

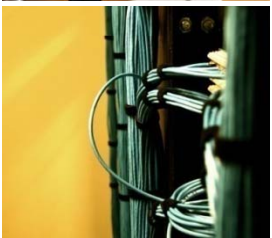


Cisco UC Retail Solution

KOLABORATIVNO REŠENJE ZA POSLOVNE KORISNIKE
IP Phone Services Demo Application

Cisco EXPO 2010

Beograd, 10.11.2009. godine

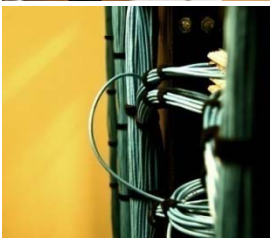


Definicija

Kustomizovana, skalabilna, više-primenjiva namenska aplikacija za poslovne korisnike bazirana na Cisco UC platformi, namenjena poboljšanju kolaborativnih **odnosa sa potrošačima** kroz povećanje responsivnosti i efikasnosti u tržišnim komunikacijama i interakcijama, obezbeđujući dodatno zadovoljstvo kupaca i **lojalnost** ka brendu, uz istovremenu **optimizaciju** poslovnih procesa od strane korisnika (prodavaca), čime se povećava **efikasnost** servisa, ubrzava protok klijenata na MP mestu, i time povećava **uticaj** na profitne margine.

Primena

U poslovnim objektima trgovinskih lanaca, namenskih industrija (garderoba, muzika, električni uređaji, kućni aparati, knjige, sportska oprema, kozmetika, roba široke potrošnje...)

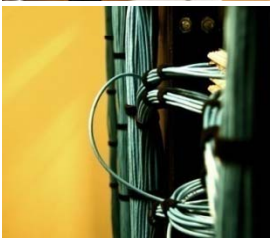


Idle režim

- “Idle” režim – predefinisani skup mktg poruka
- Neograničeni broj multimedijalnih informacija
- Upravljanje od strane Administratora
- Centralizovano emitovanje
- Decentralizovano emitovanje
- Unapred definisan sadržaj (“režija”)
- Višestruka primena scenarija
 - Interno, korporativno
 - Eksterno, kolaborativno
- Pritiskom na dugme – informacije o ponudi

Namena

- Awareness
- Demand Generation

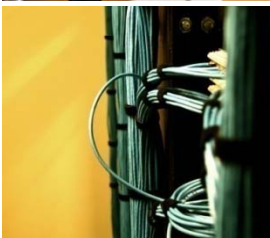


Odnosi sa potrošačima - MP

- Prodavac/kupac skenira bar
- Na IP telefonu se prikazuju osnovni podaci
- Mogućnost biranja artikala po svim kriterijumima
- Automatsko osvežavanje stanja magacina
- Pritiskom na touch-screen, na kasi
 - info o prodavnicama sa trenutnim stanjem artikla
 - mapa sa lokacijom prodavnice koja ima artikal
 - poziv ka prodavnici koja ima artikal
 - automatski in-bound prikaz traženog artikla
- Pritiskom touch-screen, u kabini

Namena

- Sales
- Brži procesing kupca (manji utrošak vremena)
- Manji broj prodavaca/kupcu
- Zadržavanje kupca
- Brand lojalnost kroz iskustvo kupaca (process mgm)

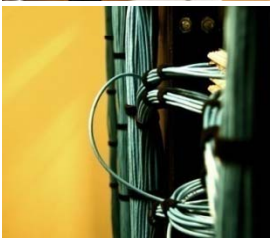


Brend lojalnost – Loyalty Cards

- Prodavac/kupac Loyalty Card
- IP telefon iskazuje podatke o parametrima
 - broj ostvarenih poena
 - poeni za nagradu
 - ušteda kroz LC
- Različit info za kupca i prodavca
- Preferencije kupca
- Cross-sell, up-sell
- Kolaborativni CRM
 - Preferencije kupaca

Namena

- Post-sales
- Efikasnost servisa
- Dodatna prodaja
- B2B primena (isti engine)

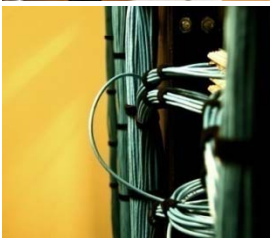


Interna upotreba

- Radnik skenira bar kod sa svoje kartice
- IP telefon – PIN code
- Osnovni podaci o radniku
- Tip akcije
 - ulazak/izlazak
 - vreme
 - stanje radnih sati
 - ostalo
- Touch-screen “Zadaci”
 - hitni dnevni zadaci za radnika
 - ostalo
- Touch-screen “Podaci”,
 - info o radniku

Namena

- Povećanje efikasnosti, produktivnosti
- Optimizacija budžeta



Summary

Poboljšanje prodajne usluge
Povećanje lojalnosti kupaca, zadržavanje
Optimizacija, efikasnost procesa

