



Nisu sve školjke iste.

# Do zadovoljnih kupaca boljom komunikacijom

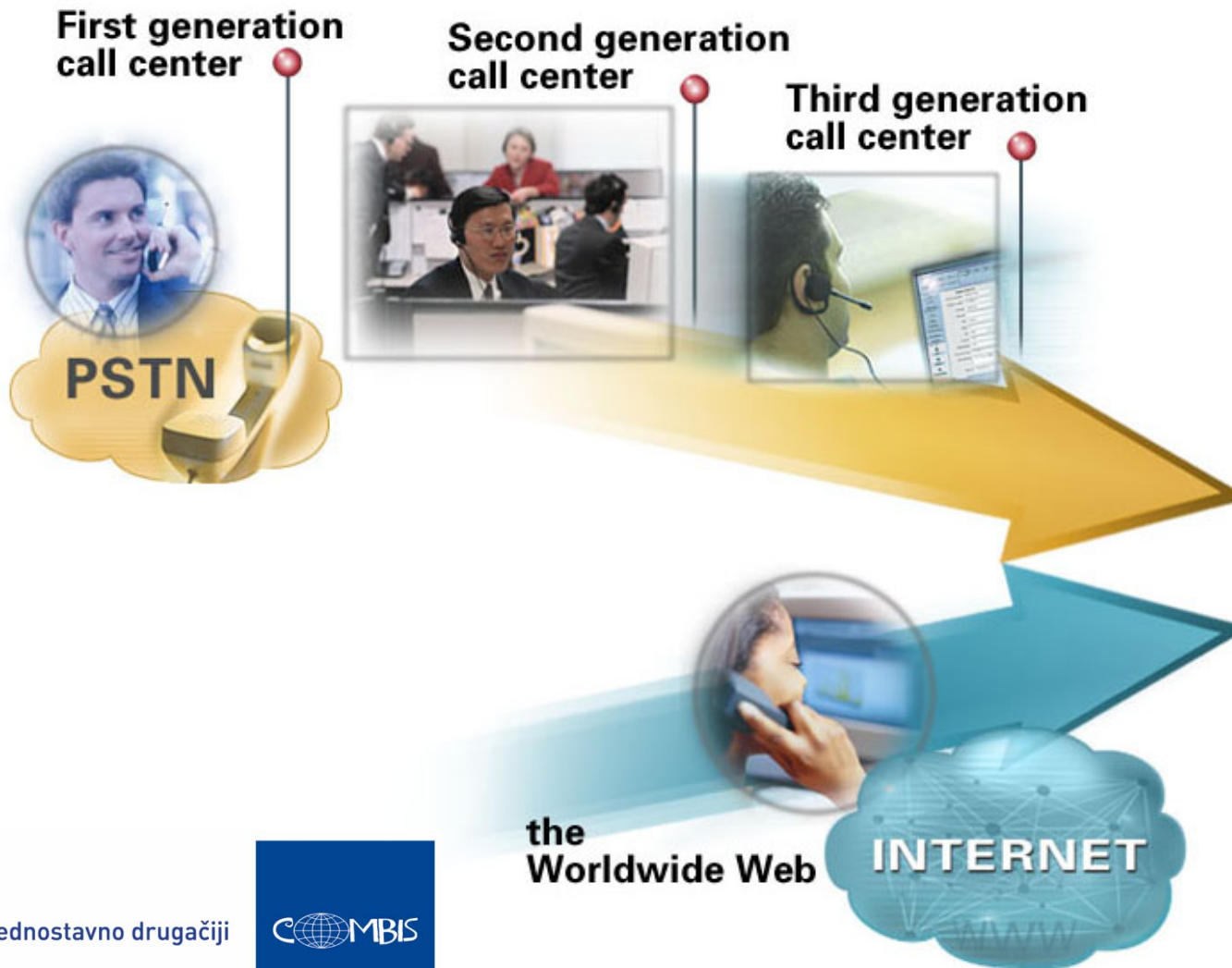
Željko Kolenc  
COMBIS d.o.o.

Rovinj, 16.10.2008.

# Sadržaj

- Što je Kontakt centar?
- Komponente Kontakt centra / Cisco IPCC
- Poslovni zadaci sustava
- Opis tehničkog rješenja
- Opis aplikativnog rješenja
- Zaključak
- Pitanja

# Što je Kontakt centar?



## **Nova generacija kontakt centara**

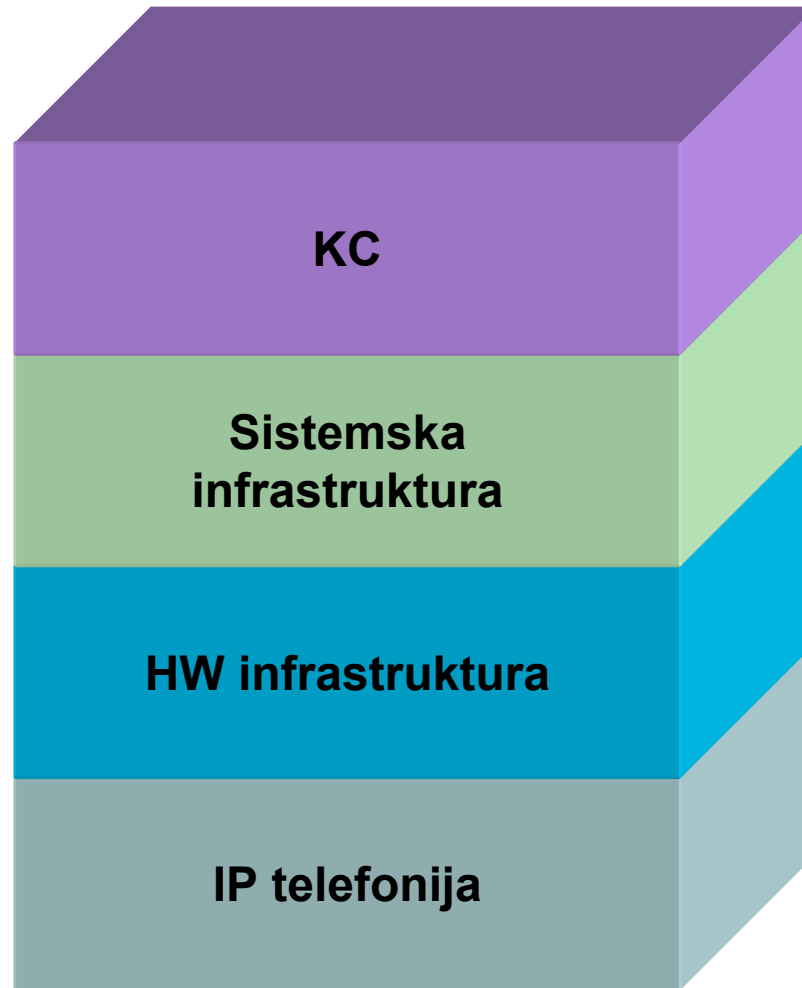
Objedinjuje ljudske i informacijske potencijale

Multi-channel kontakti

e-Commerce

Circuit-switched i IP infrastruktura

# Komponente Kontakt centra



# Cisco IPCC



**Intelligent  
contact  
management**



**Cisco  
CallManager**



**User  
interface**



**Queue  
platform**



**Cisco  
Web Collaboration  
Option**



**Cisco  
Outbound Option**



**Cisco  
E-Mail Manager  
Option**

# Poslovni zadaci

**Želi postati korisnik;  
Govori francuski**



**Prodajni specijalista;  
Govori francuski;  
15 godina iskustva**

**SITE 1**



**Usluge;  
Zanimaju ga novosti**



**SITE 2**



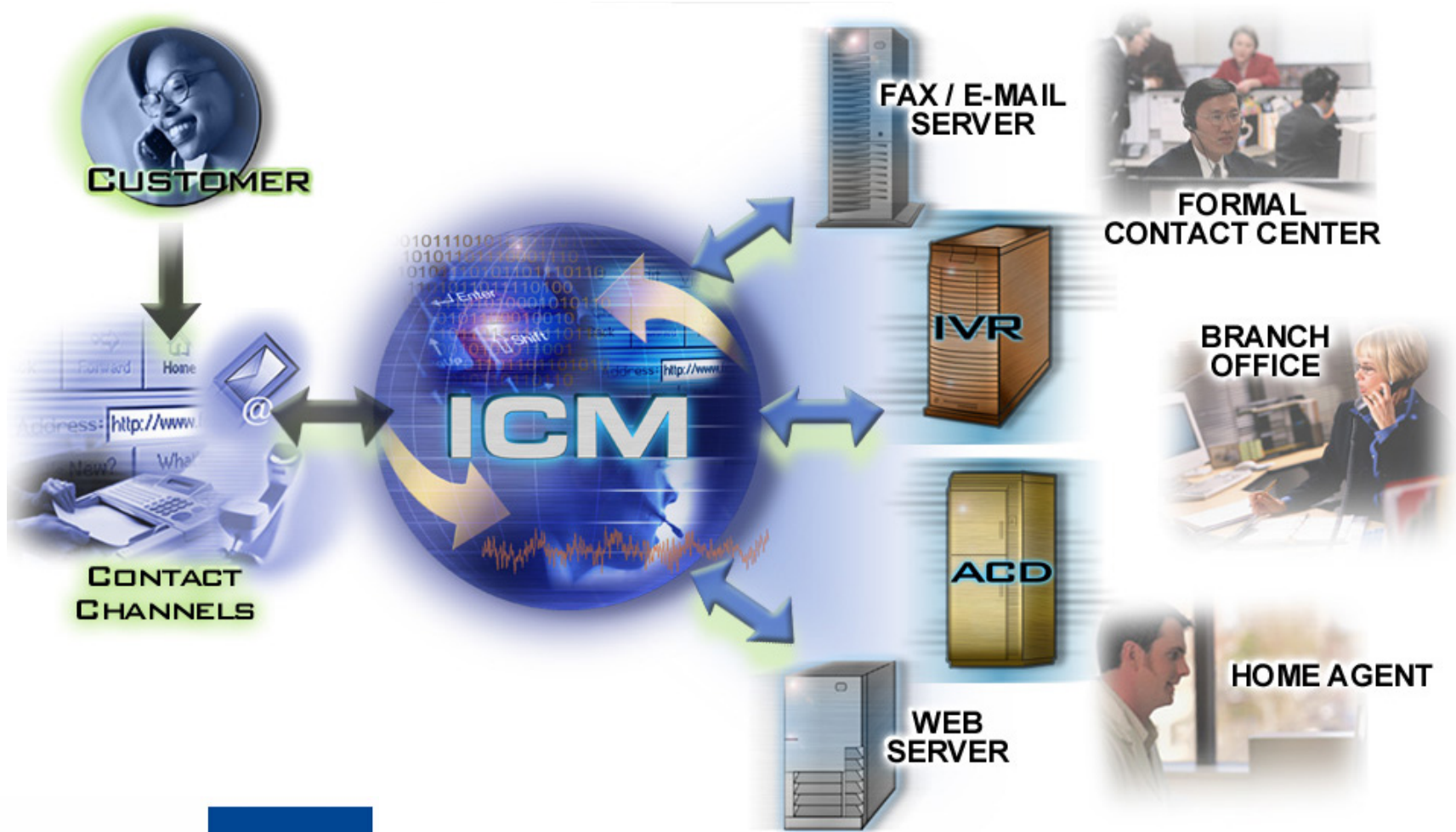
**Problemi s računom;  
Zanima ga objašnjenje**

**SITE 3**

**Specijalista za reklamacije;  
5 godina iskustva**

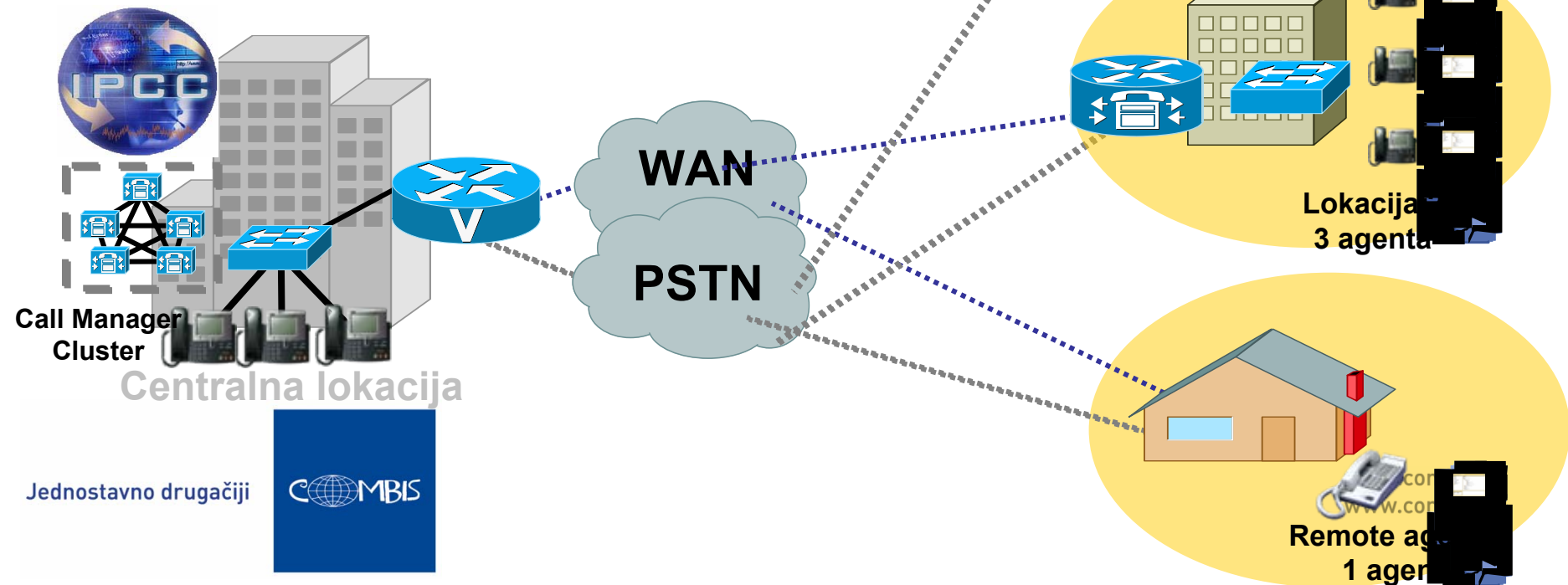


# Poslovni zadaci (2)



# Udaljene lokacije

- Pristup istim aplikacijama i servisima kao na centralnoj lokaciji
- Isti izgled i osjećaj
- **Centralizirano upravljanje i nadgledanje**
- Agenti – govorne vježbe



# Tehnološka osnova

## CISCO IPCC:

- ICM - Intelligent Contact Management
- CISCO IP IVR – Intelligent Voice Response
- Cisco Call Manager (IP telefonija)

## J2EE:

- Kontakt centar aplikacija
- Aplikacijski server

# Kanali komunikacije

Integrirani kontakt centar

Telefon

E-mail

Faks

Osobni kontakt

Pismo

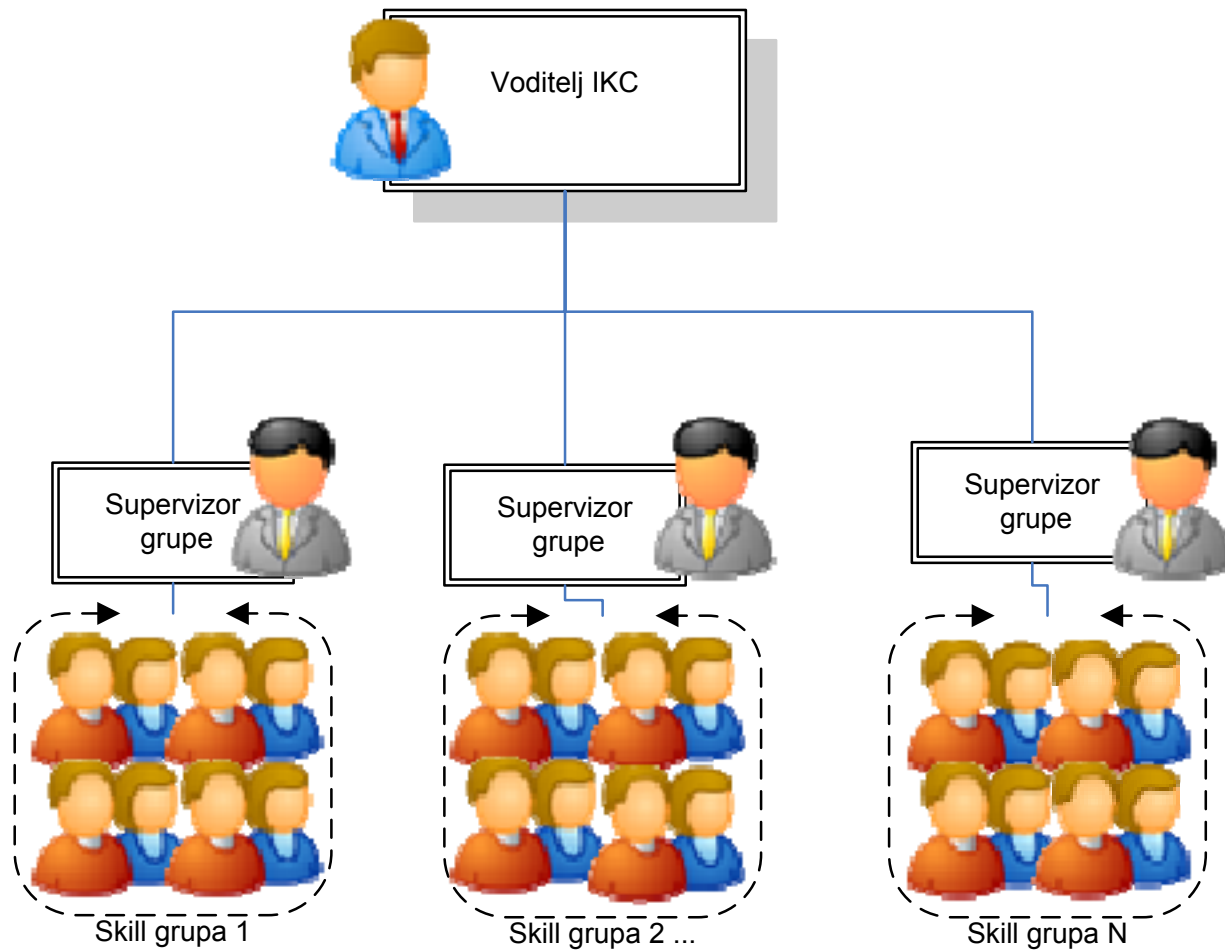
Internet

SMS

Infobox

- Jedinstveni broj na području RH
- Jedinstveni pogled na klijenta bez obzira na kanal komunikacije
- Novi kanali komunikacije
- Proširenje funkcionalnosti postojećih kanala
- Automatizacija odlaznih kontakata
- Mogućnost rada jednog agenta na više servisa
- Monitoring i dinamičko preusmjeravanje agenata prema trenutnim potrebama

# Logička organizacija KC-a



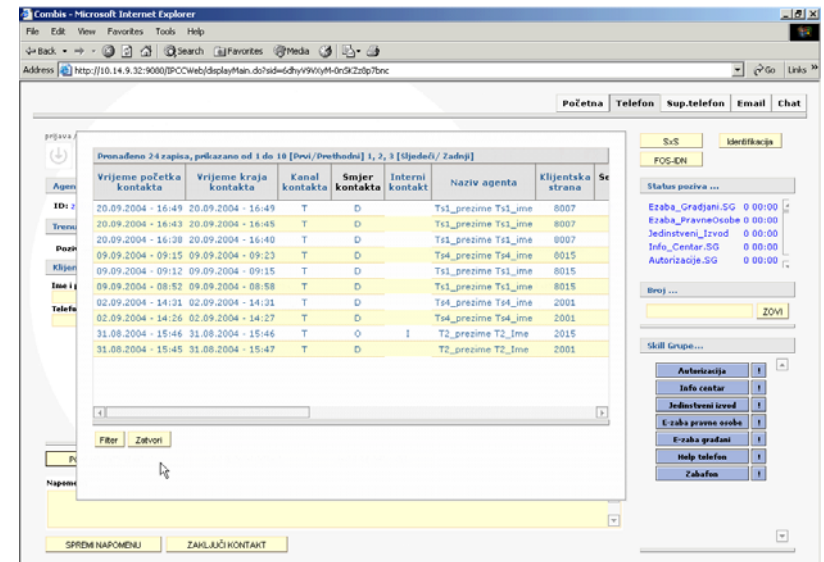


# Ciljevi...

- Pregledno i jednostavno korisničko sučelje
- Brz i jednostavan pristup relevantnim informacijama
- Snimanje i praćenje komunikacije s klijentom
- Brz uvid u sve potrebne parametre KC-a
- Mogućnosti integracije sa drugim sustavima
- Stvaranje skalabilnog sustava

# Moduli

- Voice
- Supervisor voice
- E-mail manager
- Alarmi i podsjetnici
- Kampanje
- Baza znanja



# Opis aplikativnog rješenja

Combis - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=KETAh4YCFMtjOMbvWkwlDaJ> Go Links

Početna Telefon Sup.telefon Sup.mail Konfiguracija Email Sup.kampanje

Agent Desktop v8\_03

Dobro došao **Tomislav Horvat**

Odjava Dnevni Tjedni

Dnevni pregled kalendara

00 <sup>00</sup>
01 <sup>00</sup>
02 <sup>00</sup>
03 <sup>00</sup>
04 <sup>00</sup>
05 <sup>00</sup>
06 <sup>00</sup>
07 <sup>00</sup>
08 <sup>00</sup>
09 <sup>00</sup>
10 <sup>00</sup>
11 <sup>00</sup>
12 <sup>00</sup>
13 <sup>00</sup>

Pregled Novi

Moji zadnji kontakti ...

Početak	Kraj	Servis	Klijentska strana	Servisna strana	Tip identifikacije	Matični broj	Tip klijenta	Kanal	Smjer	Interni	Tip kontakta	Tip odl. kontakta
---------	------	--------	-------------------	-----------------	--------------------	--------------	--------------	-------	-------	---------	--------------	-------------------

Moji neriješeni zahtjevi ...

Vrijeme zaprimanja	Šifra	Vrsta	Vrsta posla
02.09.2005 12:54	R-71-2005.09.02-12:54:49-1020-01660103	Reklamacije GRAĐANI->MATIČNI PODACI->NEISPRAVNI MATIČNI PODACI U REGISTRU	Igor I
02.09.2005 10:59	R-70-2005.09.02-10:59:21-1020-01660103	Reklamacije GRAĐANI->MATIČNI PODACI->NEISPRAVNI MATIČNI PODACI U REGISTRU	
02.09.2005 09:48	R-69-2005.09.02-09:48:36-1020-01660103	Reklamacije GRAĐANI->MATIČNI PODACI->NEISPRAVNI MATIČNI PODACI U REGISTRU	

Applet agentDesktop started

Internet

# Opis aplikativnog rješenja

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do

Agent Desktop

Dobro došao Tomislav H

Odjava Dnevni

Dnevni pregled kalendara

00 <sup>00</sup>
01 <sup>00</sup>
02 <sup>00</sup>
03 <sup>00</sup>
04 <sup>00</sup>
05 <sup>00</sup>
06 <sup>00</sup>
07 <sup>00</sup>
08 <sup>00</sup>
09 <sup>00</sup>
10 <sup>00</sup>
11 <sup>00</sup>
12 <sup>00</sup>
13 <sup>00</sup>

Pregled Novi

http://172.16.1.250 - Podsjetnik - Microsoft Internet Explorer

Podsjetnik

Naslov  Status:

Ime autora

Prezime autora

Tip podsjetnika

Kontaktiranje klijenta

Kontaktiranje agenta

Zadatak

Doseg

Individualni  Grupni

Grupa

Ime agenta

Prezime agenta

Početak podsjetnika

Kraj podsjetnika

Alarm  0 min

Obavljen

Prioritet

Tekst

Ime klijenta

Prezime klijenta

Matični broj

Podbroj

Tip kontakta

Kontakt

Vrijeme kontaktiranja

Izbriši Spremi Zatvori

Go Links

Email Sup.kampanje

Tip odl. kontakta

CI U REGISTRU Igor I

CI U REGISTRU

CI U REGISTRU

# Telefon – početna

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address: http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=E-H0JJh953plciQ3Rbimqd4

Početna | Telefon | Sup.telefon | Sup.mail | Konfiguracija | Email | Sup.kampanje

prijava / odjava status agenta zovi / odgovori / otpusti zadrž / vrati zamjeni / prespoj konf. / prijenos Super.k.

Agent ...  
ID: 1020 Ext.: 1001

Trenutni poziv ...

Poziv od:

Klijent...

Ime i prezime JMBG Adresa

Dat.rođenja Mat.poslovnica

Tel.kućni Tel.mob. Tel.posao Fax

VIP Segment Segment 1 Segmen

Status: NIJE SPREMAN

Identifikacija: NID

Broj ...

ZOVI

Tel. imenik zaposlenika

Skill Grupe...

Info Centar	!
Info Centar sup	!
Odl. Pozivi	!
Reklamacije	!
Reklamacije sup.	!
Tel. Prodaja sup.	!
Tel. Prodaja	!

Povijest kont. Posl. odnosi Unos inform.

Napomena

Spremi napomenu Zaključki kontakt Traži broj Blokiraj broj Zabrana kontakt.

Applet agentDesktop started

Internet

**Skill grupe agenata**

**Statusi poziva**

- broj klijenata na čekanju
- trajanje najduljeg čekanja

**Statusi agenata**

- spreman / nije spreman

**Statusi poziva**

- u razgovoru / na čekanju / konferencija / konzultacija / prijenos

Status poziva ...

OdlPozivi.SG	0 00:00
InfoCentar.SG	0 00:00
InfoCentarSupervi	0 00:00

Skill Grupe...

Info Centar	!
Info Centar sup	!
Odl. Pozivi	!
Reklamacije	!
Reklamacije sup.	!
Tel. Prodaja sup.	!
Tel. Prodaja	!

# Dolazni poziv

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address: http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=E-H0JJh9S3plciQ3Rbimqd4

Početna Telefon Sup.telefon Sup.mail Konfiguracija Email Sup.kampanje

prijava / odjava status agenta zovi / odgovori / otpusti zadrž / vrati zamjeni / prespoj konf. / prienos Superk.

Agent ... ID: 1020 Ext.: 1001

Trenutni poziv ...

Poziv od:

Klijent...

Ime i prezime	JMBG	Adresa	
Dat.rođenja	Mat.poslovnica		
Tel.kućni	Tel.mob.	Tel.posao	Fax
VIP	Segment	Segment 1	Segment 2

Agent: Seder Iva  
Tip poziva: Interni poziv

Prihvati poziv    Zatvori

Internet

SLAV  
av  
EJ

Status: SPREMAN

Trajanje.: 00:00    Identifikacija: NID

Broj ... ZOVJ

Tel. imenik zaposlenika

Skill Grupe...

Info Centar	!
Info Centar sup	!
Odl. Pozivi	!
Reklamacije	!
Reklamacije sup.	!
Tel. Prodaja sup.	!
Tel. Prodaja	!

Povijest kont.    Posl. odnosi    Unos inform.    Unos obavlj. posl.    Reklam./Zahtjevi/PPP

Napomena

Spremi napomenu    Zaključ kontakt    Traži broj    Blokiraj broj    Zabrana kontakt.

Applet agentDesktop started

Internet

# Podaci o klijentu

Detaljni pregled kontakta

Početak	Kraj	Kanal	Smjer
27.06.2006 - 10:39:37	27.06.2006 - 10:56:41	Telefon	Dolazni
Interni	Tip identifikacije		
Ne	AB		

**Agent koji je obradio (zaprimio) kontakt**

ID agenta	Ime i prezime	Poslovnica	Tel. broj
1040	Tomislav Brzica		1001

**Podaci o klijentu**

Tip klijenta	Matični broj	Podbroj	Ime i prezime	Tel. broj
F	2708972363006		Dora Margetic	3651219

**Napomena:**

Potrebno kontaktirati klijenta sutra.....

Naziv	ID	Detalji
Informacije	115139799449225000	GRAĐANI :: PROIZVODI :: Kozmetika
Informacije	115139799778525000	PROPISI :: OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZAGREBAČKE BAN
Informacije	115139800066625000	ARHIVA :: KAMATE :: Devize
Obavljeni poslovi	115139805630225000	Tokeni d. :: Edukacija poslovnica :: postupak za blokadu tokena
Obavljeni poslovi	115139806039825000	Informacijski :: Informacije djelatnicima tvrtke

[Natrag](#)

[Povijest kont.](#)

[Posl. odnosi](#)

[Unos inform.](#)

[Unos obavlj. posl.](#)

[Reklam./Zahtjevi/PPP](#)

**Napomena**

[Spremi napomenu](#)   [Zaključ kontakt](#)   [Traži broj](#)   [Blokiraj broj](#)   [Zabrana kontakt.](#)

•prepoznavanje po više kriterija

Applet agentDesktop started Internet

# Poslovni odnosi

Combis - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://172.>

Poslovni odnosi

Svojstvo

Tekuci racun, limit 10000, 363545666

Devizni racun, 12355666

Devizni racun, punomoć, broj računa: 2342341333

Osobni Bankar, Iva Troha, S2342344, Poslovnica Trg, 10000 Zagreb

Kredit stambeni, dužnik, reg.id: 2123266777

Kredit, jamac, reg.id: 117865555

Izvod stanja: 1 mjesečno

Devizni račun, punomoć, broj računa: 2342341333

SMS usluga

ZATVORI

Povijest kont. **Posl. odnosi** Unos inform. Unos obavlj. posl. Reklam./Zahtjevi/PPP

Napomena

Spremi napomenu Zaključ kontakt Traži broj Blokiraj broj Zabrana kontakt.

Applet agentDesktop started

Internet

Agent ...  
ID: 1020 Ext.: 1001

Trenutni poziv ...

Poziv od:

Klijent...

Ime i prezime  
Margetic Dora

Dat.rođenja  
27.08.1972

Tel.kućni

VIP  
1

Go Links

Email Sup.kampanje

Identifikacija

DN

poziva ...

1.SG 0 00:00

tar.SG 0 00:00

tarSupervi 0 00:00

ZOVI

I. imenik zaposlenika

Info Centar

o Centar sup

odl. Pozivi

eklamacije

Jamacije sup.

Prodaja sup.

el. Prodaja

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address: http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=E-H03Jh...

Unos obavljenih poslova

Telefonsko bankarstvo gradjani
 

- + Pristup usluzi
- + Koristenje usluge
  - Gubitak tokena
  - e-zaba informacije (ugovaranje, itd.)
  - ZABA informacije (ostali proizvodi)
  - Informacije djelatnicima ZABA
- + Primjedbe, prijedlozi, pohvale
  - Pogrešan kontakt (block lista DA/NE)

+ HELP TELEFON
 

- Telefonsko bankarstvo - tvrtke
  - Financijske transakcije
  - Narucivanje cekovnih blanketa
  - Narucivanje potvrda
  - Informacije i rekl o placanjima Zabafona
- + SMS
  - ZABA informacije (ostali proizvodi)
  - Informacije djelatnicima ZABA
- + Primjedbe, prijedlozi, pohvale
  - Pogrešan kontakt (block lista DA/NE)

+ COLLECTIONS
 

- Tokenid

Zatvori

taktiranja  
 abrane  
 dređenim  
 nikacije

Povijest kont.   Posl. odnosi   **Unos inform.**   **Unos obavlj. posl.**   Zahtjevi/PPP

Napomena

Spremi napomenu   Zaključ kontakt   Traži broj   **Blokiraj broj**   **Zabrana kontakt.**

Applet agentDesktop started

# Supervizor

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address: http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=Tn5294J7-I1ZIB1fyaxmXmz

Početna Telefon Sup.telefon Sup.mail Konfiguracija Email Sup.kampanje

prijava / odjava status agenta zovi / odgovori / otpusti zadrži / vrati zamjeni / prespoji konf. / prijenos Super.k.

ID: 1020 Ext.: 1001 Status: U OBRADI

Pokretanje Zaustavljanje

Agenti:

Spreman Nije spreman Odjava **Početak praćenje** Zaustavi praćenje Pošalji poruku

Grupa: InfoCenter Team

Agent	Id agenta	Telefon	Stanje	Razlog	Uzroci stanja
BRZICA TOMISLAV	1021		NIJE SPREMAN	Edukacija	00:00
Gasi Maja	1022		ODJAVLJEN		

Pozivi...

Ulazak Isključi agenta

Id poziva Broj klijenta Birani broj Tip poziva Status poziva

Applet agentDesktop started Internet

**Praćenje razgovora**

- silent monitoring

- Ulazak u poziv
- Isključivanje agenta iz poziva

# Kampanje – odlazni pozivi

- Kampanje (Cisco Blended Agent)
- Trajanje kampanje može biti vremenski definirano
  - Posebna skill grupa
  - Kad nema dolaznih poziva, agent radi na kampanji
  - Popunjavanje tel. brojeva
  - Skripte za pomoć

Pregled kampanja - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media

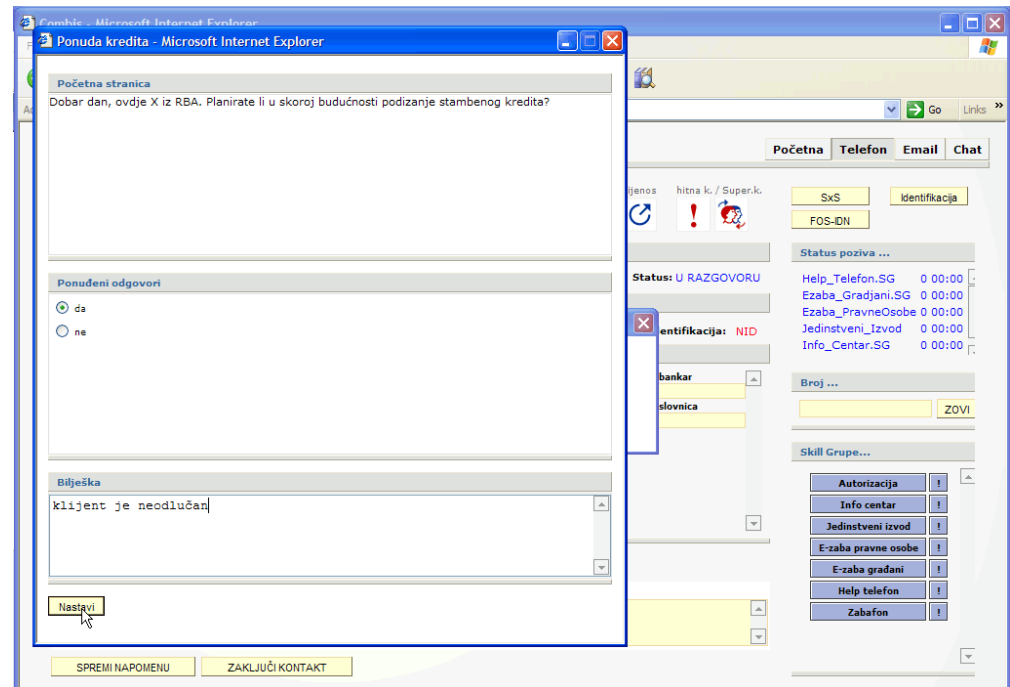
Address http://localhost:9080/IPCCWeb/campaigns/BrowseCampaigns.do

### Pregled kampanja

ID	Naziv kampanje	Status
1	Kampanja prodaje	Autom. popunjavanje tel. brojeva završeno
3	Naziv kampanje	U tijeku
4	Nova kampanja	U tijeku
24	Testna kampanja 1	U tijeku
44	Testna kampanja 2	Autom. popunjavanje tel. brojeva završeno

# Skripta za razgovor

- Skripte (predlošci za razgovor tijekom kampanje)
- Script Manager - alat za oblikovanje skripti
- Bilježi se svaki odgovor radi kasnije analize



# Baza znanja

- Brže i jednostavnije pretraživanje svih informacija potrebnih agentu KC
- Stablo informacija
- Ključne riječi

# Značajnije reference

- Zagrebačka banka d.d. Zagreb
- Carinska uprava Republike Hrvatske
- Hrvatske autoceste
- Grad Zagreb
- Combis
- Hrvatske željeznice (u tijeku)

# Zaključak

- Povećana efikasnost:
  - mogućnost rada jednog agenta na više servisa
  - monitoring i dinamičko preusmjeravanje agenata prema trenutnim potrebama
  - automatizacija odlaznih poziva
  - kvalitetniji upravljački podaci
  - smanjeno vrijeme čekanja za obavljanje usluga za prosječno 50%
- Skalabilnost

**Hvala na pažnji!**

**Pitanja?**

Jednostavno  
drugačiji



Dubrovnik  
Zagreb  
Sarajevo

[www.combis.hr](http://www.combis.hr)  
[www.combis.ba](http://www.combis.ba)