



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.



1. Telefon

Ukoliko želite da ostvarite direktan 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, agenti 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, 7dana 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%.

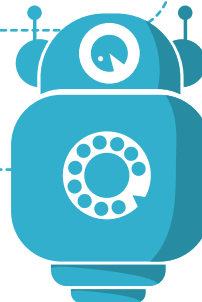
Govorni automat (IVR)

U mogućnosti smo da, bez promene vašeg postojećeg sistema, implementiramo 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



2. 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 menijem za izbor željenog kanala komunikacije



CHAT



AUDIO

(neophodna oprema:
slušalice sa mikrofonom)



VIDEO

(neophodna oprema: slušalice
sa mikrofonom i web kamera)



Komunikacija putem web aplikacije

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

- Slike proizvoda
- Dokumenta
- Korisnička i tehnička uputstva
- Video klipove i slične sadržaje

Rešenje je prilagodljivo komunikaciji putem društvenih mreža, kao i Smartphone aplikacijama.



3. Mogući vidovi saradnje

- Outsource opreme (vaši agenti, naša oprema)
- Outsource dela softverskog rešenja (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 kompletnog 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 zastareva
 - obuke i skupih ulaganja u kadrovske
 - 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. Stvorite osećaj stalne dostupnosti i brige o korisnicima.

Karakteristike

- Posvećeni tim specijalno obučениh 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

Prednosti outsourcing-a kontakt centra:



Smanjenje troškova

Možete uštedeti na operativnim troškovima i do 60%



Podizanje margine

Outsourcing kontakt centra može dovesti do porasta u svim aspektima vašeg poslovanja, u pogledu povećanja profita, kvaliteta, performansi i produktivnosti



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 ljude koji tousešno rade već godinama



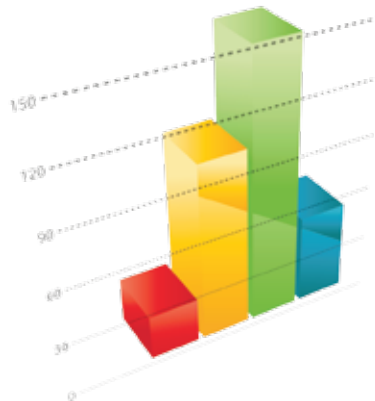
Menadžment kontakt centra

- 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...)





Dugogodišnje iskustvo u kreiranju najrazličitijih aplikacija i servisa uz integraciju svih vidova komunikacije.

- SMSC
- BILING
- VOIP
- CONTACT CENTERS
- WEB SITES
- ANDROID APPS
- MOBILE WEB APPS
- Facebook apps
- Web apps
- WEB BASED GAMES
- REAL-TIME STREAMING (custom solutions)
- TV APPS



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



Mobilni marketing

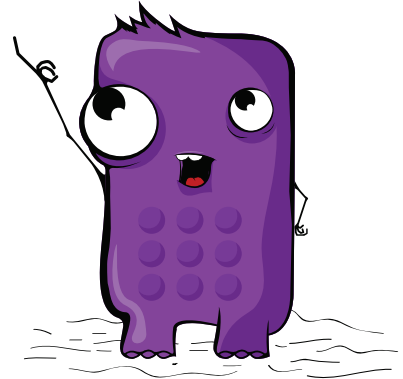
Mobilni marketing predstavlja efkasan i direktan kanal promocije putem MOBILNIH TELEFONA. Direktnim obraćanjem velikim ciljnim grupama prema individualnim profilima, precizno i jeftino pristupate svom kupcu u skladu sa njegovim potrebama.

Rezultati koji se na ovaj način postižu, uz minimalna ulaganja dovode do značajnih povećanja procenata prodaje i zadovoljstva potrošača.

Šta je potrebno za mobilni marketing?

Dva osnovna koncepta tradicionalnog marketinga su:

1. Kreiranje baze podataka proverenih kupaca
2. Upravljanje odnosima sa kupcima (CRM)



...i oni se na potpuno prirodan način uklapaju sa mobilnim marketingom

PREDNOSTI MOBILNOG MARKETINGA

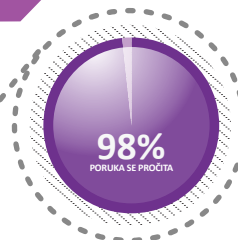
LAKO TARGETIRANJE



Prema najnovijim istraživanjima, više od 98% SMS poruka su pročitane

Veoma lako možete utvrditi kojoj grupi potrošača šaljete određenu poruku

VEOMA USPEŠAN



SMANJENJE TROŠKOVA



UŠTEDA VREMENA



Koristeći najnovije servise Vaša reklama ili obaveštenje može kroz nekoliko minuta biti na telefonima nekoliko hiljada korisnika

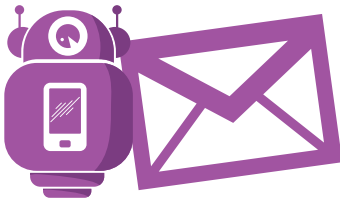
1. SMS Bulk

Slanje Bulk poruka predstavlja osnovu mobilnog marketinga. Najjednostavnije rečeno, Bulk je masovnoslanje SMS ili MMS poruka.

- Najdirektniji, najjednostavniji i najjeftiniji način reklamiranja ili obaveštavanja Vaših proverenih klijenata
- Možete da pošaljete na hiljade poruka Vašim klijentima uz samo par klikova mišem po najpovoljnijim cenama

Koji su benefiti mobilnog marketinga?

- Budite svuda i uvek sa Vašim kupcem
- Stvorite osećaj intimne komunikacije
- Prilagodite marketinški pristup i dugoročno prikupljajte saznanja o ponašanju Vaših kupaca
- Gradite trajni kvalitet odnosa sa kupcem
- 80% vremena u toku dana mobilni telefon se nalazi uz svog vlasnika i svako momentalno obrati pažnju na zvuk pristigle SMS poruke
- Velika verovatnoća da će Vaša poruka biti pročitana odmah, a da će reakcija na nju biti u prvih sat vremena od prijema



Isplativost mobilnog marketinga?

- Značajno smanjuje troškove reklamiranja
- Reklama je uočljiva 99%
- Reakcija na reklamu se povećava do 60%

Dodatne mogućnosti:

- Mogućnost odloženog slanja poruka
- Mogućnost kreiranja naziva pošiljaoca (sendera)
- Izrada izveštaja prema vašim potrebama

Osnovni paket za izradu izveštaja podrazumeva sledeće:

- Informacija o broju poslanih poruka za odabrani vremenski period
- Informacija o broju uspešno isporučenih poruka za odabrani vremenski period
- Informacija o stanju svake pojedinačne poruke (isporučena, na čekanju...)
- Informacije o broju telefona na koje je poruka isporučena

Kako kreirati bazu proverenih klijenata?

- SMS nagradna igra
- SMS kvizovi
- SMS glasanja

Slanjem Bulk SMS poruka uključuje slanje samo tekstualne poruke sa određenim brojem korisnika.

Slanjem Bulk MMS poruka uključuje slanje multimedijalne poruke u okviru koje se tekst može kombinovati sa slikom ili videom.



2. SMS Nagradna igra

SMS Nagradne igre predstavljaju jednu od najpopularnijih formi SMS Marketing usluga.

Ključna stvar jeste saznati više o svojim kupcima i osigurati način kako ih obavestiti i podstaknuti na akciju kod budućih promocija.

Zašto pokrenuti SMS Nagradnu igru?

- Jednostavno i praktično
- Promocije novih proizvoda/usluga
- Povećanje prodaje i jačanje brand-a već postojećeg proizvoda/usluge
- Ušteda vremena - preskačete veliki posao oko koverti, slanja, prikupljanja, arhiviranja, administracije koju imate kod "klasičnih" nagradnih igara...
- Ušteda novca - ne plaćate posebne naknade velikim prodajnim lancima i supermarketima da bi držali na posebnom mestu kutiju za kovertu za Vašu nagradnu igru...

Efekti igre

- Povećanje prometa preko 20%
- Povećanje lojalnosti učesnika
- Nagrađivanje redovnih kupaca
- Motivacija novih kupaca
- Stvaranje osećaja brige o kupcima
- Trajan kvalitet odnosa sa kupcima

Ekstra bonus!!!

- Svi učesnici su registrovani
- Formiranje baze proverenih kupaca
- Posedujemo njihov telefon i mesto boravka
- Filtriranje baze po željenim parametrima
- Direktna komunikacija sa potrošačima



OneClick obezbeđuje

Tehnika:

- Sav neophodan hardver i softver
- Lica dostupna 24 sata 7 dana u nedelji
- Posebno kreiranu aplikaciju za praćenje rezultata igre
- Posebno kreiranu aplikaciju za izvlačenje nagrada
- Sigurnost sistema
- Jedinствен kratki SMS broj za sve tri mreže
- Generisanje osnovnih kodova
- Generisanje kodova sa GEO targetiranjem
- Povratna poruka o validnosti koda
- Dostavljanje baze učesnika u e-obliku
- SMS potpis pošiljaoca do 11 karaktera
- 0900 broj preko kog se prijavljuju korisnici putem fiksne telefonije (IVR).
- Kompletan sistem reportinga izrađen prema Vašim zahtevima



Podrška:

- Pomoć u prikupljanju dokumentacije i akata za organizovanje nagradne igre
- Izrada pratećih Web i smartphone aplikacija



OneClick Internet Solutions

1.

Web
sajtovi

2.

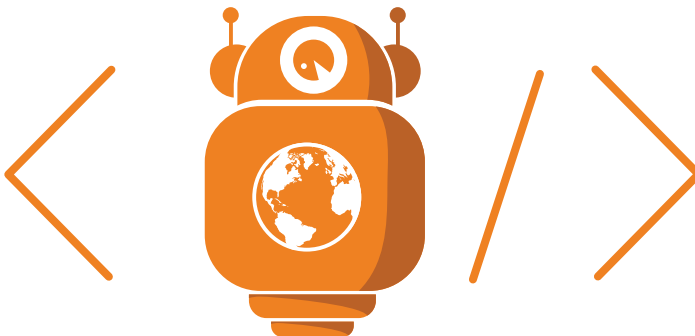
E-
prodavnica



1. Web sajтови

Tehnologija predstavlja suštinu svega što mi obavljamo. Imamo veliki tim koji čine sistem arhitekta i razvojni inženjeri. Ovakva kombinacija daje nam jedinstvenu sposobnost da koncipiramo velike ideje i sprovedemo kampanje za naše klijente, uključujući i celokupno upravljanje kampanjama, izveštavanje, analizu podataka i njihovo tumačenje.

Cilj OneClick web tima je profesionalni razvoj web sajtova koji se lako pronalaze i često posećuju. Naši sajтови, ne samo da ispunjavaju profesionalne web standarde (XHTML, CSS, WAI, ...), već ih takođe karakteriše atraktivan web dizajn i najsavremenije funkcionalnosti, kao i jednostavnost i jasnoća njihovog korišćenja.



1. Web sajтови

Karakteristike i prednosti:

- Programiranje i razvoj web sajtova
- Web dizajn
- Sistem za upravljanje sadržajem (CMS)
- Optimizacija sajtova (SEO)
- Poboljšanje korisničkog iskustva
- Internet marketing
- Programiranje aplikacija za društvene mreže
- Brendiranje
- Web hosting



WEB autorizacioni kodovi

Pružamo mogućnost naplate sadržaja na sajtovima putem SMS-a, čiju cenu definišemo u dogovoru sa klijentima i u zavisnosti od sadržaja kome se pristupa. SMS servis funkcioniše po principu dobijanja jedinstvene šifre u poruci koju korisnik unosi u odgovarajuće polje na sajtu i time se korisniku omogućava pristup određenim sadržajima.

2. E - prodavnica

Kombinujemo široko znanje o online trgovini sa stručnom ekspertizom da stvorno jedinstvena, pouzdana, skalabilna i često složena rešenja prilagođena elektronskom poslovanju. OneClick e-shop smanjuje operativne troškove i nudi veću efikasnost, dok pruža bezprekidnu uslugu. OneClick web-prodavnica je složen i fleksibilan program koji ispunjava i najzahtevnije potrebe omogućavajući udobnu kupovinu sa intuitivnom orijentacijom.

Mi nudimo:

- > Atraktivan Dizajn
- > Backend Funkcionalnosti
- > Frontend Funkcionalnosti
- > Funkcionalnost proizvoda
- > Višestruka funkcionalnost plaćanja
- > Funkcionalnost dostave
- > Poreska funkcionalnost

Učinite vaše proizvode i usluge dostupnim 24h dnevno, 7 dana u nedelji uz pomoć naših prilagođenih modula napravljenih prema Vašim specifičnim zahtevima.





OneClick Smartphone

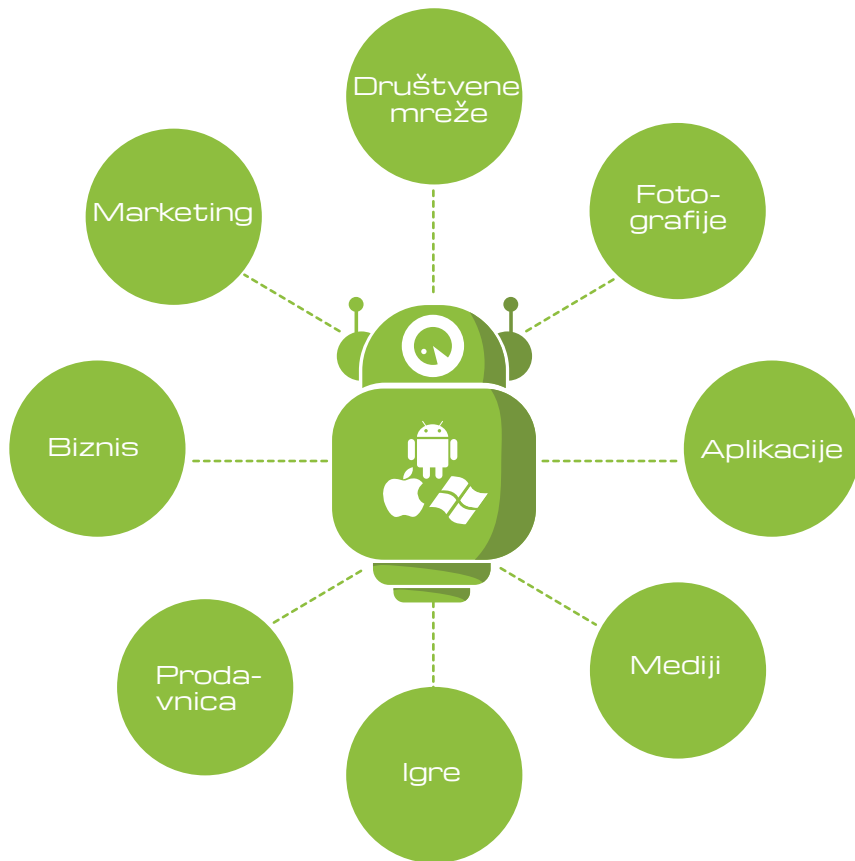
Ukoliko ste u potrazi za rešenjem koje će da predstavi Vaše kreativne ideje na tržištu mobilnih aplikacija, OneClick Tim će biti srećan da Vam obezbedi efektivan razvoj Smartphone aplikacija. OneClick Solutions ima samostalan razvojni tim, koji koristi prednosti različitih mobilnih platformi za lansiranje robusnih i atraktivnih mobilnih aplikacija razvijenih u skladu sa Vašim zahtevima i potrebama. Naš razvojni tim donosi efekat desktop aplikacije na mobilni telefon, tako da dobijate izvanredno korisničko iskustvo koje čini da se Vaša investicija širi.

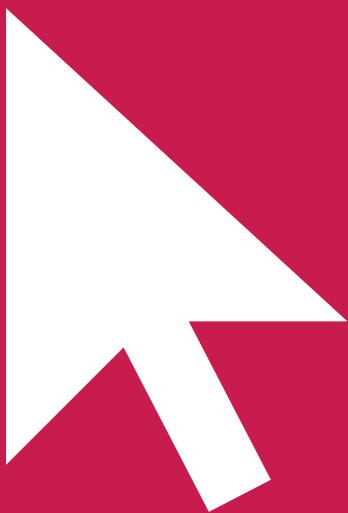
Naši programeri imaju potrebnu stručnost da za vas mogu razviti širok spektar mobilnih aplikacija, koje Vašem poslovanju dodaju novu vrednost i omogućavaju Vam da povećate svoju bazu klijenata.

Razvoj usluge:

- Razvoj aplikacija
- Razvoj softvera
- Razvoj igara
- Razvoj tablet aplikacija
- Mobilna plaćanja
- Striming



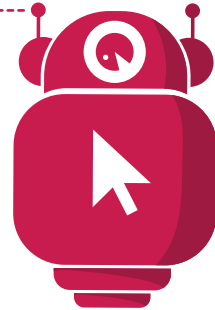




Razvojni tim

Srce naše kompanije čini IT tim, sastavljen od iskusnih pojedinaca i mladih developera, spremnih da odgovore na sve izazove koje im kompanija i tržište postavljaju. Za razvoj naših rešenja koristimo najsavremenije alate i tehnologije među kojima su:

- Programski jezici: C/C++, C#, Java, Visual Basic, ASP.NET, PHP, XML, (X)HTML, JavaScript (Ajax), Delphi, PL/SQL(TSQL)
- Razvojni alati: MS Visual Studio.Net, Eclipse, NetBeans, Borland Delphi, MS Team Foundation Server, TestComplete, Continuous build server (Luntbuild), Code quality inspection (Sonar)
- Frameworks: MS.Net Framework, Selenium
- Sistemi za upravljanje bazama podataka: Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL
- Operativni sistemi: Windows, Linux



Razvojni tim

Poseujemo veliko iskustvo u oblasti telekomunikacija, posebno u razvoju Voice i SMS servisa. Takođe, značajno iskustvo imamo i u razvoju kompleksnih internet aplikacija od kojih neke uključuju i streaming.

Uložili smo značajno vreme i resurse u razvoj android aplikacija učestvujući na taj način u širenju tržišta i razvoju novih tehnologija.

Veliki broj naših proizvoda radi u realnom vremenu sa konstantnim opterećenjem od preko stotinu hiljada zapisa. Za neke ekstremne situacije koje zahtevaju takvu podršku razvili smo rešenja koja podržavaju preko 5000 zapisa u sekundi.

Preko 400 preduzeća uspešno posluje sa našim rešenjima i ima našu tehničku podršku.

