



VODIČ ZA  
MODERNIJE POSLOVANJE

# CLOUD CALL CENTAR

Budite uvijek dostupni svojim klijentima iz cijelog svijeta uz Cloud Call Centar



## Budite još efikasniji u komunikaciji s klijentima bez skupe infrastrukture



Među uslugama koje su najviše profitirale selidbom u cloud su pozivni centri. Cloud Call Centar pruža sve mogućnosti tradicionalnog kontaktnog centra, ali bez ulaganja u skupu infrastrukturu i softver te zaposlenike. Opcija je to utemeljena na mrežnoj tehnologiji, u kojoj je pružatelj usluge vlasnik i operator kontakt-centra, a korisnici tu uslugu unajmljuju prema modelu mjesečne pretplate. 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. Budući da se velikim brojem kontakata može upravljati brzo i jednostavno, nema potrebe

angažiranja vlastitih zaposlenika za komunikaciju s korisnicima. Za korištenje usluge nema nikakvih inicijalnih troškova, kao ni gubljenja vremena na pokretanje rada. Cloud Call Centar može se koristiti s bilo koje lokacije, putem bilo koje mreže i gotovo svih tehnologija, dakle fiksnih telefona, mobitela, pametnih telefona, računala, tableta, pametnih televizora... Nema ograničenja ni u izboru komunikacijskih kanala jer su na raspolaganju telefon, SMS, faks, e-mail te chat. Ne postoje geografska ni vremenska ograničenja jer korisnik sam određuje u kojim će terminima njegov kontakt-centar biti otvoren.

### TOP 3 IZAZOVA:

1. Kako u svakom trenutku brzo i efikasno odgovarati na upite korisnika
2. Kako pružiti dodatnu vrijednost bez velikih troškova
3. Kako što učinkovitije iskoristiti nove tehnologije

### TOP 3 BENEFITA:

1. Fleksibilnost nadzora agenata
2. Raznolikost ponude
3. Kako uvijek biti dostupan klijentima

### JESTE LI ZNALI?

Globalno tržište usluga u oblaku dosegnut će vrijednost od 236 milijardi dolara do 2020. godine, procjenjuje agencija Forrester.

## Trend:

Kako se potražnja za uslugama koje pruža računarstvo u oblaku svakodnevno širi, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj, neprestano raste i njihova kvaliteta. S ispunjavanjem obećanja o većoj učinkovitosti, neprijepornoj skalabilnosti i mnogo

nižim troškovima u odnosu na klasične vidove poslovanja, Cloud Call Centar savršen je izbor za svaku tvrtku koja želi poboljšati svoj odnos s kupcima i klijentima uz novčane i vremenske uštede.

## Izazovi u industriji:

### Kako u svakom trenutku brzo i efikasno odgovarati na upite korisnika

Kada vam je tržište doslovno cijeli svijet, komplicirano je odgovoriti na sve upite, želje, prigovore i komentare korisnika. Osim što se pojavljuje jezična barijera, problem su i različite vremenske zone jer bi netko trebao biti dostupan 24 sata dnevno. Tvrtka za izradu softvera iz Osijeka prodaje svoje proizvode u više od 40 zemalja svijeta, od Južne i Sjeverne Amerike pa sve do jugoistočne Azije. Prije nego što je aktivirala uslugu Cloud Call Centar, komunikacija s kupcima bila je sve samo ne jednostavna.

“Nas nema baš puno i većina zaposlenih su inženjeri. Na samom početku pokretanja posla morali smo gledati na svaku kunu i nismo imali novca da angažiramo ljude ni za prodaju, a kamoli za odnose s kupcima. Morali smo se krpiti i dijeliti u šihte, pa je nepisano pravilo bilo: tko je slobodan, njegov telefon postaje služba za odnose s klijentima”, kaže CEO tvrtke.

Katkad pozivatelji nisu znali engleski, ponekad su zvali u nemoguće vrijeme... Situacija je bilo bezbroj.

“Sada doista imamo uslugu na svjetskom nivou. Snimili smo govorne poruke na desetak najvažnijih stranih jezika, a sustav ih određuje i reproducira prema pozivnom broju klijenta. Nema više zagubljenih poziva jer ako netko zove izvan termina koje smo odredili kao radno vrijeme, svi se pozivi preusmjeravaju na telefon ili mobitel agenta koji je u tom trenutku dežuran. To odmah i klijentima odaje drugi dojam - jasno im je da nije stvar u tome da se ne javljamo na telefon, nego naprosto nije radno vrijeme. Odlično je i to što smo za neke redovite pozivatelje odredili da im se javlja ‘njihov’ agent jer su neki jednostavno uspostavili dobru suradnju, a također imaju prednost, pa im se javljaju bez čekanja”, kaže IT-jevac iz Osijeka. Za korištenje Cloud Call Centra ne treba im ništa više od računala i internetske veze.





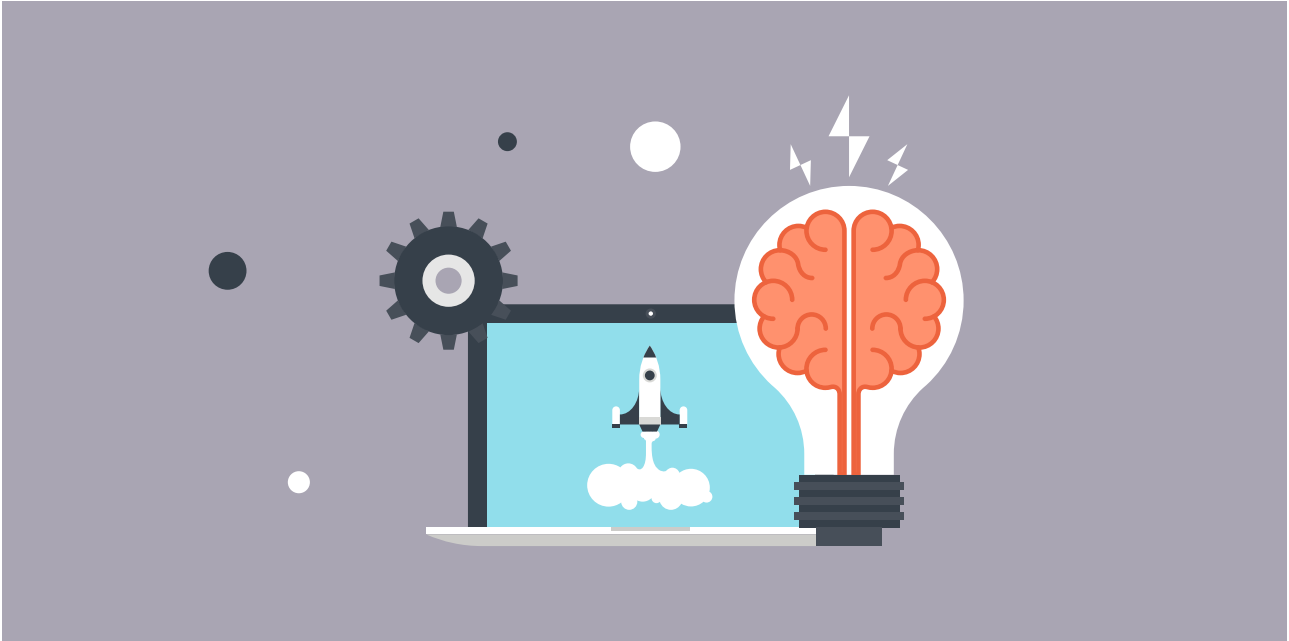
### Kako pružiti dodatnu vrijednost bez velikih troškova

Tek pokrenuti zagrebački startup planira na tržištu ponuditi mrežu električnih romobila za posuđivanje. Svjesni da će im, osobito u početku, biti nasušno potrebni brojni agenti za odnose s klijentima, odlučili su se za Cloud Call Centar.

“Uvijek je to tako, ljudi imaju milijun pitanja i prije nego što počnu koristiti uslugu, a tek kad krene... Ne znaju kako aktivirati uslugu putem aplikacije, kako platiti, kako uzeti romobil, kako ga voziti, kako ga vratiti... Da se mi bavimo podrškom klijenata u tvrtki, morali bismo angažirati još desetak ljudi. To, jednostavno, nije opcija u ovom trenutku, kada trošimo jedva prikupljen kapital”, kaže direktorica tvrtke.

Cloud Call Centar im je stoga došao kao naručen, jer osim što pokriva praktički sve njihove potrebe, nisu bila nužna nikakva inicijalna ulaganja.

“Ne postoji nikakva ugovorna obveza, plaća se samo od trenutka kada aktivirate aplikaciju do trenutka kada je deaktivirate, a naplaćuje se samo ono što se doista iskoristi. Sjajna je i aktivacija u roku od samo 30 minuta. Nije potrebna nikakva infrastruktura osim onoga što ionako svi imaju - laptop, internet, mikrofon. Za pozivni centar možeš prijaviti i svoje postojeće brojeve telefona, a broj licenci za agente možemo mijenjati svaki mjesec, ovisno o potreba. Za početak smo ih uzeli pet, ali bude li nam to potrebno kada lansiramo uslugu, možemo ih uzeti i 20, 50, 100... Što više agenata uzmemo, to je popust za nas veći, sve do 50 posto”, kaže direktorica, čijoj je tvrtki upravo isteklo 30 besplatnih probnih dana usluge, na što svatko ima pravo.



## Kako što učinkovitije iskoristiti nove tehnologije

Premda zagrebačka tvrtka za anketiranje već godinama bilježi velik rast broja klijenata, telefonski pozivi iz klasičnog pozivnog centra i dalje su njezina glavna metoda rada. Točnije, sve donedavno. Sada, s uvođenjem Cloud Call Centra, pred njom je cijela paleta suvremenih tehnoloških rješenja.

“Na raspolaganju nam je pet različitih kanala komunikacije. Osim onog najučestalijeg i klasičnog, telefona, tu su još SMS poruke, faks, e-mail i internetski chat, a većina ih je dvosmjerna. Telefon se može koristiti i za odlazne i za dolazne pozive, baš kao i SMS poruke, faksom se poruke također šalju i primaju, a e-mail se može integrirati s našim sustavom elektronske pošte, kao i chat. Budući da telefonske ankete ne odgovaraju svima, ispitanicima pružamo mo-

gućnost da biraju i u posljednje vrijeme omiljen im je chat”, kaže voditeljica poslovanja.

Korisnim smatra i to što usluga Cloud Call Centar omogućuje rad agentima s bilo koje lokacije i s bilo kojeg uređaja spojivog na internet, dakle s računala, pametnih telefona, tableta... To znači da agenti posao mogu obavljati i od kuće ili s terena.

“Iznenadilo me i jednostavno korištenje. Spojiš se na aplikaciju, odrediš broj agenata i radno vrijeme svojeg kontakt-centra, definiraš i uneseš brojeve telefona ili mobitela agenata, snimiš govornu poruku za pozivatelje, odrediš želiš li da se razgovori snimaju ili ne i gotovo”, objašnjava.

## Sami određujete sva pravila usmjeravanja poziva

### Fleksibilnost nadzora agenata

Budući da korisnik sam određuje hoće li snimati dolazne, odnosno odlazne pozive, moguće je prilagođavati stupanj nadzora agenata i kontrole razgovora koje vode s pozivateljima. Snimke se čuvaju godinu dana nakon poziva i mogu se preslušavati putem interneta ili čak preuzeti na računalo. Direktorica zagrebačke anketne agencije objašnjava da postoje tri različite razine kontrole nad aplikacijom Cloud Call Centar: administrator, supervizor i agent.

“Vrlo je jednostavno, ustvari. Ja kao administrator upravljam svim postavkama kontakt-centra. Mogu upravljati pravima i ovlastima svih korisnika, dijeliti pristup aplikacijama. Supervizor nadzire rad agenata i samog centra, i to je nekoliko direktora poslovnih segmenata, a agenti su, razumljivo, ljudi koji komuniciraju i unose sve podatke u sistem. Postoji i opcija kontrolor, preko koje se nadzire rad kontakt-centra, kao i opcija statistika, iz koje je vidljivo kako je točno centar radio u određenom razdoblju, koliko je koji agent komunicirao s ljudima i slično”, kaže direktorica.

### Raznolikost ponude

Jedna od najvećih prednosti Cloud Call Centra je vrlo široka ponuda i opcije koje se korisnicima pružaju. Moguće je snimiti najavnu poruku koja se javlja prilikom pozivanja vašeg kontakt-centra, kao i izbornik koji navodi pozivatelja kroz sustav. Moguće ih je, primjerice, usmjeriti prema točno određenom agentu s kojim su već uspostavili dobru suradnju. Nadalje, radno vrijeme može se precizno podesiti, i to s pravilima usmjeravanja poziva izvan tog perioda. Primjerice,

sustav može iščitati poruku o radnom vremenu, usmjeriti poziv na govornu poštu ili pak na telefon dežurnog agenta. Imenik je moguće segmentirati po brojevima, tako da se pozivatelj, nakon što pritisne tipku 1, 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 brojevima koje se ne može nazvati.

### Kako uvijek biti dostupan klijentima

Poput ostalih usluga i aplikacija iz sfere računarstva u oblaku, i Cloud Call Centar je usluga koja ne ovisi ni o jednoj lokaciji, nego samo o postojanju internetske veze. Usluzi se može pristupiti s doslovno bilo kojeg mjesta na svijetu, s posla, od kuće, s terena, s plaže... Budući da pomoću opcije vremenskog preusmjeravanja sami određujete radno vrijeme vašeg kontakt-centra, ovisno o poslovnim potreba-

ma određujete što će se događati nakon isteka radnog vremena. Jedan od primjera jest da sustav može izgovarati automatsku snimljenu poruku kojom se pozivatelja upućuje da nazove unutar radnog vremena, da ostavi govornu poruku, da ga se proslijedi na 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.

**KLIKNIITE I SAZNAJTE VIŠE O CLOUD CALL CENTRU!**

Za sva pitanja, slobodno nas kontaktirajte na broj:

**0800 0005, ili pošaljite upit.**