

EuroCallCenter
www.eurocallcenter.com

Euro Call Centar d.o.o. osnovan je 2010. godine u Banjaluci, sa idejom da se na tržištu usluga ponudi potpuno novi koncept pristupa korisnicima.

Call centar je kompanija koja Vam pruža mogućnost da bez investiranja i dodatnih ulaganja kao Vaš partner unaprijedi sve vaše poslovne aktivnosti vezane za:

- Telefonske pozive (dolazne, odlazne pozive ...)
- Tele-marketing (up selling, cross selling ...)
- Telefonska prodaja
- Usluge anketiranja i istraživanja (statistike)
- Konsultantske usluge
- Record servis, fax to mail usluga
- Unapređenje brenda, prodaje, post prodaje
- Loyalty program, briga o klijentima

Vaš EuroCallCentar

Prednosti upotrebe call centra

- Bez investiranja u opremu i obuku kadrova
- Outsource partner, ne zauzima Vaš poslovni prostor, radnike i infrastrukturu
- Kompletan uvid u sve telefonske komunikacije **bez izgubljenog poziva**
- Produženje radnog vremena bez dodatnih troškova
- Poboljšanje prodaje, komunikacije, kvaliteta usluga

Prednosti upotrebe call centra

- Kompletno obučen tim operatera na usluzi klijentu
- Usluge analize, anketiranja i istraživanja uz izradu statistike i izvještaja
- Fleksibilan ugovor o saradnji
- Više modela naplate koji su prilagođeni svakom pojedinačnom klijentu
- Record servis (snimanje kompletnog telefonskog saobraćaja)
- Konsultantske usluge

Usluge call centra

- Prijem, registrovanje i obrada svih dolaznih poziva (unos u softver i prosljeđivanje izvještaja)
- Pružanje svih potrebnih informacija
- Odlazni pozivi
- Anketiranje i istraživanje tržišta
- Analiza i statistika
- Telefonska prodaja
- Tele-marketing (up selling, cross selling)
- Briga o kupcima, post prodaja

Usluge call centra

- Savjetodavne usluge (consulting paket)
- Snimanje poziva (record servis)
- Automatski fax (fax to mail usluga)
- Govorna pošta (voice to mail)
- IVR (po želji korisnika)
- Sve druge aktivnosti koje doprinose poboljšanju kvaliteta usluga korisnika, a koje se mogu realizovati kroz upotrebu call centra

Primjer efekta upotrebe call centra

Podrška u prodajnoj reklami (prijem poziva zainteresovanih klijenata)

TROŠKOVI BEZ UPOTREBE CALL CENTRA

Reklama na TV stanici	
4 x 1000 KM	4000 KM
Primljeno poziva	100
Cijena po pozivu	<u>40 KM</u>

Ukupan trošak
4000 KM + Zaposleni

TROŠKOVI SA UPOTREBOM CALL CENTRA

Reklama na TV stanici	
2 x 1000 KM	2000 KM
Primljeno poziva	400
Call centar usluga	560 KM
Cijena po pozivu	<u>6,40 KM</u>

Ukupan trošak 2560 KM
Ušteda: 1440 KM

Uvećanje broja registrovanih
poziva 100:400 (4x)

Potencijalni korisnici

- Mala, srednja i velika preduzeća
- Državne institucije
- Udruženja i organizacije
- Marketinške agencije
- Mediji
- Marketinški eksponirani klijenti u sferi prodaje
- Međunarodne institucije
- Veliki sistemi (banke, osiguravajuća društva, penzioni fondovi i dr.)
- Tour operatori (turističke agencije, prevoznici)
- Ostali

Tehničke mogućnosti call centra

- 100/30 telefonskih brojeva (E1 link Mtel)
- 100 telefonskih brojeva
- 30 linija aktivno u svakom trenutku
- 10 operatera (mogućnost povećanja broja po zahtjevu korisnika)
- Prijem do 1000 poziva u periodu od 90 min
- Snimanje razgovora
- Automatski fax (fax to mail u .pdf formatu)
- Govorna pošta (voice to mail usluga)
- IVR usluga po želji korisnika

Radno vrijeme call centra

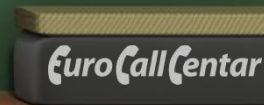
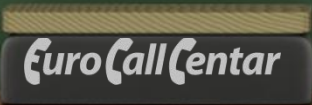
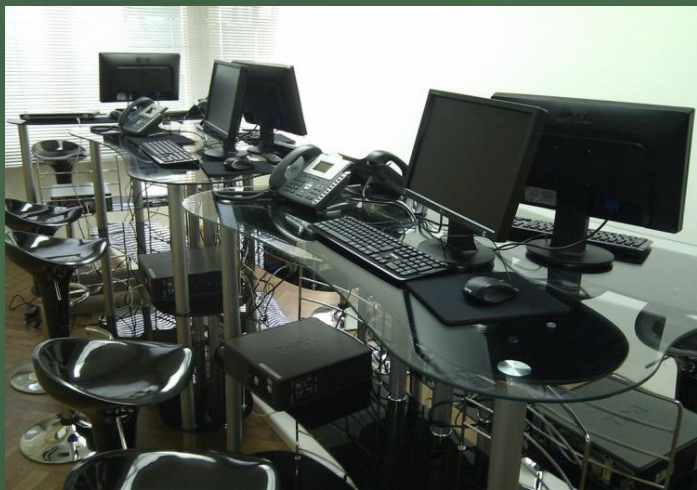
Ponedjeljak-Petak 08.00h do 24.00h

Subota 08.00h do 16.00h

Na zahtjev korisnika radno vrijeme se može prilagoditi (po potrebi 24/7)

Foto galerija

EuroCallCentar



Referentna lista partnera

EuroCallCentar

- Bel televizija
- ATV Alternativna televizija
- Grad Banja Luka, korisnički centar
- Mikroelektronika, Banja Luka, BiH
- Mikrodat, Banja Luka, BiH
- IP Team technology, Beograd
- Individual studio, Banja Luka
- ABIS soft, Srbija/ Bugarska/ BiH
- ACS Computers, Beograd, Srbija
- Citroen, Banja Luka
- Neutron, Banja Luka
- Centar za masažu i magnetnu terapiju



EuroCallCentar

EuroCallCentar

Osnovni podaci

Euro Call Centar d.o.o.

Jovana Dučića 23a

78000 Banjaluka

T: 051 333 000

F: 051 333 001

E: office@eurocallcentar.com

W: www.eurocallcentar.com

JIB: 4403219930005

MBr: 11069827

TR: 5520020002644670 HAAB

Euro Call Centar

Dobrodošli

Euro Call Centar

Euro Call Centar