



Nisu sve školjke iste.

# Do zadovoljnih kupaca boljom komunikacijom

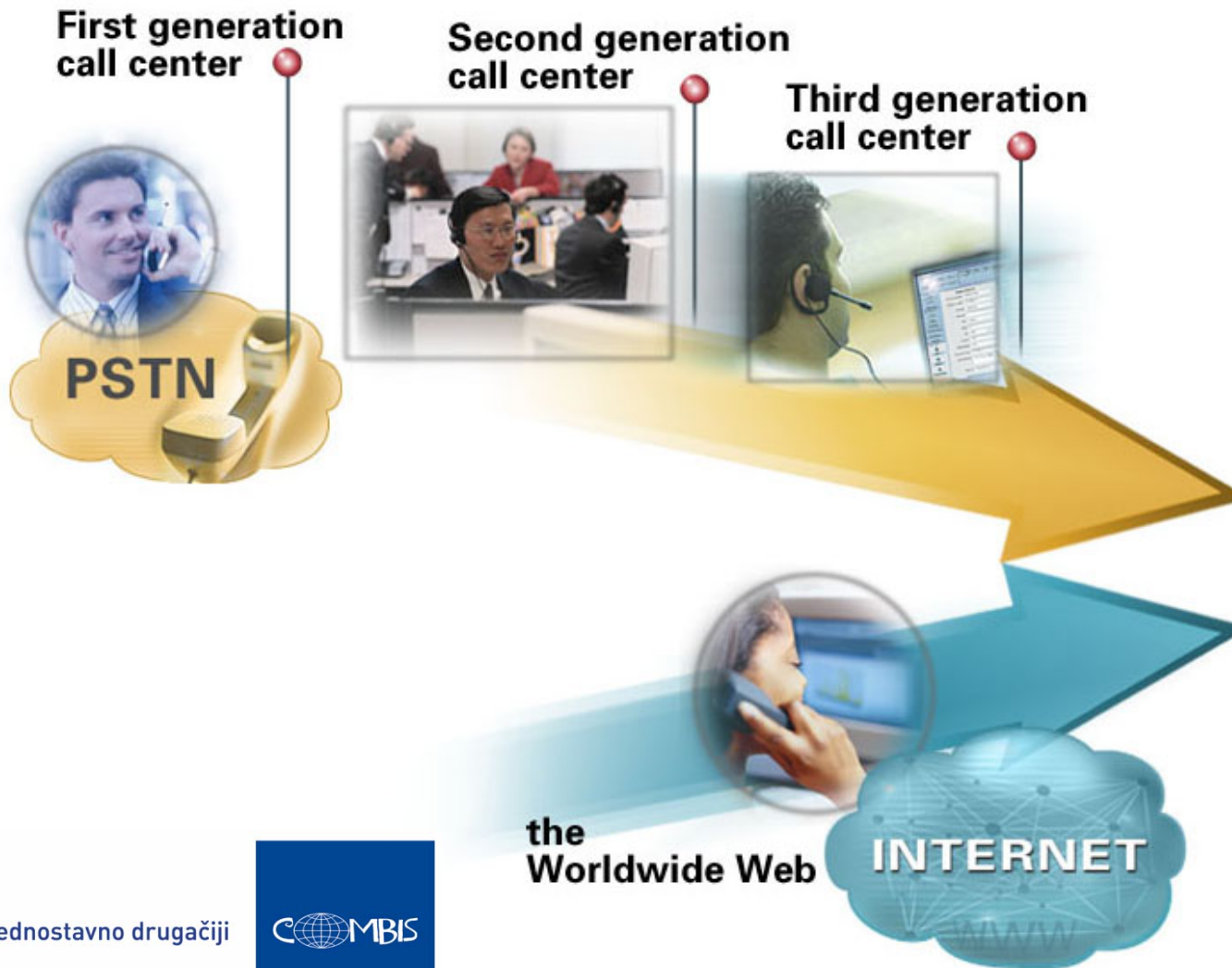
Željko Kolenc  
COMBIS d.o.o.

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**

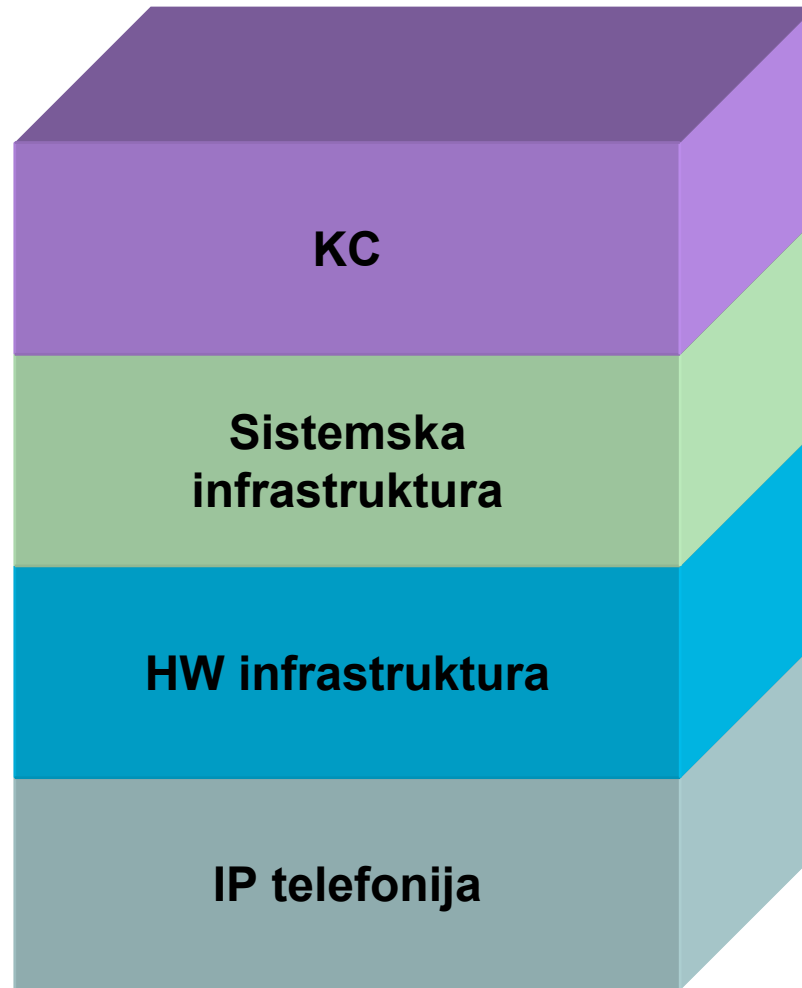
Objedinjuje ljudske i informacijske potencijale

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**



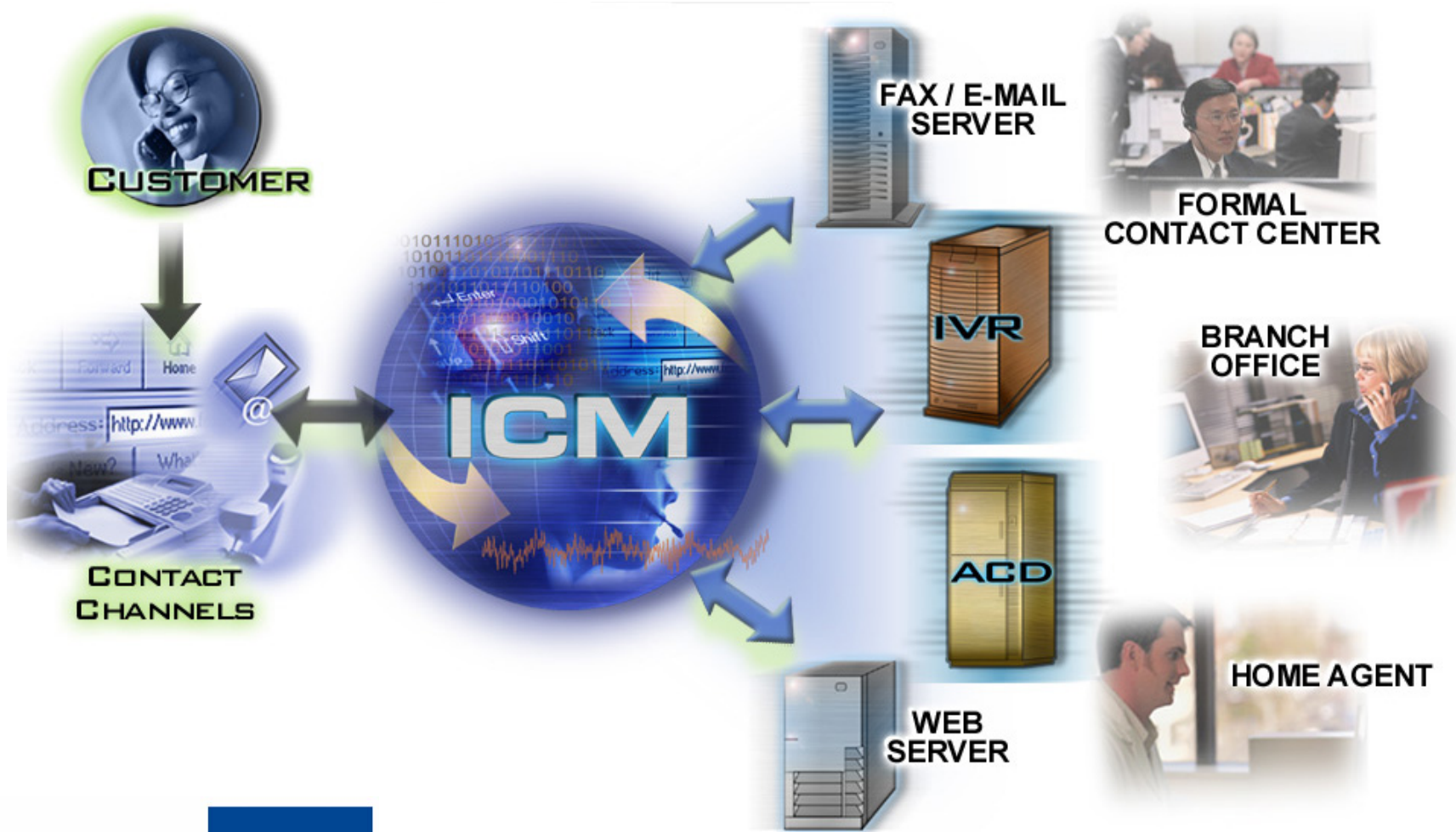
Problemi s računom;  
Zanima ga objašnjenje

**SITE 3**

Specijalista za reklamacije;  
5 godina iskustva



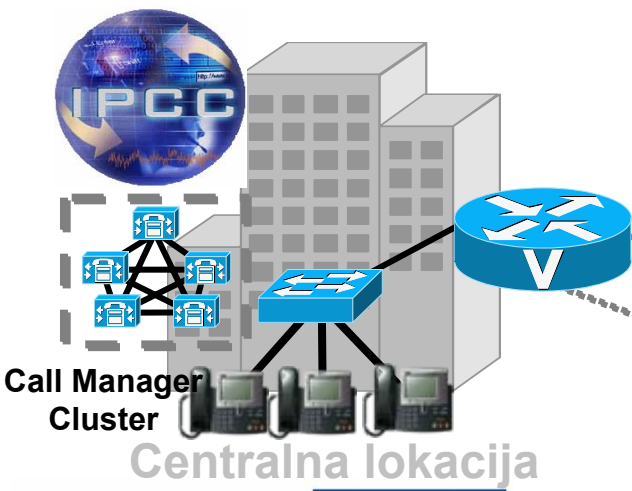
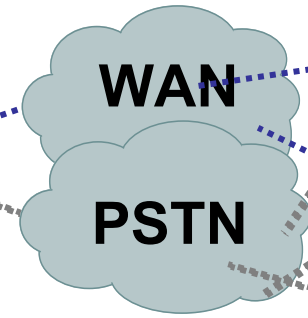
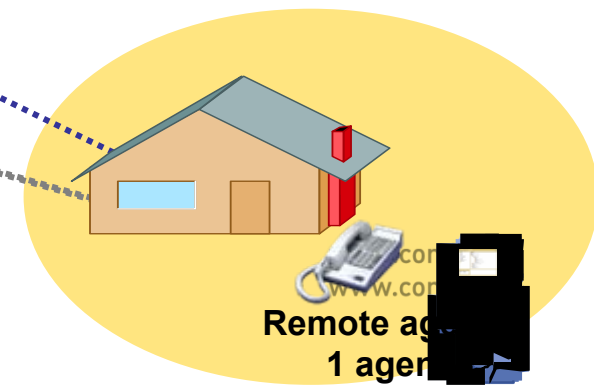
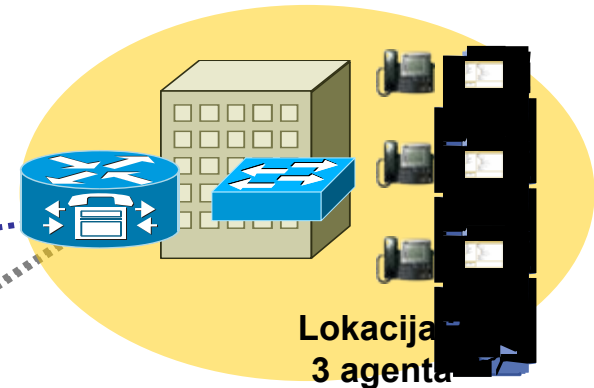
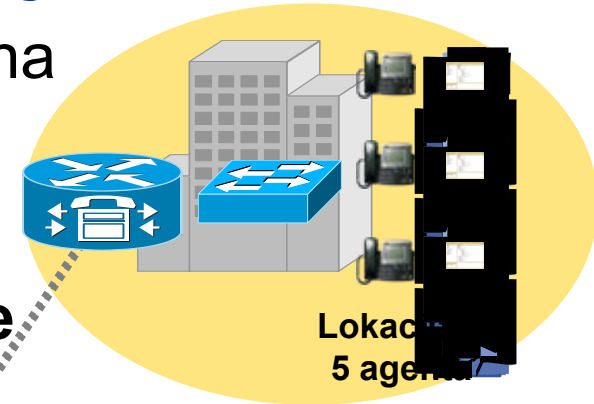
# Poslovni zadaci (2)





# 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

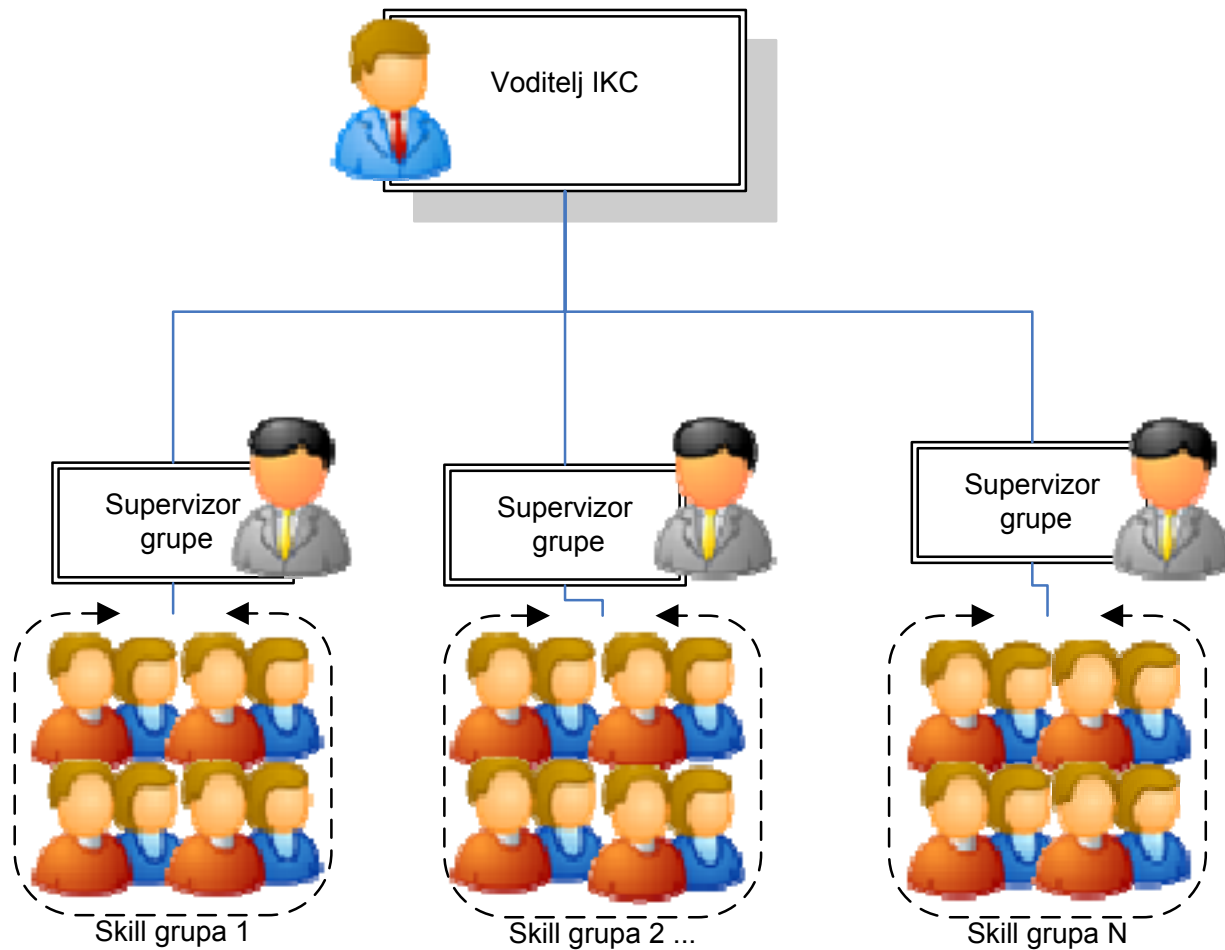
Internet

SMS

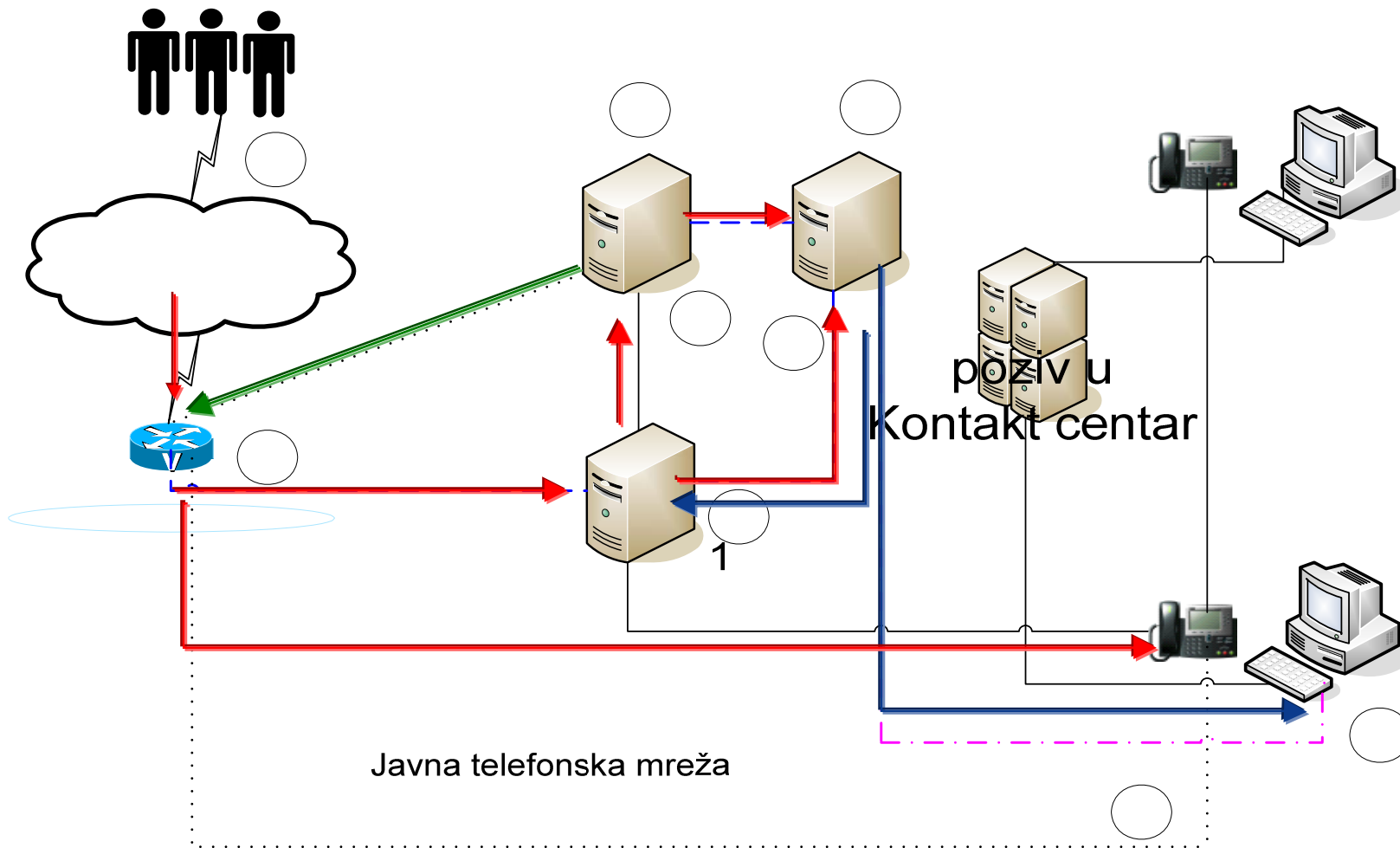
Infobox

- 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



# Tijek poziva



7

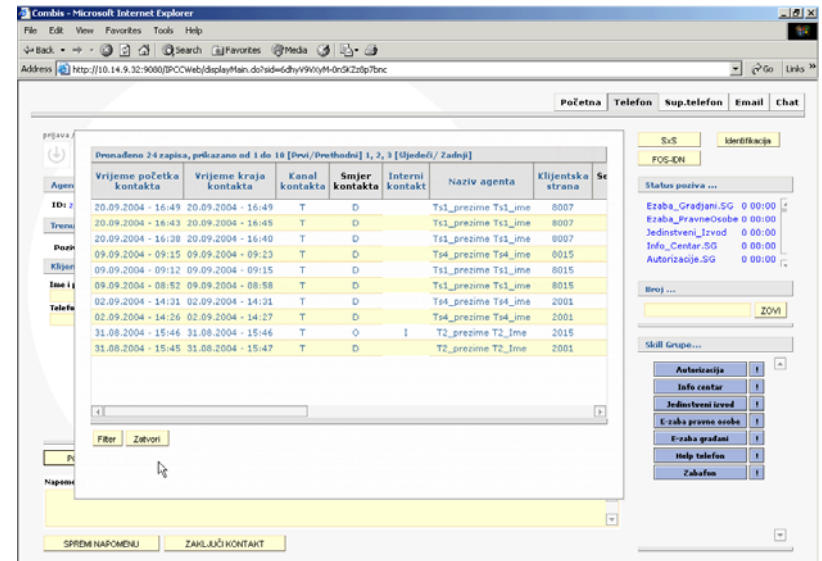
IVR 6

# 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

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

Agent Desktop v8\_03

Dobro došao **Tomislav Horvat**

Odjava Dnevni Tjedni

Dnevni pregled kalendara

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

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	

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

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 | Zaključ 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. / prijenos Super.k.

Agent ... ID: 1020 Ext.: 1001

Trenutni poziv ...

Poziv od: Status: SPREMAN Trajanje.: 00:00 Identifikacija: NID

Klijent...

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

Broj ... ZOV!

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

http://172.16.1.250 - Dolaz...

**Dolazni poziv !**

12

Agent: Seder Iva  
Tip poziva: Interni poziv

Prihvati poziv    Zatvori

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**

•prepoznavanje po više kriterija

[Spremi napomenu](#)

[Zaključ kontakt](#)

[Traži broj](#)

[Blokiraj broj](#)

[Zabrana kontakt.](#)

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 Zaključi 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

Identifikacija  
DN

poziva ...  
i.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

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

Napomena

Status: NIJE SPREMAN  
 Identifikacija: AB

Status poziva ...  
 OdlPozivi.5G 0 00:00  
 InfoCentar.5G 0 00:00  
 InfoCentarSupervi 0 00:00

Broj ...  
 ZOVI  
 Tel. imenik zaposlenika

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

taktiranja  
 abrane  
 dređenim  
 nikacije

Applet agentDesktop started

Internet

# Supervizor

Combis - Microsoft Internet Explorer

Address: http://172.16.1.250/IPCCWeb/displayMain.do?sid=Tn5294J7-1IZIB1fyaxmXmz

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 **Počni praćenje** Zaustavi praćenje Pošalji poruku

Grupa: InfoCenter Team

Agent	Id agenta	Telefon	Stanje	Razlog	Uzroci
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

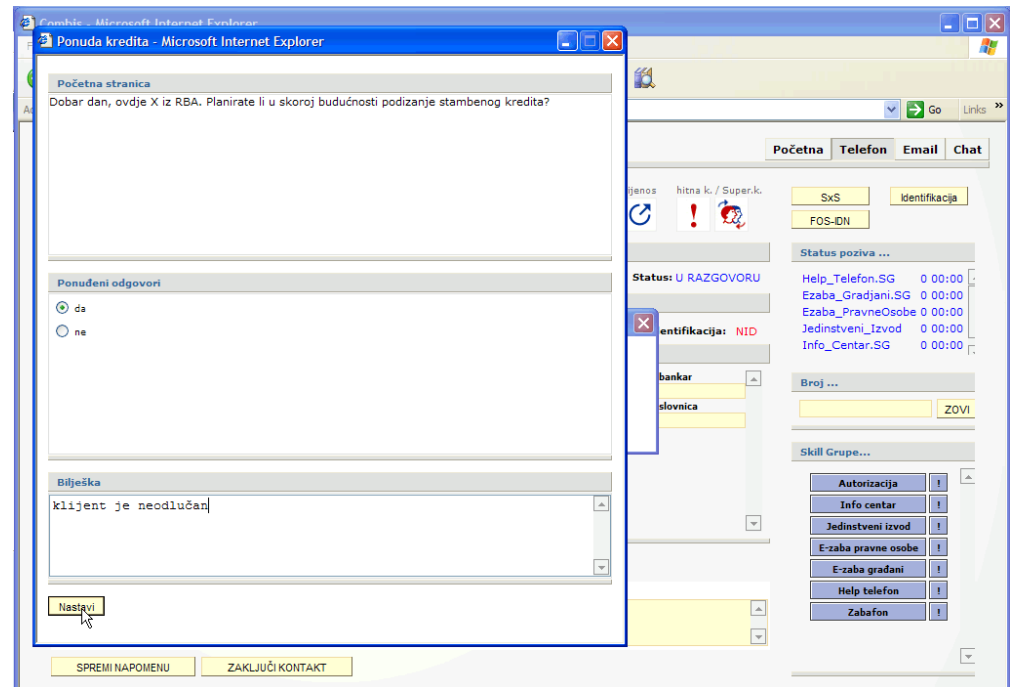
### Pregled kampanja

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 (predložci 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)