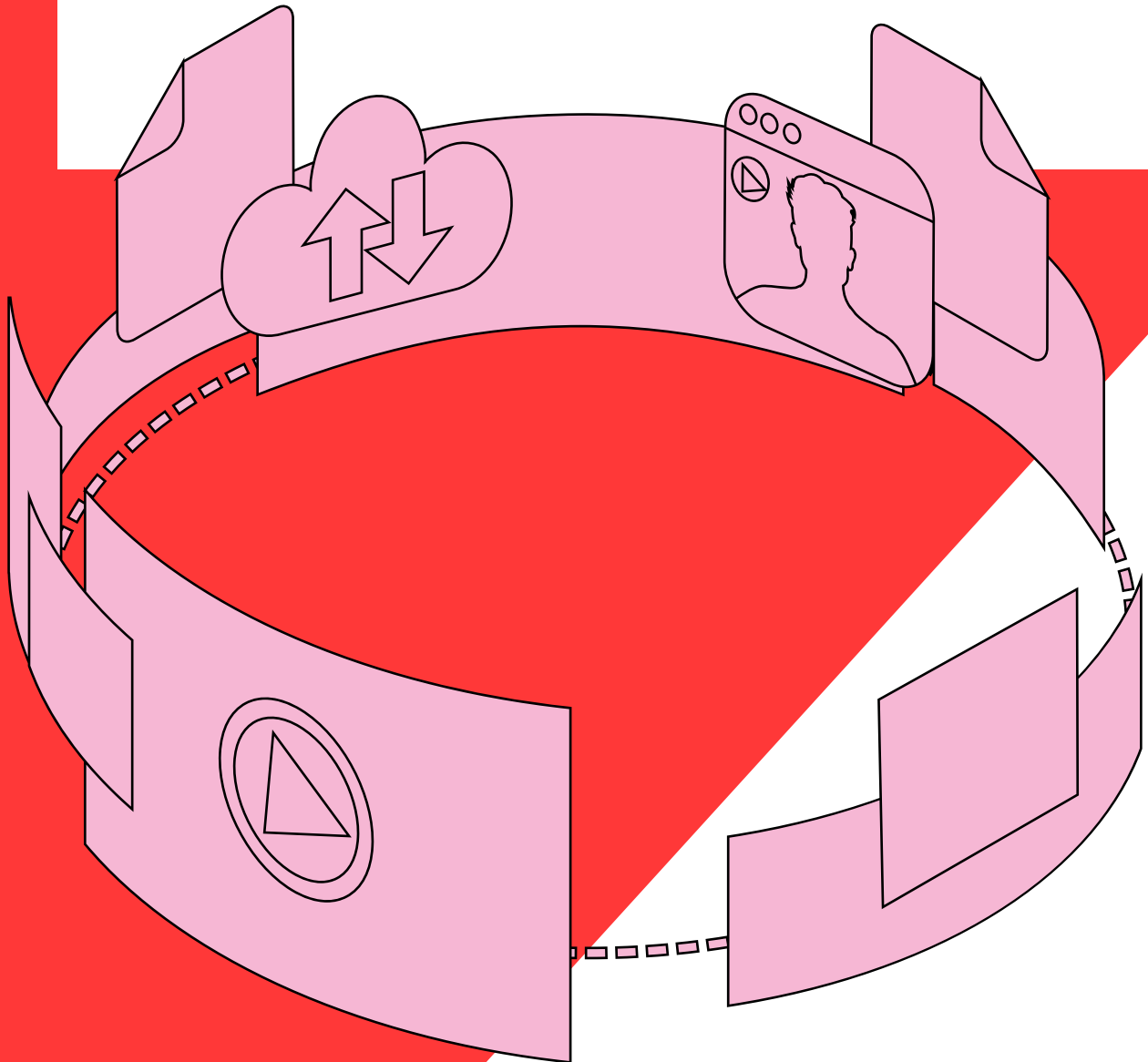


# Kontakt centar

powered by Sedam<sup>IT</sup>



## Što je kontakt centar?

Kontakt centar predstavlja rješenje koje poduzećima služi za upravljanje svim vrstama kontakata s korisnicima (telefon, mail, fax, chat, društvene mreže itd.). Današnji kontakt centri nastali su kao nadogradnja klasičnih pozivnih centara, koji su samo zapimali i registrirali dolazne telefonske pozive korisnika.

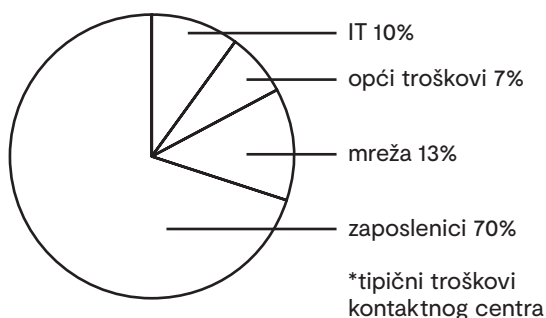
Rješenje **Sedam kontakt centar** potrebno je svakom poduzeću čija djelatnost zahtjeva izravan kontakt s korisnicima te koje želi veću pažnju posvetiti postojećim korisnicima, privući nove korisnike, povećati prednost na tržištu, smanjiti troškove, povećati prihode te efikasnost i produktivnost svojih zaposlenika. Kontaktni centri se najčešće koriste za upravljanje svim vrstama komunikacije s postojećim korisnicima (podrška, pomoć i sl.) te za uspostavljanje kontakta s potencijalnim korisnicima (razni upiti i sl.). U današnje vrijeme kontaktni centri se sve više okreću i odlaznim kontaktima s korisnicima kroz marketinške i prodajne kampanje, dogovaranje prodajnih sastanaka, provođenje anketa i slično.

01

Proaktivna komunikacija s korisnicima postaje kritična mjera uspjeha današnjih poduzeća, a rješenje Sedam kontakt centar pomaže upravo u uspostavi takve komunikacije:

- donosi nove prihode jer omogućava prodaju na efikasan i ekonomičan način
- prebacuje kontaktni centar iz troškovnog u prihodovni centar
- štiti postojeće prihode jer štedi novac smanjujući troškove pružanja usluga korisnicima

S obzirom na to da većina troškova usluga kontakt centra odlazi na troškove zaposlenika, kreirano je rješenje koje povećava produktivnost zaposlenika. Riječ je o rješenju koje nudimo i u oblaku – Sedam Cloud kontakt centar.



Rješenje kontakt centar povećava produktivnost čime se smanjuju troškovi.

## Sedam kontakt centar rješenje

Jedno aplikativno rješenje za sve procese unutar kontaktnog centra.

Rješenje Sedam kontakt centar temelji se na rješenju Cisco Unified Contact Center Enterprise nadograđenom komponentama koje je razvio interni tim Sedam IT-a, a koje cjelokupnom rješenju daju više funkcionalnosti te omogućavaju integraciju s drugim sustavima kao što je npr. Sedam CRM ili neke druge poslovne aplikacije. U kontaktnom centru koristi se aplikacija Sedam Agent / Supervisor Desktop, koja pruža sve funkcionalnosti potrebne djelatnicima u svakodnevnom radu, tj. omogućava upravljanje svim kanalima komunikacije. Pored toga Sedam IT vodi proces uspostave modernog kontaktnog centra u Vašem poduzeću te pruža stalnu podršku u njegovom korištenju. Cloud, mrežno rješenje za virtualno okruženje, nudi mnoge prednosti kao što su: ušteda na opremi, licencama, prostoru i ulaganju u stručni kadar.

Zahvaljujući dugogodišnjem iskustvu na preko dvadeset uspješno završenih projekata implementacije rješenja Sedam kontakt centar u Hrvatskoj i regiji, Sedam IT pruža podršku u implementaciji ovog rješenja u svim fazama projekta. Naše dosadašnje reference obuhvaćaju industrije od telekoma i finansijskih institucija do retaila i državne uprave.

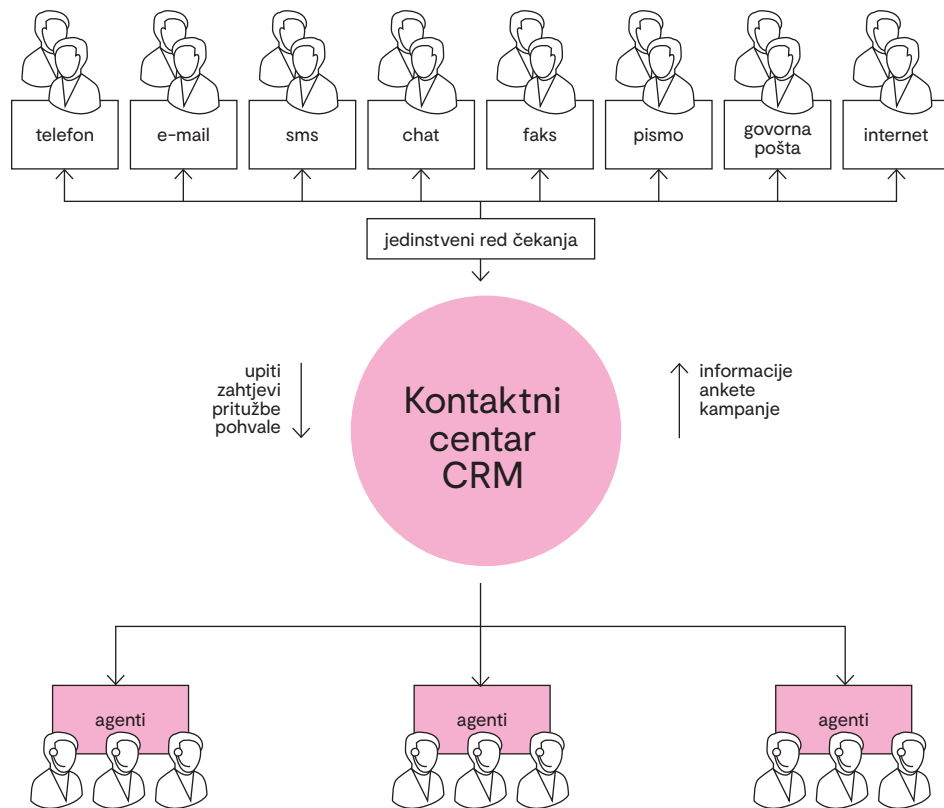
Rješenje kontakt centar:

- proširuje odnose s korisnicima
- povećava kvalitetu informacija koje izlaze van
- objedinjuje komunikaciju s korisnicima na jednom mjestu
- povećava dostupnost za korisnike
- povećava efikasnost
- smanjuje troškove
- daje izvještaje i statistike
- poboljšava interne komunikacije.

Proizvodi i usluge rješenja Sedam kontakt centar:

- Sedam kontakt centar – aplikativno kontakt centar rješenje bazirano na Cisco ucce
- konzultantske usluge podrške pri implementaciji rješenja
- konzultantske usluge nadogradnje postojećeg rješenja
- usluge održavanja i podrške

Rješenje omogućava sljedeće kanale komunikacije i glavne funkcionalnosti:



## 02

Rješenje se temelji na voip-tehnologiji koja omogućava potpunu lokacijsku neovisnost agenata, s jedne strane, te centralizaciju održavanja poslovnih pravila i mrežne administracije, s druge strane. Moderni kontaktni centri pružaju korisnicima mogućnost odabira kanala komunikacije koji im najbolje odgovara u danom trenutku.

Jedinstvenim redom čekanja za sve kontakte, neovisno o kanalu komunikacije, sustav omogućava definiranje pravila i prioritizaciju za distribuciju kontakata na agente kontaktnog centra. Sedam Agent / Supervisor Desktop kao sučelje agenata prema infrastrukturi kontaktnog centra koristi se za upravljanje statusima agenata, upravljanje svim kanalima komunikacije te pruža pristup statističkim podacima i izvještajima

## Pozivi

Prva točka interakcije korisnika s kontakt-centrom je govorni automat. Govorni automat obično pruža statične izbornike koji vode korisnika kroz sustav glasovnih informacija, dok njegove napredne funkcije omogućavaju i dinamičke izbornike te razne aplikacije uz pomoć

kojih se mogu autorizirati korisnici te pružiti dodatne informacije kao što su stanje računara, cijene i sl. Pomoću definiranih pravila sustava poziv se distribuira na odgovarajućeg agenta pri čemu se agentu na ekranu prikazuju podaci o pozivu i korisniku. Ako nema slobodnih agenata za prihvatanje poziva, govorni automat stavlja poziv u red čekanja.

Funkcije za kontrolu poziva u sklopu aplikacije Sedam Agent / Supervisor Desktop omogućuju agentu kompletno upravljanje dolaznim i odlaznim pozivima, što znači da agent, koristeći isključivo aplikaciju, može inicirati poziv, javiti se na dolazeći poziv, prekinuti poziv, staviti poziv na čekanje, preuzeti poziv s čekanja, inicirati konferencijski poziv, preusmjeriti poziv na drugog agenta, uključiti/isključiti snimanje poziva te zatražiti pomoć supervizora. Aplikacija prikazuje i informacije o pozivima u redu čekanja u realnom vremenu. Rješenje omogućava izvršavanje automatiziranih odlaznih kampanja. Kampanje se u pravilu definiraju u poslovnim aplikacijama kao što je Sedam CRM te se predaju sustavu kontaktnog centra na izvođenje. Automatski odlazni pozivatelj izvršava pozive te ih dodjeljuje agentima u kontaktnom

centru. Preko sučelja Sedam Agent / Supervizor Desktop agenti upravljaju automatskim odlaznim pozivima, a preko integracije s poslovnom aplikacijom imaju na uvid sve podatke o kampanji i pozivu koji se provodi.

## E-mail

Rješenje omogućava dodjeljivanje poruka primljenih e-mailom na raspoložive agente prema definiranim pravilima i prioritetima. Pravila omogućavaju raspoređivanje poruka prema elektroničkim adresama na koje su poslane, ključnim riječima, pošiljatelju i nizu drugih parametara. Agenti prihvaćaju poruke i dalje rade s njima kroz jedinstveno sučelje kontaktnog centra – aplikaciju Sedam Agent / Supervizor Desktop. Aplikacija omogućuje potpuno upravljanje pristiglim porukama kao što je npr. pregledavanje poruka, odgovaranje na poruke, preusmjeravanje na druge agente, eskaliranje, arhiviranje i sl. Prilikom zaprimanja dolaznih e-mail poruka, identificira se pošiljatelj odnosno korisnik te sustav prikazuje njegove podatke. Osim klasičnog dodjeljivanja poruka na agente prema definiranim pravilima, rješenje omogućava i pregled poruka u redu čekanja te preuzimanje poruka iz reda ili distribuciju na agente.

## Sms

Sms-poruke zaprimljene u sustav obrađuju se i distribuiraju na agente kontaktnog centra na jednak način kao i poruke primljene e-mailom, što znači da se mogu definirati pravila na temelju kojih se određuje agent kojem će se sms-poruka dodijeliti. Sms-poruke agentu su dostupne kroz aplikaciju Sedam Agent / Supervizor Desktop sa svim funkcijama potrebnim za njihovu obradu.

## Chat

Chat predstavlja pisani kanal komunikacije kao i e-mail, ali je s druge strane interaktivan kao i pozivi. Sustav omogućava prihvatanje chatova iniciranih od strane korisnika s korporativnih stranica te određivanje agenta najprikladnijeg za razgovor s korisnikom na temelju definiranih pravila. Na strani korisnika postoji aplikacija na internetskim stranicama dok agenti kontaktnog centra koriste istu aplikaciju kao i za druge navedene kanale. Pravila distribucije chatova na agente koriste parametre kao što su kategorija odabrana na internetskim stranicama ili inter-

netska stranica s koje je iniciran razgovor, koliko aktivnih chat-razgovora agent može istovremeno imati i slično. Osnovna ideja pri uvođenju chat kanala komunikacije je da djeluju integrirano sa svim ostalim kanalima komunikacije u jednom kontaktu centru. To se ponajprije odnosi na grupiranje agenata s obzirom na njihove sposobnosti i kompetencije te na raspoloživost istih agenata u kontekstu rješavanja problema na drugim kanalima komunikacije.

## Društvene mreže

U današnje vrijeme popularnost društvenih mreža i IM je od velikog značaja. Chat kanali komunikacije kao što su npr. Facebook Messenger, Viber ili WhatsApp uvode se kako bi se korisnicima omogućio lakši i direktniji kontakt s djelatnicima kontaktnog centra u slučaju potrebe rješavanja nekog problema ili postavljanja nekog upita.

## Faks

Faks poruke zaprimljene u sustav obrađuju se i distribuiraju na agente na jednak način kao i e-mail i sms poruke. Agent pregledava i upravlja pristiglim faksom kroz isto sučelje kao i za ostale poruke.

## Govorna pošta

Govorna pošta predstavlja govornu poruku koju je korisnik ostavio na govornom automatu. Uobičajeno se sustav izbornika i poruka na govornom automatu slažu tako da se korisniku nudi mogućnost ostavljanja govorne poruke ako ne želi čekati slobodnog agenta ili ako zove izvan radnog vremena agenata. Govorne poruke distribuiraju se na agente prema definiranim pravilima te ih agenti obrađuju kroz isto sučelje kao i ostale kanale komunikacije.

## Internet

Internet kao kanal komunikacije može predstavljati jednostavan formular putem kojeg korisnici mogu postaviti upit koji se kao e-mail šalje agentu, ali i zaprimanje poruka s društvenih mreža i distribuciju na agente prema definiranim pravilima. Pravila se koriste na sličan način kao i kod drugih pisanih kanala, a agenti poruke zaprimaju kroz standardno sučelje kontaktnog centra – Sedam Agent / Supervizor Desktop.

## Snimanje razgovora

Rješenje Sedam kontakt centar omogućuje snimanje razgovora kroz vlastitu komponentu integriranu u ostatak sustava kontaktnog centra. Rješenje omogućava definiranje kompleksnih pravila za snimanje poziva te uključivanje snimanja na zahtjev agenta ili supervizora. Kroz aplikaciju Sedam Agent / Supervizor Desktop agentima se pruža informacija o statusu snimanja razgovora te imaju sve funkcije potrebne za uključivanje/isključivanje snimanja te pretragu i preslušavanje snimljenih poziva.

## Supervizorske funkcije

Prilikom prijave u Sedam Agent / Supervizor Desktop sustav prepoznaje ulogu prijavljenog agenta te mu, ima li on supervizorsku ulogu, omogućava korištenje dodatnih funkcionalnosti. Primarno su to funkcije nadzora i upravljanja agentima u timu. Supervizor može upravljati statusom agenta, slušati agentov razgovor, uključiti se u razgovor i preuzeti ga ili uključiti snimanje agentovog razgovora. U svakom trenutku supervizor ima informacije u realnom vremenu o statusu agenata u svom timu, pozivima i ostalim porukama na čekanju i to u tabelarnom i grafičkom prikazu. Osim funkcionalnosti nadzora agenata, supervizori imaju i pristup raznim statistikama i izvještajima te imaju mogućnost administracije sustava (definiranje radnog vremena kontaktnog centra, definiranje pravila snimanja razgovora i slično).

## Izvještaji i statistike

Aplikacija omogućava pregled izvještaja u realnom vremenu, statističkih podataka te povijesnih izvještaja vezanih za kontaktni centar. Svaki agent ima uvid u svoju statistiku i statistiku grupa u kojima se nalazi. Supervizor ima dodatnu mogućnost uvida u trenutno stanje svih agenata u timu i vrijeme provedeno u tom stanju. Kroz aplikativno sučelje supervizori kontaktnog centra imaju mogućnost pregledavanja liste spremljenih izvještaja, prikaz pojedinačnih izvještaja te pokretanje izvještaja zajedno s pripadajućim ulaznim parametrima (npr. vremenski interval).

Primjeri standardnih izvještaja kontaktnog centra:

- izvještaj poziva u zadanom periodu, vremena odgovora na pozive, broj propuštenih poziva i sl.

- izvještaj aktivnosti agenata za zadani period
- izvještaj o automatskom odlaznom pozivatelju.

## Wallboard

Prikaz podataka rada kontaktnog centra u realnom vremenu omogućava sustav u potpunosti ugrađen u rješenje Sedam kontakt centar. Služi za prikaz informacija o trenutnom stanju kontaktnog centra kao i za nadzor agenata. Prikaz informacija prilagođen je velikim ekranima ili projekciji na zid te tako omogućava pregledni prikaz stvarnog stanja. Tipične informacije koje se prikazuju su:

- broj poziva na čekanju
- broj poziva u tijeku
- broj odlaznih poziva
- broj agenata prema njihovom trenutnom stanju
- broj drugih kontakata (e-mail, chat...) na čekanju.

Upravljanje prikazima na ekranima u potpunosti je moguće iz supervizorske aplikacije.

## Upravljanje zadacima zaposlenika

Teleopti ccc je alat koji kroz integraciju sa svim komponentama sustava kontaktnog centra nudi mogućnost upravljanja zadataka zaposlenika, te bolji rad i rezultate kontaktnog centra. Osnovne funkcionalnosti su: analize podataka i predviđanja trendova opterećenja kontaktnog centra, planiranje smjena i ljudi te izvještavanje.