

## EuroCallCentar

### O NAMA...

- *Call centar je kompanija koja Vam pruža mogućnost da bez investiranja i dodatnih ulaganja kao Vaš partner unapredi sve vaše poslovne aktivnosti vezane za telefonske pozive.*
- *Preuzimamo Vaše dolazne pozive tako da ne izgubite nijedan poziv koji Vam je upućen, obrađujemo pozive i dostavljamo Vam izveštaje.*
- *Naš tim operatera obrađuje i preuzima sve vrste odlaznih poziva, vrši telefonsku prodaju (pruža sve potrebne informacije o vašem proizvodu ili usluzi zainteresovanim klijentima), anketiranje, istraživanje tržišta i izrađuje statistiku.*
- *Pružamo sve vrste usluga u tele-prodaji; up selling, cross selling i dr.*
- *U procesu marketinga, unapređenja brenda, prodaje i post prodaje, brige o kupcima, loyalty programa, imamo paket rešenja koja podrazumevaju i konsultantske usluge.*
- *Upotrebom call centra možete produžiti vaše radno vreme bez dodatnih troškova (korišćenjem vašeg postojećeg broja telefona uz preusmeravanje na neki od brojeva call centra ili upotrebom nekog od brojeva iz slobodne numeracije call centra).*
- *Pružanje usluge fax to mail, automatski prijem fax-a i prosleđivanje na unapred definisanu e-mail adresu u .pdf formatu (sa brojem pošiljaoca, vremenom i datumom slanja) (prednost upotrebe već postojećeg broja za fax ili broja iz numeracije call centra, kao i potpun hronološki uvid u svaki primljeni fax). Ova opcija štedi na vremenu, ne zahteva angažovanje radnika na prijemu za fax, održavanje fax aparata, a pruža i veliku uštedu u korišćenju papira.*
- *Organizacija svečanosti, manifestacija, proslava i sl.*

### PREDNOSTI PARTNERSTVA SA CALL CENTROM

- *Bez investiranja u opremu i obuku kadrova, bez dodatnih troškova.*
- *Outsource partner koji ne zauzima Vaš poslovni prostor, radnike i infrastrukturu.*
- *Poboljšanje kvaliteta vaših usluga.*
- *Kompletan uvid u sve telefonske komunikacije, bez izgubljenih poziva (snimak svih telefonskih razgovora-na uvid po zahtevu u prostoru call centra)*
- *Produženje radnog vremena, bez dodatnih troškova.*
- *Kompletno obučen tim operatera-prodavaca koji Vam je na usluzi od 08.00h-24.00h, a po potrebi i 24/7.*
- *Poboljšanje prodaje, komunikacije, kvaliteta usluge.*
- *Fleksibilan Ugovor o saradnji koji podrazumeva korišćenje samo potrebnih resursa i usluga, koji su partneru potrebni u određenom trenutku uz mogućnost izmene paketa svakog meseca u zavisnosti od tekućih potreba klijenta.*
- *Više modela naplate koji podrazumevaju naplatu po realizovanom telefonskom saobraćaju, zakup operatera, kombinacija različitih paketa, joint venture paket, posebne usluge i dr.*

## **TEHNIČKE MOGUĆNOSTI CALL CENTRA**

- 100/30 telefonskih brojeva (Mtel E1 link), podrazumeva da je 30 telefonskih linija slobodno za telefonski saobraćaj (dolazne i odlazne pozive)
- 10 operatera-prodavaca (uz mogućnost proširenja broja operatera po zahtevu korisnika)
- Prijem do 1000 poziva u periodu od 90 min (Prijem dolaznih poziva sa unosom osnovnih informacija i registrovanje u call me softveru)
- Snimanje razgovora, automatski fax (fax to mail usluga), govorna pošta (voice to mail usluga)

Sa poštovanjem,  
*Miloš Radaković*  
menadžer