



VODIČ ZA  
MODERNIJE POSLOVANJE

# CLOUD CALL CENTAR

Uz Cloud Call Centar zaboravite problem jezičnih  
barijera i vremenskih razlika



## Odgovorite na svaki upit potencijalnog gosta



Kontakti centar u cloudu potpuno je digitaliziran klasični pozivni centar. Osim što nema potrebe za inicijalnim ulaganjem i zapošljavanjem dodatnih ljudi, uslugu se lansira praktički trenutno. Osim toga, može se prilagođavati ovisno o potrebama i obujmu posla, skupih pretplata nema jer se plaća samo ono što se koristi, a povrh svega, zbog nepostojanja brige za infrastrukturu, možete se koncentrirati isključivo na kvalitetu usluge. Pozivni centri u oblaku dramatično su unaprijedili mogućnost učinkovitog organiziranja komunikacije s poslovnim partnerima, klijentima i korisnicima, uz značajno smanjenje troškova i kadrovskih te infrastrukturnih po-

treba. Usluga se koristi s bilo koje lokacije, putem bilo koje mreže i gotovo svih tehnologija - telefona, mobitela, pametnih telefona, računala, tableta, pametnih televizora... Nema ograničenja ni kad je riječ o komunikacijskim kanalima jer su na raspolaganju telefon, SMS, faks, e-mail te chat. Ne postoje ni geografska ni vremenska ograničenja jer korisnik sam određuje u kojim će terminima njegov kontakt-centar biti otvoren. Naposljetku, za biznis sezonalan poput turističkog važno je što se usluga može aktivirati i deaktivirati po želji, jer nema godišnjih pretplata, a dodatno se može prilagođavati i jezično, prema potrebama gostiju.

### TOP 3 IZAZOVA:

1. Kako uvijek što brže i efikasnije odgovarati na upite gostiju i poslovnih partnera
2. Kako optimizirati troškove izvan sezone
3. Kako što učinkovitije iskoristiti nove tehnologije

### TOP 3 BENEFITA:

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

### JESTE LI ZNALI?

Tržite pozivnih centara u oblaku u SAD-u, u 2016. vrijedno 5,4 milijarde dolara, skočit će na 15,6 milijardi dolara 2020. godine.

## Trend:

Kako se struktura gostiju u hrvatskom turizmu mijenja sa sve većim brojem gostiju koji traže vrhunsku uslugu, prilagođavaju se i usluge kojima zadovoljavamo njihove potrebe. Računarstvo u oblaku donosi veću učinkovitost, snažnu

prilagodljivost i mnogo niže troškove u odnosu na klasične vidove poslovanja, stoga je Cloud Call Centar idealan izbor za turističke tvrtke koja žele zadržati i poboljšati svoju komunikaciju s gostima, poslovnim partnerima i klijentima.

## Izazovi u industriji:

### Kako uvijek što brže i efikasnije odgovarati na upite gostiju i poslovnih partnera

Odgovarati na tisuće upita u slučaju kada vas zovu ljudi sa svih kontinenata, u svako doba dana i noći, definitivno je zahtjevno. Osim što se često pojavljuje jezična barijera, problem su i različite vremenske zone jer je vrlo teško biti dostupan 24 sata dnevno kako bi se uhvatio baš svaki poziv. Hrvatska tvrtka koja organizira popularan jadranski glazbeni festival suočavala se upravo s tim problemom, sve dok nije odlučila aktivirati Cloud Call Centar.

“Budući da osim samog festivala svake godine organiziramo i kamp za posjetitelje koji dolaze doslovno iz cijelog svijeta, logistika je puno kompliciranija i uvijek je mnogo upita na koje ne možete odgovoriti samo jednosmjernom komunikacijom objavama na Facebooku ili na našem webu. Svake smo godine otvarali nekoliko telefonskih linija kako bismo mogli odgovoriti na svaki upit i primiti svaku potencijalnu rezervaciju”, objašnjava direktorica marketinga festivala.

Premda je uglavnom sve prolazilo dobro, često su se suočavali s dva problema: pozivatelji ne bi znali ni riječi engleskog ili su zvali u nemoguće vrijeme. Te probleme eliminirao je Cloud Call Centar.

“Sada imamo snimljene govorne poruke na desetak jezika, a sustav ih prepoznaje i reproducira već prema pozivnom broju. Onda se pozivi usmjeravaju agentima koji taj jezik govore. Ako je riječ o jeziku koji ne govori nitko od agenta, pozivatelje usmjeravamo da pošalju upit SMS-om ili chatom, pa se onda u centru snađu s pisanjem odgovora. Nadalje, nema više izgubljenih poziva. 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, a u našoj špici sezone uvijek netko dežura”, objašnjava te napominje da za aktivaciju i početak korištenja usluge Cloud Call Centra nisu trebali ništa više od računala i internetske veze.





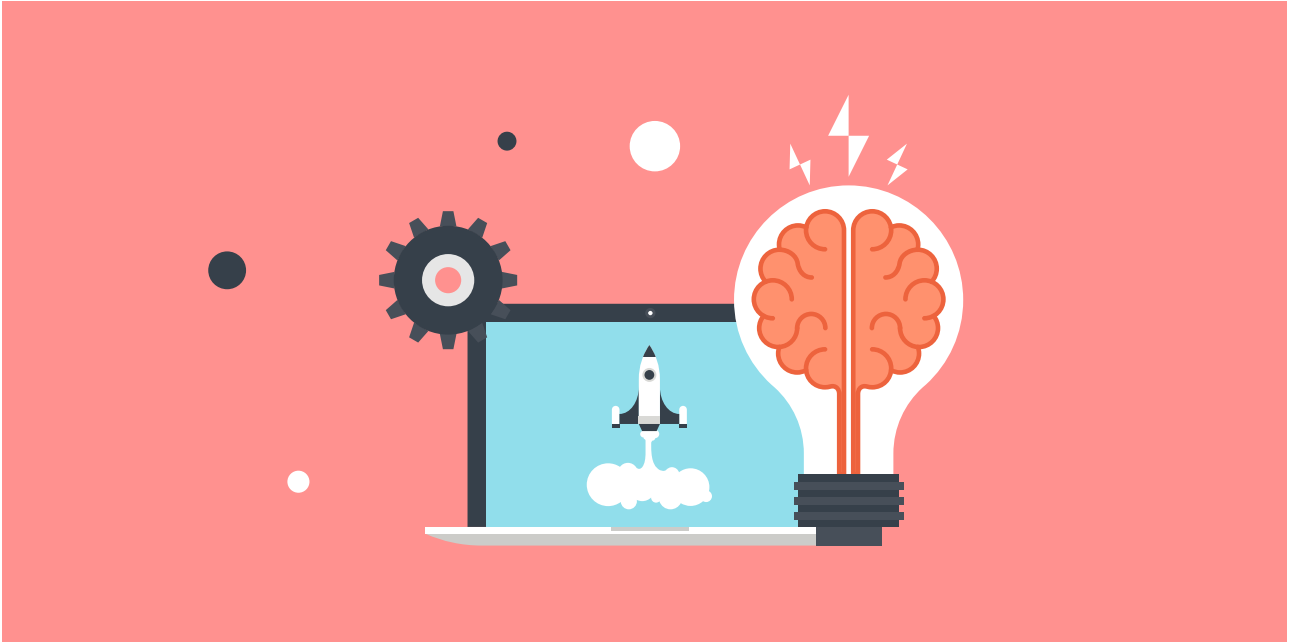
## Kako optimizirati troškove izvan sezone

Visoka sezonalnost i dalje je jedan od najvećih izazova hrvatskog turizma. U udarna tri ili četiri mjeseca godine sve se potrebe - kadrovske, infrastrukturne, organizacijske, logističke - višestruko povećavaju, a tijekom ostatka godine sve može funkcionirati, u velikom broju slučajeva, čak i u svojevrsnom hladnom pogonu. Prilagoditi se velikim razlikama u količini posla, krajnje je izazovno, ali jedan od alata koji u tome mogu pomoći je cloud, što može posvjedočiti jedna od organizatorica ljetnog kulturnog festivala.

“Udarno razdoblje komunikacije s posjetiteljima nama traje otprilike šest mjeseci. Prve rezervacije i upite primamo početkom godine, u siječnju, nakon što objavimo točan termin i program festivala. Onda se to zahuktava do travnja i svibnja, kada nastaju apsolutna ludnica i kaos, pa onda sve polako popušta do lipnja, mjeseca kad se festival održava. Za vrijeme festivala također držimo centar otvorenim jer uvijek ima potrebe za brojnim servisnim informacijama”, kaže šefica marketinga festivala.

Cloud Call Centar je stoga usluga kao stvorena prema njihovim potrebama, jer je mogu aktivirati u trenutku kada im je potrebna i deaktivirati kad potražnja splasne, a nisu potrebna nikakva ulaganja ni u početak ni u završetak rada.

“Nema godišnje ili višegodišnje ugovorne obveze i plaćaš od trenutka kada aktiviraš aplikaciju do trenutka kada je deaktiviraš, a najbolje je to što plaćaš samo ono što iskoristiš. U siječnju definiramo naše potrebe i aktiviramo Cloud Call Centar, koji funkcionira u roku od 30 minuta. Nije nam potrebna nikakva vlastita infrastruktura, osim kompjutera i interneta za aktivaciju usluge i zasebnog mikrofona kojim snimiš glasovne poruke. Možeš prijaviti i svoje postojeće brojeve telefona, a broj agenata možeš mijenjati iz mjeseca u mjesec, ovisno o potrebama, pa kad vidimo da potražnju ne pokrивamo s brojem postojećih, dodamo ih još. Za početak najčešće uzmemo tri agenta. A što više agenata uzmeš, to je veći popust, koji može ići sve do 50 posto”, kaže marketingašica, koja napominje 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

Voditeljica poslovanja informativnog centra za turiste u jednom od najvećih hrvatskih gradova sjeća se vremena u kojima je primarni kontakt s turistima bio osobni. Tada je, naime, postojao samo fiksni telefon, pa je većina turista sa svojim pitanjima ipak dolazila u centar te su na upite gostiju odgovarali na licu mjesta. Danas je to potpuno drukčije.

“Sada turisti većinu toga istraže znatno puno prije dolaska. Morali smo uspostaviti pozivni centar jer smo prije nekoliko godina uočili da broj upita telefonom i mailom raste, a da ljudi zapravo nemaju centralno mjesto na koje se mogu obratiti. Kako nije bilo potrebe da zapošljavamo ljude za cijelu godinu jer posla nema toliko baš tijekom svih 12 mjeseci, uzeli smo Cloud Call Centar. Jedan od razloga bilo je i to što nam je s njime na raspolaganju pet kanala komunikacije, a danas se koriste svi. Osim telefona, tu su još SMS poruke, faks, e-mail i internetski chat. Jako dobrim se pokazalo i što su ti kanali dvosmjerni, pa ako, na primjer, postoji neki upit na koji se ne može odgovoriti u inicijalnom pozivu, pozivatelje radi odgovora možemo povratno kontak-

tirati telefonom, SMS-om, e-mailom. Ako moram izdvojiti najpopularniju metodu, onda je to chat”, objašnjava voditeljica informativnog centra.

Za razliku od situacije u kojoj ne bi mogli biti dostupni u bilo kojem trenutku dana, uz Cloud Call Centar agenti mogu raditi s bilo koje lokacije i s bilo kojeg uređaja koji se može spojiti s internetom, dakle s računala, pametnih telefona, tableta... To znači da mogu raditi i od kuće ili s puta, čak i izvan službenog radnog vremena te držati informativni centar otvorenim za pozive praktički non-stop. Oduševilo ju je i kako se jednostavno usluga koristi.

“Ja samo daleko od kompjuterskog stručnjaka, ali doista je lagano aktivirati ovu uslugu. Nakon spajanja na aplikaciju, odredi se broj agenata, radno vrijeme pozivnog centra, definiraju se i unesu brojevi telefona ili mobitela agenata, kolegice su snimile govorne poruke za pozivatelje i nakon toga preostalo je još samo odrediti želimo li da se razgovori snimaju”, navodi voditeljica centra.

## S Cloud Call Centrom pokrivena je komunikacija i izvan radnog vremena

### Fleksibilnost nadzora agenata

Uvijek je škakljivo predati komunikaciju svoje tvrtke u ruke nekome drugome, no kako bi svatko mogao biti siguran da je komunikacija s njegovim klijentima i gostima na profesionalnoj razini, postoji mogućnost snimanja dolaznih te odlaznih poziva. Može se i prilagođavati stupanj nadzora agenata te kontrole razgovora koje vode s pozivateljima, a same se snimke čuvaju godinu dana nakon poziva. Moguće ih je preslušavati putem interneta ili preuzeti 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 rad kontakt-centra, 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

Želje i potrebe pozivatelja kontaktnih centara raznolike su i brojne, a kako bi se moglo što kvalitetnije odgovoriti na sve njih, uspostavljena je iznimno široka paleta opcija i mogućnosti unutar usluge Cloud Call Centar. Tako je moguće snimiti najavnu poruku koja se aktivira prilikom pozivanja vašeg kontakt-centra, a može se snimiti i izbornik koji pozivatelja navodi kroz sustav. Moguće je, nadalje, usmjeriti pozivatelja prema točno određenom agentu s kojim su možda već razgovarali, a radno vrijeme može se precizno podesiti, i to s

pravilima usmjeravanja poziva izvan tog perioda. Primjerice, sustav može iščitati poruku o radnom vremenu te usmjeriti poziv na govornu poštu ili telefon dežurnog agenta. Imenik je moguće segmentirati po brojevima, tako da se poziv, nakon što pozivatelj 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 povratno nazvati.

### Kako uvijek biti dostupan gostima

Glavna je prednost računarstva u oblaku to što su usluge bazirane u cloudu uvijek dostupne, bez obzira na vrijeme i mjesto. Tako je i Cloud Call Centar usluga koja ne ovisi ni o lokaciji ni o radnom vremenu, nego samo o postojanju internetske veze. Usluzi se može pristupiti doslovno s bilo kojeg mjesta na svijetu, s posla, od kuće, s terena, plaže, stadiona... Zbog opcije vremenskog preusmjeravanja, određivanje radnog vremena kontakt-centra definira se

prema 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, ostavi govornu poruku, 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.

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

Za sva pitanja, slobodno nas kontaktirajte na broj:

**0800 0005, ili pošaljite upit.**