



VODIČ ZA  
MODERNIJE POSLOVANJE

# CLOUD CALL CENTAR

U finansijskom sektoru korisnici žele uslugu dostupnu 24 sata, doznajte sve funkcionalnosti Cloud Call Centra



## Nikada nemojte propustiti poziv niti jednog klijenta



Prednosti koje pozivni centar u oblaku pruža korisnicima u odnosu na klasični kontaktni centar uspostavljen unutar tvrtke su brojne: nema potrebe za kupnjom i održavanjem infrastrukture te angažiranjem vlastitih zaposlenika. Lansiranje usluge je praktički momentalno, a može se prilagođavati ovisno o potrebama i obujmu posla. Nema skupih pretplata jer se plaća samo ono što se koristi, a tvrtka je uvijek dostupna za upite svojih klijenata. Pozivni centri u oblaku dramatično su unaprijedili mogućnost učinkovitog organiziranja komunikacije s poslovnim partnerima, klijentima i korisnicima, uz značajno smanjenje troškova te kadrovskih i infrastrukturnih potreba. Usluga se može koristiti s bilo koje lokacije,

putem bilo koje mreže i gotovo svih tehnologija – fiksnog telefona, mobitela, pametnog telefona, računala, tableta, pametnog televizora – a pritom nema ni ograničenja izbora komunikacijskih kanala jer su na raspolaganju telefon, SMS, faks, e-mail te internetski chat. Ne postoje geografska ni vremenska ograničenja jer korisnik sam određuje u kojim će terminima njegov kontakt-centar biti otvoren. Posebno za financijski i računovodstveni sektor, gdje je uz dolazne pozive podjednako važna mogućnost odlaznih poziva prema korisnicima, Cloud Call Centar je idealno rješenje jer je komunikaciju s klijentima moguće uspostaviti na niz načina.

### TOP 3 IZAZOVA:

1. Kako brzo i efikasno kontaktirati klijente
2. Kako smanjiti troškove poslovanja
3. Kako što učinkovitije iskoristiti nove tehnologije

### TOP 3 BENEFITA:

1. Fleksibilan nadzor agenata
2. Raznolikost ponude
3. Kako uvijek biti dostupan

### JESTE LI ZNALI?

Ako upit korisnika uspješno riješite već u prvom pozivu, samo jedan posto njih zatražit će usluge konkurencije, za razliku od 15 posto u slučaju nemogućnosti rješavanja zahtjeva.

## Trend:

U sektoru financija i računovodstva pouzdanost je na prvome mjestu, a korisnici danas očekuju dostupnost usluga 24 sata dnevno. Cloud Call Centar idealno je rješenje jer se

striktno može odrediti komunikacija izvan radnog vremena, a svi pozivi ostaju snimljeni godinu dana.

## Izazovi u industriji:

### Kako brzo i efikasno kontaktirati svoje klijente

U sektorima poput financijskog, u kojem su informacije krajnje osjetljive i gdje jedna nepročitana ili pogrešno pročitana informacija može značiti silne probleme, jasna, precizna i transparentna komunikacija je imperativ. Stoga je, uz obilje informacija koje pruža na svojim internetskim stranicama i u osobnim kontaktima s klijentima, jedna domaća banka uspostavila i pozivni centar. Uzevši u obzir sve prednosti računarstva u oblaku, odlučila se za Cloud Call Centar.

“Sasvim je razumljivo da većina ljudi nije toliko verzirana u financijskom poslovanju, pa im za mnoge naše usluge trebaju pojašnjenja. Zato smo uspostavili Cloud Call Centar, tako da nam se bilo tko može obratiti s upitima te tražiti i dobiti detaljna objašnjenja”, kaže operativni direktor banke.

Osim što im je važno da su dostupni svojim sadašnjim, ali i potencijalnim klijentima, jednako im je važno imati mogućnost učinkovitog kontaktiranja klijenata.

“Nažalost, i dalje su vrlo česti slučajevi u kojima ljudi kasne s plaćanjem obveza, iz mnogih razloga. Kako bi se izbjegli dodatni troškovi u budućnosti, mi ih nastojimo redovito kontaktirati dovoljno rano za pronalaženje za njih najpovoljnijeg načina otplate. U tome se prilagođavamo klijentima jer imamo široke mogućnosti komunikacije i ravnamo se onim što njima odgovara. Kontaktiramo ih telefonom, SMS porukama, e-mailom, internet chatom, pa i faksom ako je potrebno. Sustav Cloud Call Centra postavljen je odlično. Primjerice, svaki agent u njemu ima svoju grupu klijenata, pa kada klijenti zovu nas, već se po broju poziv usmjerava nadležnom za njih. Pozivi se više ne gube jer ako netko nazove izvan radnog vremena, na raspolaganju mu je više opcija: može ostaviti poruku ili biti preusmjeren na telefon ili mobitel dežurnog agenta”, objašnjava bankar.





## Kako smanjiti troškove poslovanja

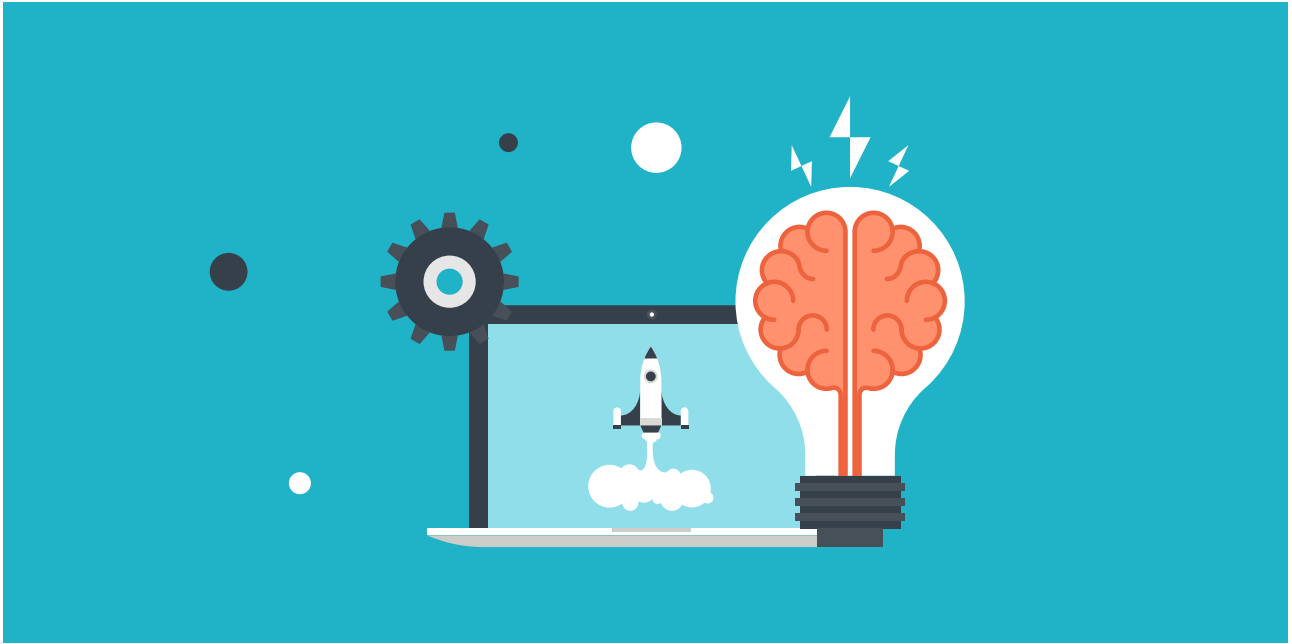
Opisujući svoj posao, vlasnica jednog računovodstvenog servisa rukom iscrtava amplitudu: snažno se spušta preko ljeta, lagano podiže u jesen pa eksplodira početkom kalendarske godine, što traje do kraja veljače, kada je rok za prijavu poreza. Tu je i predaja poslovnih izvješća, a onda opet kreće nadolje. U takvoj konstelaciji svaka mogućnost izbjegavanja nepotrebnih troškova u razdobljima stagnacije poslovanja neopisivo je vrijedna. Upravo je takav alat Cloud Call Centar.

“Da nemamo taj kontaktni centar, u vrijeme najveće gužve ne bismo radili ništa drugo nego odgovarali na pozive, vjerujte mi. Ovako smo taj dio predali agentima, koje možemo vrlo detaljno uputiti i nadgledati, a mi se bavimo svojim glavnim poslom”, kaže vlasnica i direktorica servisa.

Velika prednost Cloud Call Centra za njezin je biznis to što uslugu može aktivirati u trenutku kada im je potrebna i deaktivirati kad potražnja splasne, k tome nisu potrebna nikakva ulaganja ni u početak ni u završetak rada, a od

infrastrukture za aktivaciju su potrebni samo računalo i internetska veza.

“Budući da ne moramo plaćati godišnju ili dvogodišnju pretplatu, plaćamo uslugu samo od trenutka kada je aktiviramo do trenutka kada je ugasimo i pritom doista plaćamo samo ono što iskoristimo. U siječnju znamo koliko će nam agenata otprilike trebati. Sjednem za računalo i aktiviram Cloud Call Centar, koji u roku od 30 minuta radi. Budući da se mogu prijaviti postojeći brojevi telefona, nema zabune za naše klijente jer zovu već poznate brojeve. Najbolje je što se broj agenata može mijenjati iz mjeseca u mjesec ovisno o našim potrebama. Kad vidimo da se potražnja ne može pokriti s postojećim brojem, jednostavno ih dodamo još. Za sam početak uvijek uzmemo tri agenta i onda povećavamo njihov broj. Za veći broj agenata dobiva se i veći popust, koji ide sve do 50 posto”, kaže knjigovotkinja, uz napomenu da svatko ima pravo na 30 besplatnih probnih dana, tijekom kojih se može uvjeriti u sve prednosti Cloud Call Centra.



## Kako što učinkovitije iskoristiti nove tehnologije

Premda će operativni direktor banke priznati da je najbolji vid informiranja klijenata onaj osobni, u poslovnici, svjestan je da je to krajnje neefikasan i nefunkcionalan model.

“Nema šanse da bi ljudi čekali u dodatnim redovima samo da se informiraju. To bi, uostalom, i nama stvorilo kaos i gužve. Ovako je to puno elegantnije i učinkovitije za sve uključene u proces. Još je jedna prednost Cloud Call Centra među ostalim i to što nam je na raspolaganju pet komunikacijskih kanala. Osim telefona, tu su SMS poruke, faks, e-mail i internetski chat jer danas se ljudi služe doista svim tim. Korisno nam je i što su ti kanali dvosmjerni, tako da i mi možemo u slučaju potrebe kontaktirati klijente telefonom, SMS-om, mailom ili chatom i odgovoriti im ili ih podsjetiti na obveze. Aktivacija je krajnje jednostavna, a mogućnosti prilagodbe su velike - sami određujemo broj agenata, radno vrijeme kontaktnog centra, definiramo brojeve telefona agenata, angažirali smo i ljude da snime glasovne poruke za

klijente, a odabrali smo i opciju da se razgovori snimaju jer uvijek želimo unaprijediti uslugu”, obrazlaže bankar.

Premda načelno i nemaju toliko potrebe za odgovaranjem na upite izvan radnog vremena, s obzirom na to da uz Cloud Call Centar agenti mogu raditi s bilo koje lokacije i s bilo kojeg uređaja spojivog na internet (računalo, pametni telefon, tablet...) banka se odlučila u ograničenom obujmu zadržati pozivni centar otvorenim u svakom trenutku dana. Agenti pritom mogu raditi od kuće.

“Nisu ti slučajevi česti, ali događaju se hitne situacije, posebno iz inozemstva, u hitnim slučajevima, kada je ljudima doista važno dobiti nas. Jedan agent uvijek je dežuran izvan radnog vremena i klijente s takvim potrebama automatizirane glasovne poruke jasno vode do njega”, kaže direktor u banci.

## Potpuno fleksibilna usluga u odnosu na standardni kontakt-centar

### Fleksibilan nadzor agenata

Kako bi se svatko mogao uvjeriti da je komunikacija s klijentima preko Cloud Call Centra na profesionalnoj razini, postoji mogućnost snimanja dolaznih, kao i odlaznih poziva. Može se prilagođavati i stupanj nadzora agenata te kontrole razgovora koje vode s pozivateljima, a same se snimke čuvaju godinu dana od poziva. Snimljeni su pozivi nadohvat za preslušavanje putem interneta ili se preuzimaju na računalo, a postoje tri različite razine kontrole nad aplikacijom Cloud Call Centar - administrator, supervizor te agent. Administrator

upravlja svim postavkama kontakt-centra i može definirati prava i ovlasti svih korisnika, dijeliti pristup aplikacijama i slično. Supervizor, pak, nadzire rad agenata i samog centra, a agenti su ljudi koji odrađuju komunikaciju i unose sve podatke u sustav. Postoji i dodatna opcija, kontrolor, preko koje se nadzire pozivni centar, kao i opcija statistika, iz koje je vidljivo kako je točno centar radio u određenom periodu, koliko je pojedini agent komunicirao s pozivateljima i slično.

### Raznolikost ponude

Unutar usluge Cloud Call Centar postoji široka paleta opcija i mogućnosti, kako bi se moglo što kvalitetnije odgovoriti na želje i potrebe pozivatelja, koje su, jasno, raznolike i brojne. Jedna je od mogućnosti, primjerice, snimiti najavnu poruku koja se aktivira prilikom pozivanja kontaktnog centra, a moguće je snimiti i izbornik koji navodi pozivatelja kroz sustav. Nadalje, pozivatelja se može usmjeriti određenom agentu, s kojim je možda već razgovarao, a radno vrijeme može se precizno definirati, zajedno s pravilima usmjeravanja poziva

izvan tog perioda. Primjerice, sustav može iščitati poruku o radnom vremenu, može usmjeriti poziv na govornu poštu ili na telefon dežurnog agenta. Također, imenik se segmentira po brojevima, tako da se, nakon što pozivatelj pritisne tipku 1, poziv preusmjerava jednoj osobi, a pritiskom na tipku 2 nekoj drugoj i tako dalje. Korisnik Call Centra može kreirati i takozvanu crnu listu, s telefonskim brojevima čiji se pozivi automatski odbijaju ili pak s brojevima koje se ne može povratno nazvati.

### Kako uvijek biti dostupan

Apsolutno najvažnija prednost računarstva u oblaku zasigurno je činjenica da omogućuje neprestanu povezanost s ostatkom svijeta jer sve usluge bazirane u cloudu uvijek su dostupne bez obzira na vrijeme i bez obzira na lokaciju. Analogno tome, Cloud Call Centar ne ovisi ni o lokaciji ni o radnom vremenu, nego samo o postojanju internetske veze. Usluzi se može pristupiti s doslovno bilo kojeg mjesta na svijetu, s posla, od kuće, s plaže, sa stadiona... A kako zbog opcije vremenskog preusmjeravanja određivanje radnog

vremena kontakt-centra ovisi o vašim željama i potrebama, što će se događati nakon isteka radnog vremena, određujete sami. Jedan od primjera jest da sustav izgovara automatsku snimljenu poruku kojom se pozivatelja upućuje da nazove unutar radnog vremena, da ostavi govornu poruku, da odabere prosljeđivanje na, eventualno, dežurni telefon... Usluga ima i govorni pretinac, kojem se također može pristupiti s bilo kojeg mjesta kako bi se snimke preslušale ili preuzele.

## Jedanaest glavnih prednosti Cloud Call Centra

### Usluga se prilagođava poslovnim potrebama

Bez obzira na to koliki vam je opseg usluge potreban, koliko trebate agenata i u kojem radnom vremenu tijekom dana, Cloud Call Centar prilagođava se vama, a naknadno se može širiti i sužavati prema potrebama i promjenama u obujmu poslovanja.

### Bez početnih ulaganja u infrastrukturu i vrijeme

Cloud Call Centar je usluga koja se može početi koristiti odmah, ne gubi se vrijeme na uspostavljanje vlastitog sustava niti su potrebne investicije u vlastitu infrastrukturu i kadar. Nema ugovorne obveze, plaća se samo ono što se koristi, a može se otkazati u bilo kojem trenutku.

### Jednostavno se koristi

Za korištenje usluge nije potrebna nikakva dodatna infrastruktura osim internetske veze i internetskog preglednika, a sve što je potrebno za obavljanje posla uključeno je u cijenu.

### Efikasniji agenti

Intuitivno sučelje u kojemu radi, utemeljeno na cloud arhitekturi, osnažuje agente pozivnog centra da budu učinkovitiji u radu i još kvalitetnije odgovore na upite i potrebe vaših korisnika i klijenata.

### Maksimalna sigurnost i privatnost

Kao i ostala cloud rješenja, i Cloud Call Centar ima visoku razinu zaštite.

### Široka paleta komunikacijskih alata

Komunikacija nije ograničena na samo jedan kanal, nego se koristi čak pet različitih alata: e-mail, chat, telefon, SMS poruke te faks. Usluga se pritom može koristiti i preko mobilne i preko fiksne mreže te putem bilo koje tehnologije: klasičnih telefona, VoIP-a, računala, tableta, pametnih telefona, pametnih televizora...

### Nema geografske ograničenosti

Cloud Call Centar možete početi koristiti bez obzira na to gdje se fizički nalazite, potrebno je samo skinuti aplikaciju i konfigurirati uslugu prema vlastitim potrebama.

### Moguća je potpuna kontrola

Dostupna je opcija preslušavanja poruka koje su ostavili pozivatelji, kao i razgovora samih agenata kako bi se što bolje mogla pratiti i podizati kvaliteta usluge.

## Pokrivene su sve potrebe pozivatelja i klijenata

Call Centar pruža brojne dodatne funkcionalnosti, primjerice, određivanje crne liste odlaznih i dolaznih poziva, zatim postavljanje prioriteta pozivatelja, dodjeljivanje preferiranih agenata određenim pozivateljima, stvaranje različitih uloga za agente...

## Zajamčena potpora

Tehnička podrška Hrvatskog telekoma za korisnike Cloud Call Centra dostupna je 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, 365 dana u godini.

## Interaktivni glasovni automat

Usluga sadrži i mogućnost korištenja interaktivnog glasovnog automata (IVR) s kojim je moguće snimiti najavnu poruku koja se javlja prilikom pozivanja vašeg pozivnog centra te opciju izbornika koji usmjerava pozive određenom agentu.

**KLIKNI TE I SAZNAJTE VIŠE O CLOUD CALL CENTRU!**

Za sva pitanja, slobodno nas kontaktirajte na broj:

**0800 0005, ili pošaljite upit.**