

# Suvremeno upravljanje korisnicima



Primjena informatičkih tehnologija

[www.sedamIT.hr](http://www.sedamIT.hr)

## Što je CRM?

Zamislite da je Vaše poduzeće sposobno upamtiti i pohraniti sve detalje odnosa i kontakata koje imate s Vašim strankama. Zamislite nakon toga da je Vaše poduzeće sposobno uvažiti i iskoristiti sve te informacije za obostrano zadovoljstvo. To bi bila pojednostavljena definicija CRM-a: «prikupljanje informacija o Vašem klijentima tijekom svakog kontakta kako bi ih što bolje zadovoljili».

CRM je kratica za Customer Relationship Management, ili upravljanje odnosima s kupcima. Vi upravljate odnosom s Vašim klijentima, a Sedam CRM Vam može u tome pomoći.

U sve konkurentnijem okruženju, odnosi s Vašim kupcima ne smiju više biti slučajni, nego smišljeni i kontrolirani. Analiza informacija koje prikupite Vam omogućava da sve bolje poznajete potrebe Vašeg klijenta i pružite mu maksimalno zadovoljstvo.

## Glavne komponente

Sedam CRM pokriva glavne procese koji se tiču odnosa s kupcem: Prodaja, Podrška i Marketing, te pruža sve potrebne alate za korištenje informacija o kupcu i koordinaciju akcija unutar poduzeća. Sukladno klijentocentričnoj filozofiji, kupac zauzima centralno mjesto u Sedam CRM-u.

### Upravljanje korisnicima

Upravljanje korisnicima Vam omogućava upravljanje životnim ciklusom Vašeg kupca od samog otkrivanja potencijalnog klijenta te praćenje aktivnosti kroz razne poslovne procese.

Za korporativne kupce, sustav omogućava bilježenje kontakt osoba za bolju dostupnost pravovaljane informacije i interne organizacijske strukture organizacije, te bilježenje podataka o rezidencijalnim klijentima.

### Upravljanje prodajom

Upravljanje prodajom fokusirano je na prodajno osoblje, ali i na sve druge djelatnike koji sudjeluju u prodajnom procesu. Modul prati podjelu teritorija po različitim kriterijima (zemljopis, proizvod, key account) te teritorij i prodajno osoblje u dinamici identifikacije odgovornosti za obradu prodajne prigode. Sustav omogućava pronalaženje i sustavnu obradu svake prodajne prigode kroz odabranu prodajnu metodologiju, kako ne bi propustili nijednu prigodu da steknete novog klijenta ili da dodatno prodate postojećem klijentu. Također, Sedam CRM omogućava praćenje konkurencije, na određenoj prodajnoj prigodi i općenito kroz usporedbu proizvoda s konkurencijom.

### Upravljanje podrškom korisnicima

Modul pokriva potrebe organizacije za podršku vanjskim korisnicima (kupcima) i internim korisnicima (Help-Desk). Sustavno se evidentiraju i prate svi zahtjevi korisnika, bilo da se radi o reklamacijama, upitima za informacijama ili primjedbama i pohvalama. Menedžerima je pružena mogućnost provjere kvalitete obrade svakog zahtjeva korisnika, a sam proces obrade podržan je kroz cijelu organizaciju.

### Upravljanje marketingom

Marketing modul je namijenjen svim organizacijskim jedinicama koje sudjeluju u planiranju, provođenju i analizi marketinških programa i kampanja (npr. odjel marketinga, kontakt centar, prodaja i sl.)

Sedam CRM u dijelu marketinga pruža integrirano rješenje koje obuhvaća sve aspekte marketinškog procesa, kao oblikovanje kampanja, upravljanje i izvršavanje na svakoj točki višekanalne komunikacije s korisnikom.

Modul marketinga predstavlja alat za oblikovanje kampanja, izradu ponovno iskoristivih ponuda ili anketa, grafičku segmentaciju postojećih i potencijalnih korisnika, izvršavanje ciljanih direktnih višefaznih programa kroz telemarketing, terensku prodaju, terensku podršku, e-mail i fax, upravljanje povratnim informacijama od korisnika te mjerenje, analizu (ROI) i poboljšanja.

## Integralni moduli

Sedam CRM također ima module koji opslužuju svaku glavnu komponentu programa.

### Upravljanje znanjem

Upravljanje znanjem omogućava sistematizaciju znanja o proizvodima (npr. reklamni materijal, prednosti u odnosu na konkurenciju i sl.) te znanja o rješavanju problema, reklamacija i upita (npr. procedura rješavanja nekog problema, FAQ). U svakom trenutku, svaki djelatnik može pristupiti korporativnom znanju kako bi unaprijedio svoj doprinos u poslovnom procesu.

### Upravljanje aktivnostima

Upravljanje aktivnostima omogućava optimalno upravljanje vašim ljudskim resursima (planiranje i organizacija vremena pojedinih djelatnika), svaka akcija u sustavu se može bilježiti sa aktivnostima, te možete mjeriti opterećenje vaših zaposlenika, kako bi im omogućili bolji, udobniji i efikasniji rad i onemogućili stvaranje uskih grla unutar poduzeća, koje bi kupac ubrzo osjetio. Aktivnosti možete koristiti u svim oblicima vašeg rada s kupcem (u prodaji, podršci ili marketingu), te na taj način mjeriti vrijeme i trošak jednog upita, jedne prodaje i lakše uočiti najprofitabilnije kupce.

### Upravljanje kanalima komunikacije

Ovaj modul predstavlja jedinstveno aplikativno sučelje za upravljanje svim kanalima komunikacije s korisnicima (glasovna komunikacija, e-mail, faks poruke, glasovna pošta, internet). U kombinaciji sa IP kontakt centrom (npr. Cisco IPCC), pružate izbor kanala vašem kupcu, i uvijek istu kvalitetu usluge.

Sedam CRM integrira različite mogućnosti u jedinstveni, napredni oblik CTI integracije s Cisco IPCC sustavom (*screen pop*, kontrola stanja agenta i kontrola poziva), te ostalim platformama za kontaktne centre preko standardnog sučelja (API). CTI integracija između CRM sustava i platforme kontaktnog centra osigurava automatizaciju procesa, pravovremeno raspolaganje širokim spektrom informacija, personalizaciju usluge, centralizaciju kontrole i nadzora, povećanje zadovoljstva korisnika, poboljšanje kvalitete, povećanje produktivnosti i financijsku uštedu.

### Analiza i reporting

Nakon što ste prikupili sve zanimljive informacije o vašim klijentima kroz različite poslovne procese, Sedam CRM vam pruža mogućnost analize podataka kako bi bili u mogućnosti donositi odluke za poboljšanje vašeg rada. Izvještaji se jednostavno personaliziraju i eksportiraju izvan Sedam CRM sustava. Taj modul pruža temelje za ispravno odlučivanje: mjerenje rezultata.

### Administracija sustava

Kako bi se program prilagodio vašim potrebama, modul administracije vam omogućava visok stupanj parametrizacije, kako šifrnika, tako i poslovnih procesa i organizacije.

### Integracija s ostalim sustavima

Sedam CRM opremljen je modulom za povezivanje s ostalim aplikacijama informacijskog sustava na taj način se osigurava pravovremenost i raspoloživost svih potrebnih informacija na jednom mjestu.

### Tehnološka platforma

- J2EE aplikacijski server (IBM WebSphere, Oracle AS, BEA WebLogic, itd.),
- baze podataka (SQL Server, DB2, Oracle, itd.)

# Cisco IP kontakt centar

## ŠTO JE CISCO IP kontakt centar?

**Cisco IP kontakt centar** uz moderne tehnologije omogućuje tranziciju pozivnih centara u kontakt centre, uključujući:

- upotrebu različitih kanala komunikacije (telefon, e-mail, collaboration browsing i slično) na konvergentnoj mreži,
- Customer Relationship Management (CRM) sustave,
- IP mreže i voice-over-IP (VoIP) aplikacije.

Primjena VoIP tehnologije stvara dramatične promjene u tehnologiji i procesima kontakt centra. IP-bazirani kontakt centri omogućavaju potpunu lokacijsku neovisnost agenata, s jedne strane, te centralizaciju održavanja poslovnih pravila i mrežne administracije, s druge strane. Moderni kontakt centri pružaju korisnicima mogućnost odabira kanala komunikacije koji im najbolje odgovara u danom trenutku.

## Glavne komponente

**Cisco IP Kontakt Centar** se sastoji od više komponenti:

- VoIP Gateway
- IP PBX (Cisco CallManager)
- IP Telefoni
- IP IVR (Cisco IP IVR)
- IP ACD (Cisco ICM)
- E-Mail (Cisco CEM)
- Voicemail, Fax i Audiologging.

Ove komponente konfigurirane zajedno u cjelokupni homogeni sustav nude, uz ostale napredne, sljedeće osnovne funkcije:

- identifikacija i prioritizacija korisnika, automatska distribucija svih kontakata (poziv, e-pošte, fax, itd.),
- preusmjerenje kontakata prema najboljem agentu (skill-based routing),
- stavljanje dolazećih kontakata u redove čekanja (universal queue),
- interno i eksterno konferiranje,
- govorne poruke i izbornici (IVR), glazba ili obavijesti tijekom vremena čekanja,
- registracija detalja poziva (poslovne informacije o kontaktu) i integracija s CRM sustavom.

### IP Telefonija

IP telefonija nudi nekoliko prednosti koje uključuju:

- smanjenje troškova i kompleksnosti mreže, s obzirom da se treba održavati samo jedna mreža,
- smanjenje troškova telefonskih usluga zahvaljujući konvergenciji podataka koja omogućuje glasu da se u IP paketu kreće podatkovnom mrežom, čime se izbjegava korištenje javne telefonske mreže (PSTN) - niži telefonski računi i brz povratak investicije,
- udaljeno i centralizirano upravljanje sustavom,
- jednostavno dodavanje novih ili premještanje postojećih telefonskih uređaja/radnih mjesta te proširenje aplikacijama i uslugama.

Rješenje omogućava izgradnju modernog sustava baziranog na IP telefoniji ili kombiniranog VoIP rješenja uz iskorištenje postojeće «klasične» infrastrukture.

### Cisco ICM (Intelligent Contact Management) IPACD

Ključna komponenta **Cisco IP Kontakt Centra** je Cisco ICM EE (Intelligent Contact Management Enterprise) software koja obavlja funkciju IPACD-a.

IPACD obavlja centralnu kontrolu i upravljanje kontakt centar sustavom i svim njegovim komponentama te predstavlja točku integracije s aplikativnim dijelom (CTI i CRM). Cisco ICM Enterprise Edition omogućuje korisnicima interakciju sa kontakt centar sustavom putem

telefona, Web-a, fax-a, tekst chata ili e-pošte.

Kroz kombinaciju višekanalnog upravljanja kontaktima, inteligentnog usmjeravanja i CTI integracije, Cisco ICM EE segmentira korisnike, nadgleda dostupnost resursa sustava i prosljeđuje svaki kontakt na resurs koji najviše odgovara trenutnom kontaktu, stanju sustava i profilu korisnika.

### Cisco IP IVR IP IVR

Cisco IP IVR (Interactive Voice Response) ima ulogu vođenja korisnika kroz sustav putem glasovnih informacija i izbornika, prikupljanje podataka od korisnika prije nego se poziv distribuira agentu, usluživanja korisnika u repu čekanja i sl.

Cisco IP IVR pruža fleksibilnost u jednostavnosti okruženja za razvoj IP-baziranih multimedijских (voice/data/Web) aplikacija, podržava automated speech recognition (ASR), text-to-speech (TTS), Voice Extensible Markup Language (VXML) i Hypertext Transfer Protocol (HTTP).

Cisco IP IVR je dizajniran tako da poboljša efikasnost kontakt centara, pojednostavljujući integraciju poslovnih aplikacija, pojednostavljenjem administracije agenata, povećavajući fleksibilnost agenata i sl.

### Cisco CEM - E-Mail

Cisco E-Mail Manager (CEM) omogućava upravljanje velikom količinom korisničkih e-mail poruka, funkcionira slično kao "asinkroni ACD" odnosno automatizira proces odgovaranja i praćenja e-mail poruka i odgovora te značajno smanjuje potrebu za ljudskom interakcijom u nadzoru e-mail komunikacije.

Cisco E-Mail Manager omogućava agentima pristup do Lotus Domino, Microsoft Exchange i ostalih mail poslužitelja putem Post Office Protocol (POP) 3 konekcije kod prijema poruke te omogućava slanje poruka preko Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) konekcije.

Također, omogućeno je upravljanje voicemail i fax porukama kao da su e-mail poruke. CEM preusmjerava e-mail, voicemail i fax poruke prema određenim grupama agenata

### Govorna pošta, Fax i Audiologging

Skup ovih dodatnih modula proširuje funkcionalnost **Cisco ICM IPACD-a**, na druge kanale komunikacije:

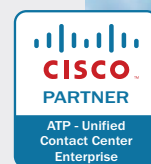
- Govorna pošta (Voicemail)
  - prijem i bilježenje parametara govorne poruke,
  - distribucija (ACD) voicemail poruka kroz CEM/ICM sustav,
  - obrada i preslušavanje govorne pošte.
- Fax sustav
  - integracija s 3rd party Fax Server rješenjima (XMedius, RightFax)
  - distribucija (ACD) fax poruka kroz CEM/ICM sustav,
  - obrada i pregled fax poruka.
- Snimanje razgovora (Audiologging)
  - Kompletno IP based rješenje
  - Snimanje na zahtjev (recording on-demand)
  - Stalno snimanje (full-recording)

### Izvjestavanje

Sustav za izvještavanje (Cisco WebView) omogućava prikaz rada sustava u realnom vremenu (real-time statistics) te prikaz i analiza povijesnih izvještaja.

### Integracija

**Sedam Agent/Supervisor Desktop** je modul Sedam CRM sustava koji predstavlja aplikativno sučelje za agenta/supervizora prema funkcionalnostima kontakt centra i mjesto integracije s CRM i ostalim sustavima (npr. **Sedam CRM, CA ServiceDesk**).



# Za Sedam IT kvaliteta nije stvar slučaja

## Želite li suvereno vladati svojim poslovnim svijetom, potrebna su Vam kvalitetna i provjerena informatička rješenja.

Ako ste srednja ili velika firma ili državna ustanova i:

- trebate pouzdanog partnera na složenim informatičkim projektima
- imate posebne potrebe na području automatizacije radnih procesa i odnosima sa korisnicima
- potrebna Vam je integracija raznolike postojeće informatičke strukture
- planirate uvesti sustav upravljanja kvalitetom ili upravljati Vašim sustavom po ITIL metodologiji
- cilj Vam je imati informatička rješenja bazirana na najvišim svjetskim standardima
- i želite da Vam poslovanje bude zadovoljstvo

potencijalni ste partner Sedam IT.

Sedam IT je istaknuta tvrtka u krugu vodećih hrvatskih isporučitelja informatičko-komunikacijskih rješenja i usluga. Primjenom ekspertnog znanja u optimizaciji poslovnih procesa i podršci u odlučivanju i upravljanju omogućavamo korisnicima brzo i uspješno ostvarenje poslovnih ciljeva.

Naše poslovne aktivnosti temelje se na tri ključna elementa: znanju, upravljanju ICT resursima i integraciji.

### Proizvodi i usluge:

- upravljanje odnosima s korisnikom:
  - Sedam CRM (Customer Relationship Management)
  - Cisco IPCC (više kanalni, IP-bazirani kontakt centar)
- upravljanje informacijsko-komunikacijskim tehnologijama (ICT Management):
  - upravljanje servisima (Service Management)
  - sigurnost i zaštita (Security Management)
  - nadzor i upravljanje svim elementima ICT infrastrukture
  - upravljanje podacima (Availability & Recovery management)
  - upravljanje IT portfeljom
- projektiranje, izgradnja i održavanje komunikacijskih mreža:
  - Network Data Communication
  - Network Unified Communication
  - Application Oriented Networking

### Na prvi pogled

Glavni resurs Sedam IT je visokoobrazovano i iskusno osoblje:

- vrhunski stručnjaci za informacijske i komunikacijske tehnologije
- dugogodišnje iskustvo naših djelatnika u IT industriji kod najvećih privatnih i javnih korisnika u RH
- prosjek godina manji od 35
- iskustvo i visoka partnerstva s najvećim svjetskim principalima
- iskustvo i razumijevanje složenih poslovnih sustava i procesa

### Interna korporativna kultura Sedam IT bazirana je na slijedećim temeljima:

#### Standardi su preduvjet poslovanja bez granica u svijetu bez granica

Suradnjom sa svjetskim predvodnicima u definiranju, razvoju i primjeni otvorenih standarda i na njima zasnovanih rješenja i alata, Sedam IT omogućava njihovu primjenu kod naših korisnika istovremeno s naprednim svjetskim korisnicima. Tako osiguravamo ažurnu sukladnost, povezivost i usporedivost naših rješenja sa sustavima razvijenim širom svijeta.

#### Kvaliteta kao način rada

U Sedam IT kvaliteta nije stvar slučaja:

- u tijeku su aktivnosti na punoj primjeni sustava upravljanja kvalitetom po ISO 9001:2000
- sustavno pratimo i primjenjujemo stručne i granske norme, a vlastita softverska rješenja razvijamo po vlastitoj metodologiji usklađenoj s IEEE 1074-1995 standardom
- zapošljavamo samo vrhunske kadrove i ulažemo u njihovo kontinuirano školovanje i stručnu certifikaciju

#### Etika i ljudske vrijednosti iznad svega

U Sedam IT ni u jednom trenutku ne zaboravljamo da je život više od poslovnog procesa.

Zato najveću pažnju polazemo na:

- visoku poslovnu etiku
- zakonitost rada i djelovanja sukladno međunarodnim, nacionalnim i lokalnim propisima
- uvažavanje različitosti i posebnih potreba pojedinaca i grupa
- zadovoljenje ekoloških normi i obziran odnos prema okolišu

#### Naši zaposlenici su naša snaga

U Sedam IT smo svjesni da su naši djelatnici izvor našeg uspjeha. Zato zajedno nastojimo unutar organizacije:

- stvoriti motivirajuću, otvorenu i opuštenu radnu atmosferu
- biti otvoreni za nove ideje i poštivati različite stavove
- njegovati rituale i običaje (jutarnje kave, sastanke, godišnji Dan firme, godišnji Božićni domjenak...)

### S izazovom očekujemo Vaš posjet i mogućnost da zajednički primijenimo Vaše i naše ideje za poboljšanje Vašeg poslovanja.

