



Ključne prednosti

Profitabilnost

- ✓ Brz povrat investicije
- ✓ Lako usklađivanje troškova sa trenutnim obimom posla
- ✓ Veća predvidljivost mesečne potrošnje i profita
- ✓ Plaćajte samo ono što koristite

Bezbednost

- ✓ Automatsko softversko ažuriranje i nadogradnja
- ✓ ISO 27001 sertifikacija za bezbednost informacija
- ✓ Proverena infrastruktura pruža pouzdanost, visoke performanse, podršku i bezbednost podataka

Fleksibilnost i jednostavnost

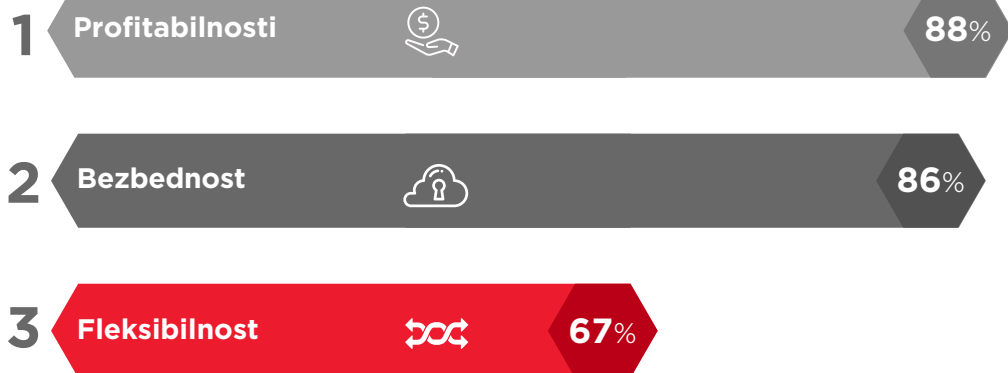
- ✓ Brza i efikasna adaptacija resursa sa trenutnim promenama.
- ✓ Bez potrebe za ulaganjem u hardversku infrastrukturu
- ✓ Povećajte broj agenata samo onda kada je to potrebno

IP Office Contact Center u Cloudu

Kontakt centar aplikacija u Cloudu za mala i srednja preduzeća

Avaya IPO CC Cloud – pravo rešenje za konkurentan biznis, za mala i srednja preduzeća koja žele da unaprede svoju komunikaciju sa korisnicima i poslovnim partnerima. 24 miliona zadovoljnih korisnika širom sveta se oslanja na Avaya IPO platformu radi unapređenja komunikacije, smanjenja troškova i povećanja broja korisnika. Obezbedite kontinuiran rast i razvoj vaše kompanije kroz alate višekanalne komunikacije bilo kada, bilo gde i sa bilo kog uređaja.

Ključni benefiti za mala i srednja preduzeća



Izvor podataka: Istraživanje kompanije Avaya, 2017.

Integrišite voice, email i web chat kanale po vašem izboru

Avaya IPO CC Cloud je aplikacija koja vam omogućava komunikaciju putem tri kanala: voice, e-mail i web chat, kao i proaktivno upravljanje celokupnim procesom interakcije sa korisnikom. Ovo rešenje vam dozvoljava da fleksibilno menjate broj agenata (ljudi koji komuniciraju sa klijentima)

na dnevnom nivou, dok plaćate samo ono što koristite za svakog agenta mesečno. Bilo da se bavite prodajom, istraživanjem tržišta, turizmom i dr., ova aplikacija pomaže da zadatke obavite brzo, organizovano i efikasno. Avaya IPO CC Cloud aplikacija ne zavisi od infrastrukture koju trenutno imate, a jedina oprema koja vam je potrebna jeste internet konekcija, računar i naglavne slušalice.

Ključne prednosti



Integrated Omnichannel solution – integrirano omnichannel kontakt centar rešenje sa jedinstvenim redom za čekanje po svim kanalima (voice, e-mail, web chat). Klijent može da bira kojim kanalom želi da komunicira kada posluje sa vama.

Skills-based routing - automatski usmerava poziv prema agentu koji je najkvalifikovaniji da odgovori na zahtev klijenta. Kreirajte rute na osnovu veština agenta, pozivnom broju, kanala, preferiranog jezika ili prethodnog iskustva sa konkretnim klijentom ili situacijom.



Interactive Voice Response (IVR) - ne dozvolite da klijenti čekaju u redu, pružite im pravovremene i relevantne informacije o aktuelnim promocijama i događajima. Dozvolite da vaši klijenti urade neke akcije (self-service) bez aktivnog učesća agenta.

Customer prioritization – definišite VIP listu klijenata (listu prioriteta) u cilju povećanja korisničke responzivnosti i zadovoljstva. Dozvolite klijentu da zatraži da ga ponovo pozovete a da zadrži svoju poziciju u listi za čekanje.



Outbound campaign - Organizujte vašu targetiranu kampanju pomoću Dialer-a za automatske pozive i povećajte korisničku akviziciju, prodaju i lojalnost brendu.

Reporting - više od 30 vrsta izveštaja pomažu vam da merite, identifikujete i pratite prilike za unapređenje poslovanja. Steknite bolji uvid u tome koliko ima propuštenih poziva, u koje vreme klijenti najčešće zovu, koliko zaposlenih vam je stvarno potrebno itd.



Call recording - omogućava da kompanije iz telefonskih interakcija izvuku dodatnu vrednost; omogućava pretragu i preslušavanje važnih interakcija koje ste snimili; pomaže u rešavanju sporova i unapređuje kvalitet rada agenata.

“Uvođenje kontakt centra u našu kompaniju omogućilo nam je da imamo direktan kontakt sa našim potrošačima i bolje shvatimo njihove potrebe. Samim tim smo povećali prodaju a istovremeno smanjili troškove.”

-Josip Vidaković, CEO, Natura Direct

O kompaniji

Algotech je kompanija specijalizovana za dizajn i implementaciju sistema integriranih komunikacija, baziranih na najnaprednijim rešenjima i tehnologijama, uključujući i savremene cloud platforme. Kao Platinum Business Partner firme AVAYA, svetskog lidera u oblasti IP telefonije i kontakt centar rešenja, sa instaliranom bazom od preko 600.000 sistema i milionima kupaca širom sveta, poseban fokus poslovne orijentacije Algotecha usmeren je ka segmentu malih i srednjih preduzeća, kod kojih integracija i digitalizacija komunikacionih i prodajnih kanala uz automatizaciju poslovnih procesa može u značajnoj meri unaprediti konkurentnost i efikasnost poslovanja.

AVAYA
Leads the Way
in Cloud UC Solutions

Avaya je svetski lider za Unified Communications i Cloud rešenja već decenijama

- Od **5 do 3.000** korisnika
- Avaya je svetski **broj #1 u glasovnoj podršci i održavanju**
- Povezuje **1-150 lokacija**
- Avaya je prodala **više od 4.5miliona** licencija kontakt centar u proteklih 10 godina
- Avaya je **svetski broj 1** na tržištu za kontakt centar rešenja
- Avaya IP Office je **unapredila preko 600,000 preduzeća** širom sveta



🏠 Požeška 60, 11030 Beograd
📞 +381 11 35 37 600
📠 +381 11 35 37 601
✉ info@algotech.rs

www.algotech.rs