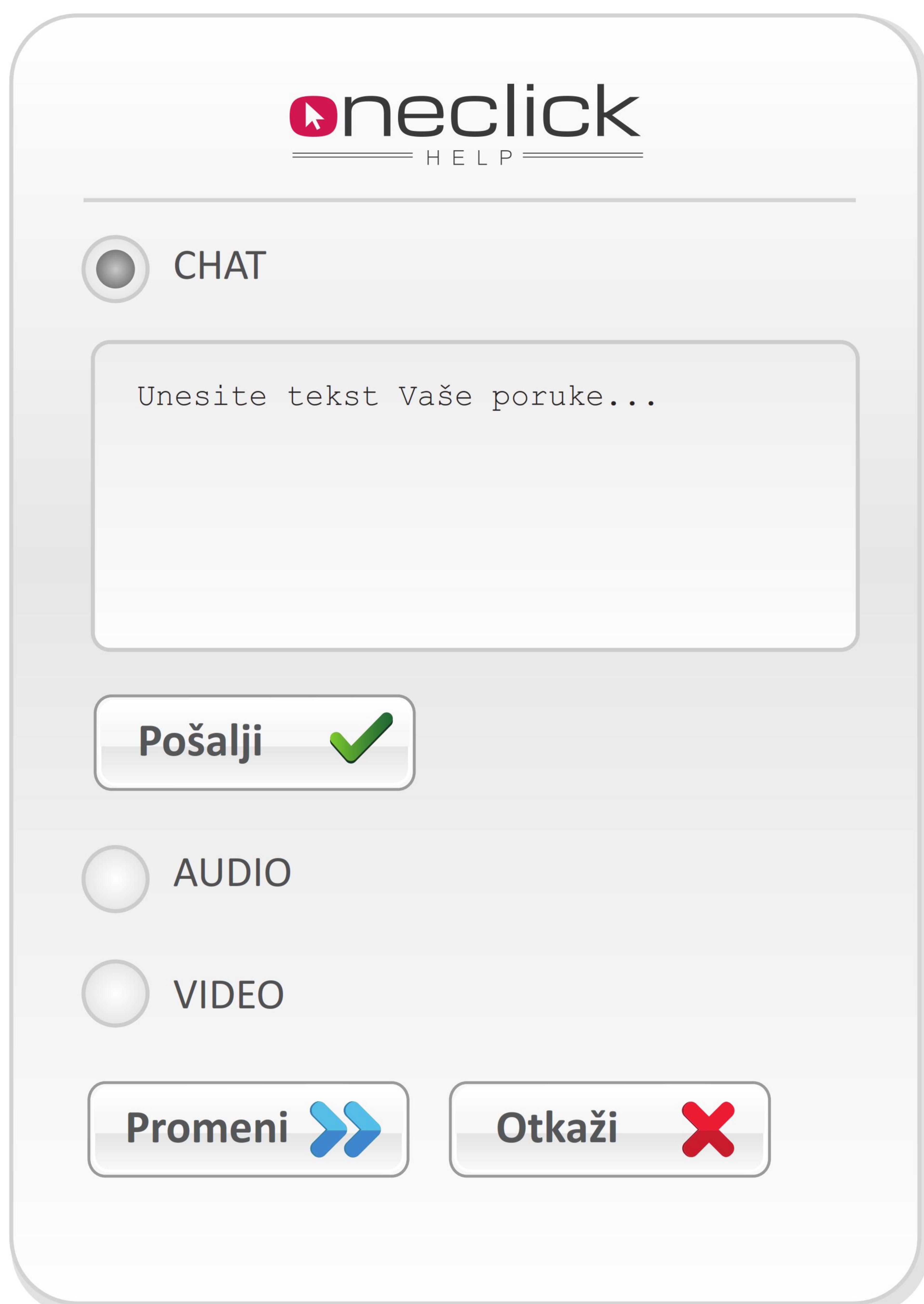


**VIDEO**

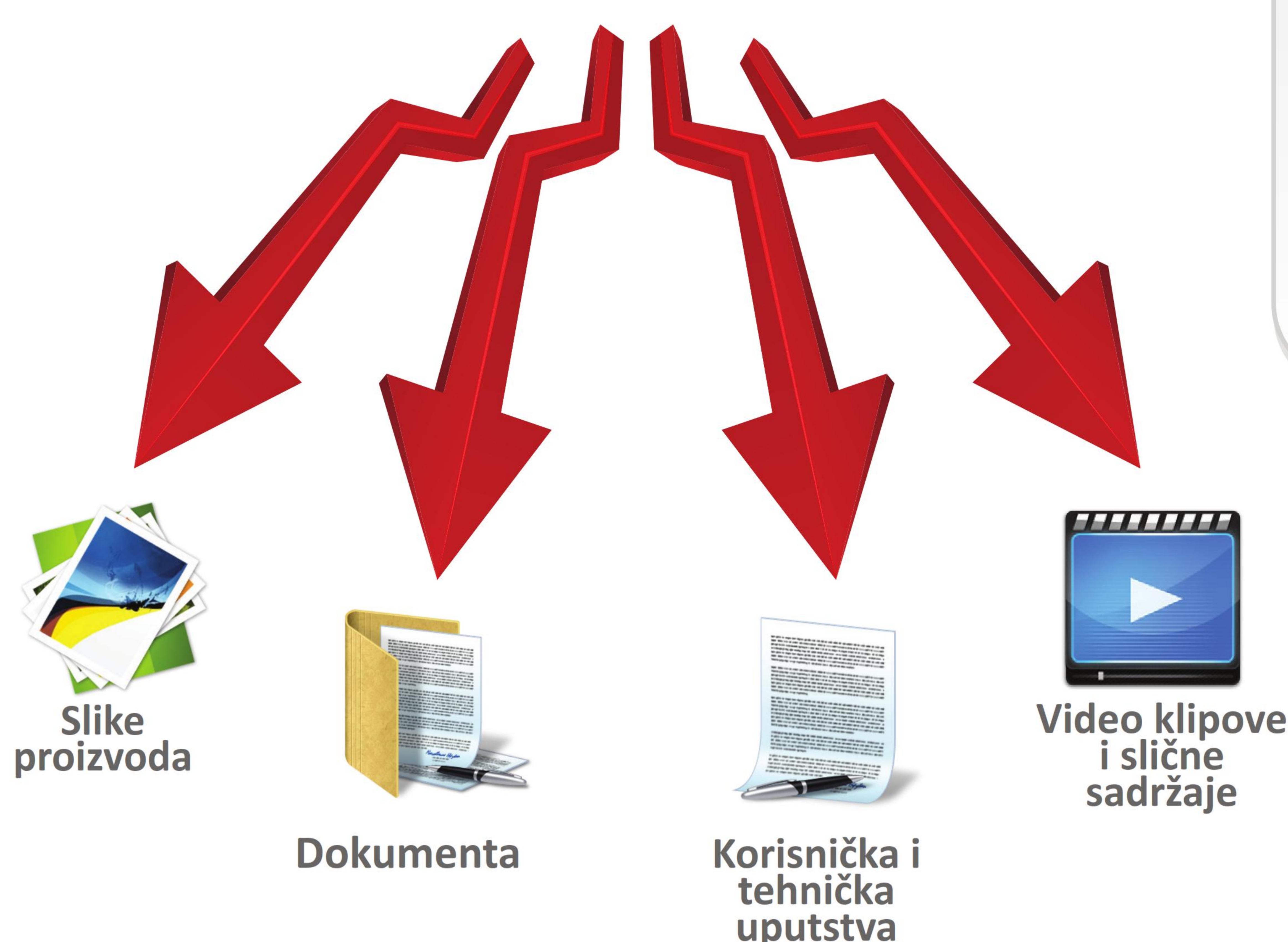
(neophodna oprema: slušalice sa mikrofonom i web kamera)

U okviru dijaloga korisnik dobija informacije o podržanim jezicima, redu čekanja i očekivanom vremenu javljanja operatera.

Aplikacija pruža mogućnost promene kanala komunikacije jednim klikom. Ako je korisnik započeo komunikaciju putem chat-a i naišao na problem može jednostavno preći na audio ili video poziv sa istim operaterom.



## JEDNOSTAVNO I LAKO KROZ APLIKACIJU ŠALJITE



**REŠENJE JE PRILAGODLJIVO KOMUNIKACIJI PUTEM DRUŠTVENIH MREŽA, KAO I SMARTPHONE APLIKACIJAMA.**



# MOGUĆI VIDOVI SARADNJE

- ✓ Outsource opreme (vaši agenti, naša oprema)
- ✓ Outsource dela softverskog rešenje (nadogradite i poboljšajte vaše postojeće softversko rešenje)
- ✓ Outsource celog softverskog rešenja (vaša oprema i agenti, naš softver)
- ✓ Outsource agenata (rutirajte pozive koje ne možete da obradite na naše agente)
- ✓ Outsource kompletног kontakt centra (naš prostor, oprema, agenti, softver)

## ZAŠTO OUTSOURCE?

- ✓ Kvalitet usluge
- ✓ Visoka sigurnost podataka
- ✓ Proaktivni pristup potrošačima
- ✓ Specijalno obučeni agenti
- ✓ Konkurentne cene
- ✓ Nemate troškove
  - ✓ skupe opreme i bojazan od zastarevanja
  - ✓ obuke i skupih ulaganja u kadrovske resurse
  - ✓ nadogradnje softvera



Komunicirajte sa vašim potrošačima na jednostavan i lak način. Sigurni smo da možemo ispuniti vaša očekivanja i da zajedno možemo doći do najboljeg rešenja.

## KARAKTERISTIKE

- ✓ Posvećeni tim specijalno obučenih agenata
- ✓ Agenti dostupni 24x7x365
- ✓ Nema propuštenih poziva
- ✓ Svi pozivi se prate i snimaju za vaše potrebe
- ✓ Visok kvalitet infrastrukture
- ✓ Praćenje i unapređenje performansi
- ✓ Fleksibilna integracija sa drugim alatima
- ✓ Standardizovane skripte za komunikaciju agenata sa potrošačima



## BENEFITI

- ✓ Potpuna transparentnost funkcionisanja kontakt centra
- ✓ Bezbednost podataka
- ✓ Snimanje svih poziva
- ✓ Pristup informacijama u realnom vremenu
- ✓ Istraživanje i analiza na osnovu snimljenih poziva
- ✓ Izveštavanje u realnom vremenu
- ✓ Konkurentne cene
- ✓ Brz odziv agenata
- ✓ Povećanje lojalnosti korisnika

Primenom našeg rešenja, stvorite osećaj stalne dostupnosti i brige o korisnicima.



## PREDNOSTI OUTSOURCING-A KONTAKT CENTRA:



### SMANJENJE TROŠKOVA

Možete uštedeti na operativnim troškovima i do 60%

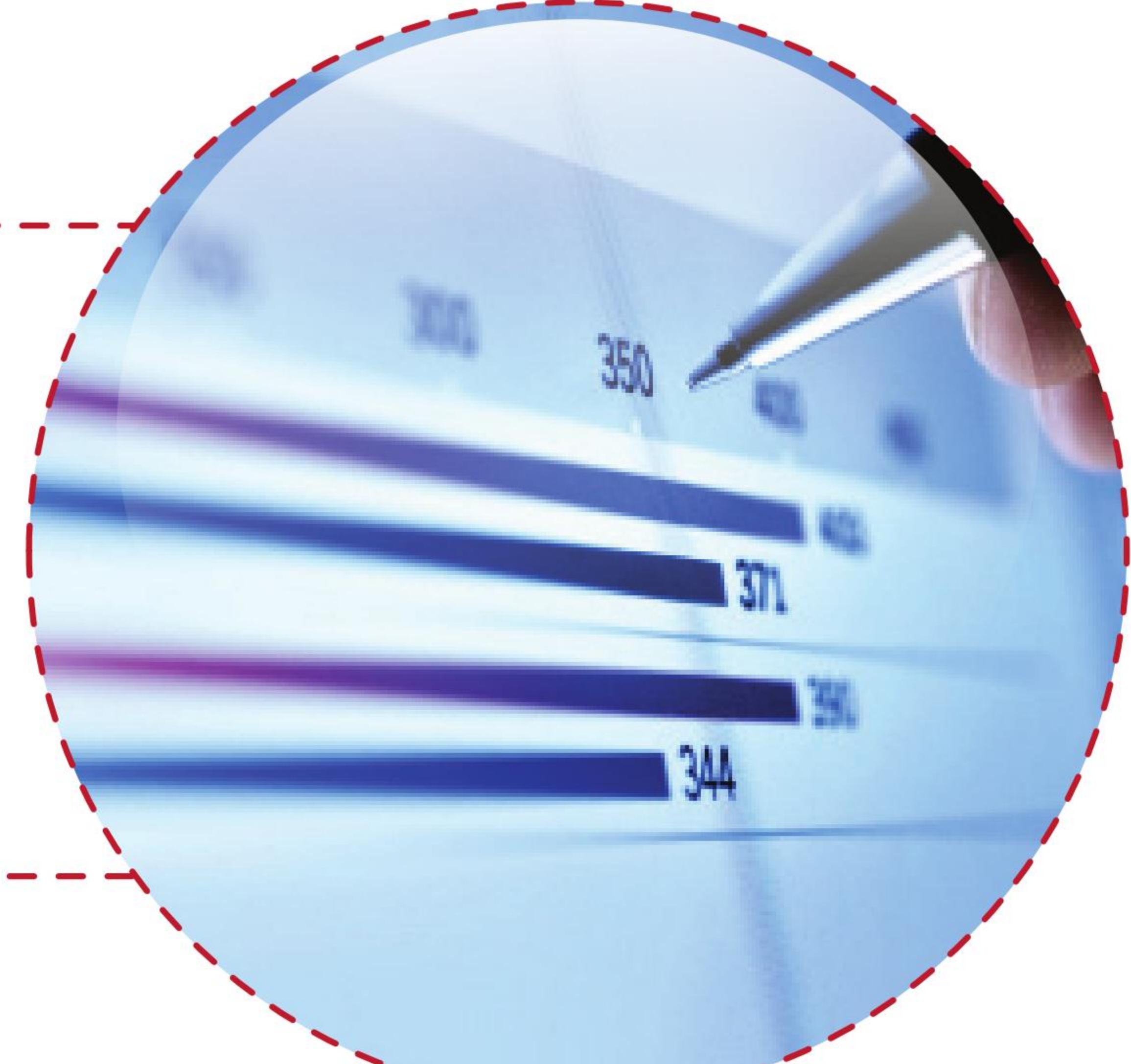


### ŠTEDITE RESURSE

Nećete morati da ulažete u obuku zaposlenih i skupe softvere. Svoje resurse možete u potpunosti iskoristiti za osnovne poslovne procese i vašu primarnu delatnost.

### PROFESIONALNE VEŠTINE

Usmerite vaše vreme na osnovnu delatnost i iznajmite ljudе koji to uspešno rade već godinama.



## MENADŽMENT KONTAKT CENTRA

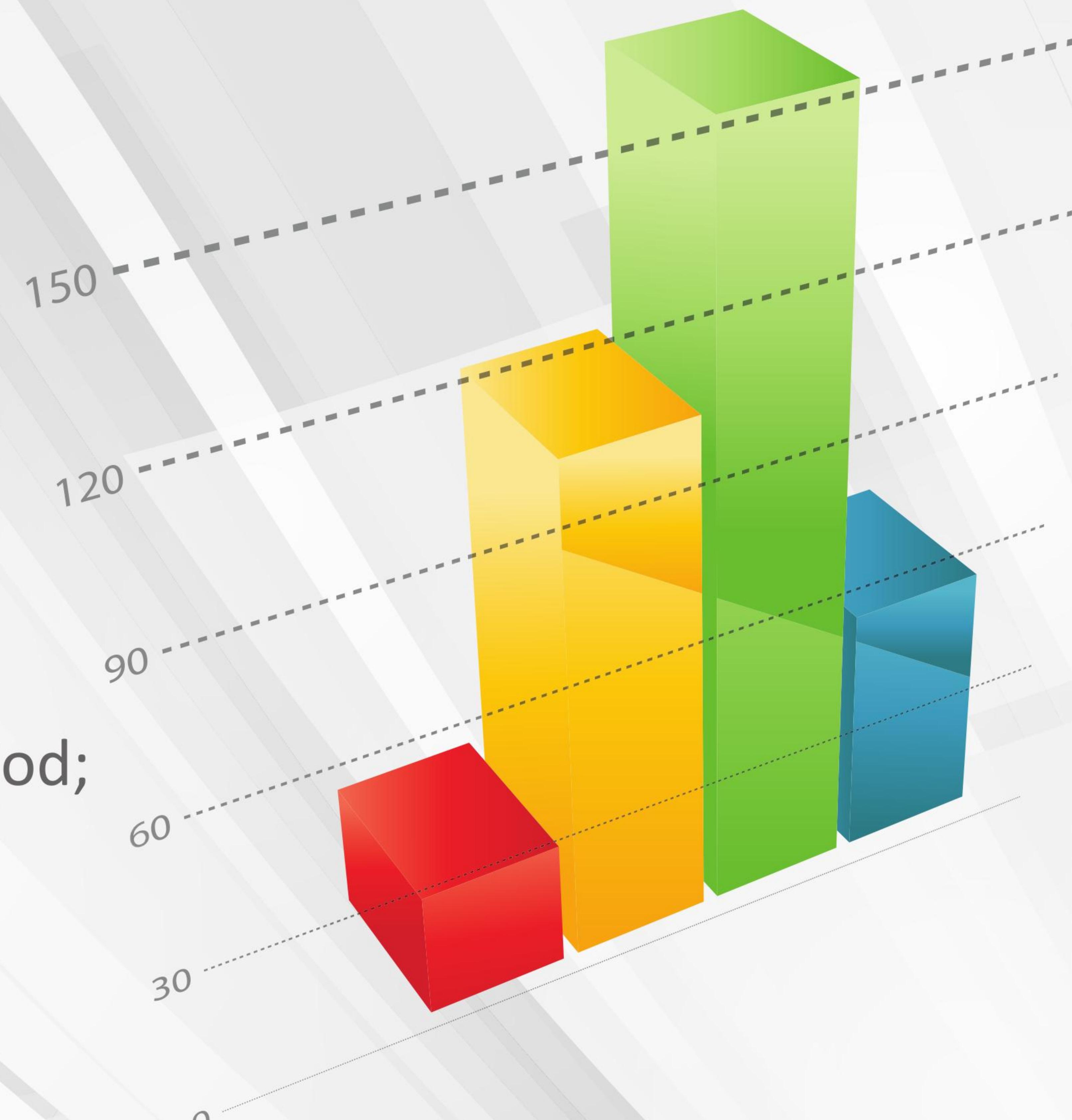
- Baza informacija o potrošačima i njihovim navikama
- Efikasna analiza telefonskog saobraćaja
- Efikasno upravljanje ljudskim resursima
- Praćenje i povećanje produktivnosti

## IZVEŠTAVANJE

Izrada izveštaja prema vašim potrebama i zahtevima.

Osnovni paket izveštaja sadrži:

- Informacije o broju poziva i broju minuta za izabrani vremenski period;
- Informacije o broju poziva ka operateru u realnom vremenu;
- Informacije o broju poziva na IVR u realnom vremenu;
- Pretraživanje informacija o pozivaocu po:
  - Geografskoj lokaciji
  - Tipu poziva (informacije, pohvale, primedbe, sugestije...)





## ZAKLJUČAK

- ✓ Ostvarite maksimalno zadovoljstvo potrošača, rešavanjem korisničkih zahteva 24/7
- ✓ Analizirajte potrebe i želje vaših potrošača
- ✓ Rešite problem propuštenih poziva
- ✓ Smanjite troškove
- ✓ Povećajte kvalitet usluge



11000 Beograd, Srbija  
+381 11 20 73 010