



## Sedam kontakt centar rješenja



Tea Crkvenac  
Jerko Šuško

Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

1

## Sadržaj

- Sedam IT
- Sedam IT – Cisco Unified Communications **Master**
- Cisco Unified Communications
- **Sedam CRM** i kontakt centar

Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

2



## Sedam kontakt centar rješenja

Sedam IT



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

3

## Sedam IT

- **Mi smo:**
- 51 zaposlenih i 40 vrhunskih IT stručnjaka
- 340 godina iskustva u IT industriji
- certifikati i školovanja > 210
- prosječna dob < 35



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

4

## Opis djelovanja

### Mrežne tehnologije

- mrežni dizajn i razvoj
- izgradnja i puštanje u rad mrežnih sustava temeljenih na Cisco rješenjima
- nadzor, upravljanje i održavanje mreže

### ICT Management

- ICT sistemski dizajn
- mrežni i sistemski management
- sigurnosni management
- management usluga (ITIL)
- sistemska podrška

### Razvoj softvera

- analiza, dizajn, primjena i održavanje kontakt centara (Cisco IPCC Enterprise)
- CRM (customer relationship management)
- aplikacijska rješenja po mjeri korisnika



- projektni pristup, svjetski standardne metodologije
- cjelovita **ključ u ruke** rješenja
- usluge savjetovanja

Sedam komercijalni centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

5

## Analitičari o Sedam IT

- 2008:
- IDC Adriatics TOP CRM Solution Provider – Rank 1
- Infotrend TOP 100 Croatian IT Companies – Rank 29
- Deloitte Technology Fast 50/Central Europe – Rank 25
- Deloitte Technology Fast 500/EMEA – Rank 275
- Business.hr Croatian Gazele (TOP Fast Growth) – Rank 119

**Deloitte.**



**IDC**  
Analyze the Future

**infoTrend**  
Prvi hrvatski poslovni časopis za informatiku

Sedam komercijalni centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

6

## Reference



## Certifikati i specijalizacije



## Cisco Unified Communications Master Specialized

- Sedam IT **prvi** Master UC partner u regiji Srednje i Jugoistočne Europe
- **četvrti** na području Emerging Markets
- **deveti** u Europi
- **43.** na svijetu

Navedena specijalizacija je priznanje Cisco Channel Partnerima s najvišom razinom iskustva, stručnosti u pružanju usluga i uspjeha u prodaji Cisco Unified Communications tehnologije



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

9



Sedam kontakt  
centar rješenja

Cisco Unified  
Communications



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

10

## Transformacija poslovnih procesa



## Prednosti implementacije UC rješenja

- Funkcionalne
- Financijske
- Poslovne



## Funkcionalne prednosti

- Centralizirana “telefonska centrala”
- Konvergentna mreža za govor i podatke (i video)
- *Extension mobility* (unificirano radno mjesto)
- Korporativni imenik - LDAP integracija
  
- Centraliziran sustav govorne pošte
- Videokonferencije
- Web konferencije
- Presence info



© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

13

## Financijske prednosti

- Smanjenje troškova hardvera i softvera
- Smanjenje troškova održavanja hardvera i softvera
- Veća iskoristivost linija
- Smanjenje troškova kabliranja
- Smanjenje troškova nadzora
- Smanjenje utroška energije
  
- Ukupno smanjenje TCO



© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

14

## Poslovne prednosti

- **Povećanje brzine**
  - Vrijeme izlaska na tržište
  - Prodajni ciklusi
- **Povećanje zadovoljstva korisnika**
  - Kontakt centar
  - Help desk
- **CRM integracija**
- **Povećanje produktivnosti zaposlenika**



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

15



Sedam kontakt  
centar rješenja

Sedam CRM i  
kontakt centar



Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Sedam IT. All rights reserved.

16

## Uvod

- Prema analizi IDC-a za 2007. godinu, Sedam IT je **vodeći** domaći isporučitelj CRM softvera u Hrvatskoj i drži **28% CRM tržišta**.
- Do sada je uspješno izvedeno **desetak** implementacija Sedam CRM-a kako u Hrvatskoj tako i u regiji.



Sedam kontakt centar d.o.o. © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

17

## Sedam CRM



Sedam kontakt centar d.o.o. © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

18

## Kanali komunikacije

### ▪ Dolazno

- Pozivi
- Mailovi
- Glasovna pošta
- Faksovi
- Web

### ▪ Odlazno

- Pozivi
- Mailovi
- Faksovi

## Poslovni procesi

### ▪ Dolazno

- Upiti
- Zahtjevi
- Pritužbe
- Reklamacije
- Svi kontakti

...

➔ Podrška korisnicima

### ▪ Odlazno

- Kampanje
- Ankete
- Prodaja
- Povratni pozivi
- Svi kontakti

...

← Marketing i prodaja

## Podrška korisnicima

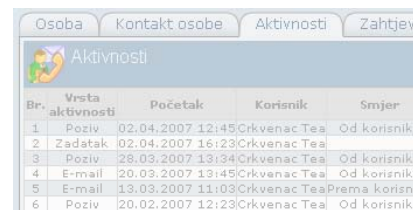
- Obrada poziva:
  - Govorni izbornici
  - Prepoznavanje korisnika
  - Preusmjeravanje na agenta
    - Geografski dislocirani kontakt centri
    - Account manager
  - Preusmjeravanje na automatske odgovore
- Napredna CTI integracija:
  - Kontrola stanja agenta
  - Kontrola stanja poziva
  - Preuzimanje podataka specifičnih za kanal komunikacije

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco Confidential

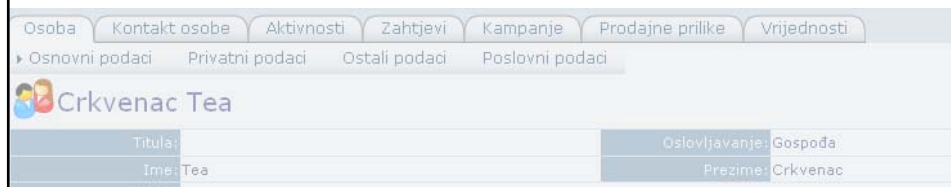
21

## Podrška korisnicima

- Obrada korisnikovog zahtjeva:
  - Prepoznavanje korisnika
  - Poslovni odnos s korisnikom
  - Određivanje razine podrške (*service level*)
  - Uvid u povijest komunikacije s korisnikom
  - Automatska evidencija kontakta



Br.	Vrsta aktivnosti	Početak	Korisnik	Smjer
1	Poziv	02.04.2007 12:45	Crkvenac Tea	Od korisnik
2	Zadatak	02.04.2007 16:23	Crkvenac Tea	
3	Poziv	28.03.2007 13:34	Crkvenac Tea	Od korisnik
4	E-mail	20.03.2007 13:45	Crkvenac Tea	Od korisnik
5	E-mail	13.03.2007 11:03	Crkvenac Tea	Prema korisnik
6	Poziv	20.02.2007 12:23	Crkvenac Tea	Od korisnik



Osoba   Kontakt osobe   Aktivnosti   Zahtjevi   Kampanje   Prodajne prilike   Vrijednosti

Osobni podaci   Privatni podaci   Ostali podaci   Poslovni podaci

**Crkvenac Tea**

Titula:		Oslovljavanje:	Gospođa
Ime:	Tea	Prezime:	Crkvenac

## Podrška korisnicima

- Obrada korisnikovog zahtjeva:

- Određivanje problema, informacija, ...

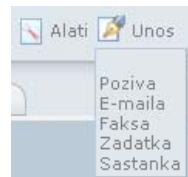
- Predložci za razgovor

- Radni tijek određen problemom, korisnikom, ...

- Tko sve sudjeluje u rješavanju problema?

- Prosljeđivanje na 2. nivo podrške

- Eskalacije



System Center for Service - © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Svi prava zadržani

23

## Podrška korisnicima

- Nakon rješavanja problema:

- Povratna informacija korisniku

- Validacija rješenja

- Ažuriranje informacija o problemu i načinu rješavanja

- Baza znanja

- Kod kreiranja novog zahtjeva korisnika

- Pretraživanje informacija o prijašnjim problemima

- Pretraživanje baze znanja

System Center for Service - © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Svi prava zadržani

24

## Podrška korisnicima

- Naknadne analize:

- Praćenje kvalitete

- Vrijeme potrebno za zatvaranje problema

- Zadovoljstvo korisnika rješavanjem problema

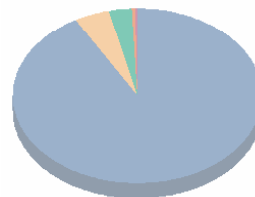
- Ispunjenje postavljenog cilja razine podrške

- Analiza rada kontakt centra

- Analiza rada agenata

- Trošak / profit kontakt centra

■ Poziv	91,7%
■ E-mail	4,6%
■ Voice-mail	3,0%
■ Faks	0,4%
■ Pošta	0,3%
■ Zadržak	0,0%
Total	100%



Sedam kontakt centar (Sedam) © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

25

## Odlazni pozivi, mailovi, faksovi

- Sedam Agent/Supervisor Desktop:

- Ručno pozivanje

- Odgovaranje

- Korištenje predložaka odgovora



- Automatsko pozivanje

- Pozivanje grupe korisnika

- Automatski povratni pozivi

Status	Pozivatelj	Birani broj	Vrsta poziva
Cekanje	ibegonja	245	Rezervacija

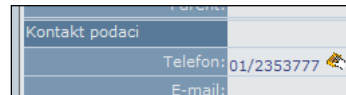
- Sedam CRM:

- Pozivanje iz pregleda korisnika

- Kreiranje iz pregleda korisnika ili zahtjeva

- Automatska evidencija

- Praćenje statusa



Sedam kontakt centar (Sedam) © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

26

## Marketing

- **Planiranje:**
- **Segmentacija korisnika**
  - Grafičko definiranje
  - Podatkovni set unutar CRM-a
  - Liste korisnika iz vanjskih sustava
- **Dizajn kampanja**
  - Jednokratne, višefazne, iterativne
  - Ankete, predlošci za razgovor
  - Višekanalne

Osnovni podaci Dizajn

Filter

(Korisnik) Vrsta korisnika Organizacija

Prodajna prilika Broj >= 1

Aktivnost Vrsta aktivnosti >= Poziv

Aktivnost Broj > 5

Aktivnost Datum Datum >= Trenutno - 7

Sistem kontakt centar (scc) © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Svi prava rezervirani.

27

## Marketing

- **Provođenje marketinških kampanja:**
  - Podaci o korisnicima
  - Segmentacija korisnika
  - Ispitivanje tržišta
  - Anketiranje korisnika

Osnovni podaci Pitanja Pregled ankete Ispunjene ankete

Ocjena CRM konferencije

Korisnik: Cvjenac Tea

Kontakt osoba:

Status: Ispunjena anketa

Komentar:

1. Jeste li zadovoljni konferencijom?

Da  
Ne

2. Ocjenite konferenciju.

5  
4  
3  
2  
1

3. Prijedlog lokacije za sljedeću konferenciju.

Sistem kontakt centar (scc) © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. Svi prava rezervirani.

28

## Marketing

- Provođenje marketinških kampanja:
  - Marketinške kampanje
  - Automatsko provođenje kampanji (telefon, e-mail...)
  - Personalizirane kampanje
  - Evidentiranje povratnih informacija, odgovora



The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top containing tabs: "Osnovni podaci", "Faze", "Prijelaz faza", "Raspored", "Financijski model", and "Dok". Below the navigation bar is a section titled "Marketing faze" with a small icon of a calendar. Underneath is a table with the following data:

Br.	Naziv	Kampanja	Vremenski dan
1	Mail informiranje - 1. Faza	Slanje mailova	
2	Pozivanje zainteresiranih - 2. Faza	Pozivanje	

System Center for Sales - © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - System IT. All rights reserved.

29

## Marketing

- Naknadne analize:
  - Status kampanje
  - Opterećenost agenata
  - Odnos uspješnih i neuspješnih poziva
  - Analiza rezultata odgovora
  - Analiza odgovora prema agentu
  - ...

System Center for Sales - © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - System IT. All rights reserved.

30

## Prodaja

- Prodajni procesi u kontakt centru:

- Teleprodaja - konkretne ponude

- Prodaja na dolaznom kontaktu

- Dogovaranje sastanaka za prodavače

- Unos narudžbi i prosljeđivanje u matične sustave

- Prosljeđivanje prodajnih prilika

- Poslovni odnosi i podaci o korisniku

- Katalog proizvoda

- Baza znanja

The screenshot shows two dropdown menus from a CRM system. The first menu, labeled 'Prodajna faza', has a selected option 'Inicijalni kontakt' and a list of other options: 'Ponuda kredita', 'Obrada zahtjeva', 'Odobrenje kreditnog prijedloga', 'Ugovaranje kredita', 'Kredit ugovoren', and 'Plasman'. The second menu, labeled 'Prodajni proces', has a selected option 'Kredit' and a list of other options: 'Depoziti', 'Tekući i žiro računi', 'Diners kartice', 'Investicijski fondovi', and 'Brokerski poslovi'. Both menus also show 'Dobiveno/Izgubljeno' and 'Dobiveno/Izgubljeno razlog - napomena' fields.

Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

31

## Zaključak



- **Sedam IT:**

- Cisco UC Master – jedini u Hrvatskoj

- CRM – najbolji u Hrvatskoj

- ATP - jedan smo od rijetkih Cisco partnera koji posjeduje više ATP specijalizacija

- **Kontakt centar rješenja:**

- Jedinstveno sučelje za upravljanje svim kanalima komunikacije

- Identifikacija korisnika

- Jedinstvena evidencija zahtjeva i kontakata

- Preuzimanje podatka specifičnih za kanal komunikacije

- Povećanje efikasnosti agenata

- Odabir kanala komunikacije koji najviše odgovara korisniku

- Poboljšanje odnosa s korisnikom

- Veća kvaliteta usluge

- Pokrivanje svih procesa u kontakt centru

- Analiza i praćenje kvalitete rada kontakt centra

Sedam kontakt centar rješenja © 2007-2009 Cisco Systems, Inc. - Sedam IT. All rights reserved.

32

## Pitanja i odgovori

