

NAKON ŠTO JE ERICSSON U VELJAČI OVE GODINE SKLOPIO UGOVOR O PRODAJI RJEŠENJA ZA POSLOVNE KORISNIKE KOMPANIJI AASTRA TECHNOLOGIES JEDINICA POSLOVNI SUSTAVI ERICSSONA NIKOLE TESLE USPOSTAVILA JE PARTNERSKI ODNOS S OVOM TVRTKOM, NASTAVIVŠI PODRŽAVATI SVOJE KUPCE PORTFELJEM PROIZVODA I USLUGA ZA POSLOVNE KORISNIKE. POZIVNI CENTAR SOLIDUS E-CARE DIO JE TOGA PORTFELJA.

PIŠE: *Zdenka Hrabar*
FOTO: iz kompanijskog fundusa



Nataša Amin, menadžerica za rješenja u području pozivnih centara i Željko Špes, voditelj IT-a Hrvatskog autokluba ističu prednosti rješenja za pozivni centar Solidus e-Care.

Što kažu jedan ekspert i jedan korisnik o Solidus e-Care rješenju

Na 11. hrvatskoj konferenciji o pozivnim centrima, održanoj 19. studenoga u prostoru Apis IT-a u Zagrebu, naša kompanija ostvarila je zapažen nastup pred više od dvjesto sudionika. Konferenciju su podržali i drugi tradicionalni partneri poput Logosa, Avaye, Connect Contact Centera, Sedam IT-a i Optima OSN Inženjeringa, što je dokaz njene aktualnosti i korisnosti.

Nataša Amin, menadžerica za rješenja u području pozivnih centara, prezentirala je najnovije Solidus e-Care rješenje, a potvrdu kvalitete rješenja slušatelji su dobili od Željka Špesa, voditelja IT-a Hrvatskog autokluba, koji je prikazao njegovu implementaciju u svojoj kući.

Ericsson Nikola Tesla isporučio je Hrvatskom autoklubu kompletno poslovno rješenje čija je svrha automatizacija rada pozivnog centra, pružanje optimalne usluge i raspoloživost korisnicima HAK-a uz zaštitu ulaganja tvrtke i sigurnost budućeg razvoja.

Specifičnost i zanimljivost ovog projekta leži u dinamičnom okruženju internih

i vanjskih usluga HAK-a koje zahtijeva rješenje multimedijskog kontaktnog centra uz mogućnost integracije postojećih aplikacija poput upravljanja vozilima i kartografskih usluga. Navedene usluge uključuju primjerice službu 987 „Pomoć na cesti“, službu informacija i izvještavanje o stanju na cesti.

Rješenje se sastoji od poslovnoga komunikacijskog sustava MX-One Telephony Switch, kontaktnog centra Solidus eCare, faks poslužitelja RightFax, opreme za snimanje Eventide te aplikacije za tarifiranje EriCall. Nadalje, osigurava segmentaciju korisnika te podršku za fleksibilan rad agenata uz mogućnost njihove mobilnosti.

Brojne pohvale u izlaganju korisnika

Ž. Špes izrazio je zadovoljstvo primjenjenim kontaktnim centrom kao rješenjem koje zadovoljava potrebe Hrvatskog autokluba i njihovih klijenata. Pritom je naglasio da je suradnja s Ericssonom Nikolom Teslom još jednom pokazala kako se uz dobro razumijevanje partnera može postići optimalno rješenje za krajnje korisnike.

Presudnu ulogu imali su spremnost, volja i sposobnost da se sagledaju konkretni problemi korisnika i u interakciji s korisnikom osmisli najbolje rješenje. Korisnik, s druge strane, mora biti otvoren prema novim tehnologijama jer rast potreba korisnika i nove tehnologije potiču tvrtke na stalno prilagođavanje. Dosadašnja odlična iskustva temelj su nastavka i razvoja suradnje Hrvatskog autokluba i Ericssona Nikole Tesle, uvjeren je Ž. Špes.

Pozitivnim predstavljanjem rješenja na ovogodišnjoj konferenciji zaokružen je još jedan uspješan projekt Ericssona Nikole Tesle za poslovne korisnike.

Publici je, s druge strane, ovakav način izlaganja bio vrlo zanimljiv i informativan jer prikazuje brojna konkretna unapređenja sustava za vrlo zahtjevnog korisnika.

Za izvrsne ocjene rješenja, izrečene na godišnjem okupljanju predstavnika industrije pozivnih centara, zaslužan je tim stručnjaka Ericssona Nikole Tesle: Dalibor Ljubić, Dubravko Golub, Vladimir Takač, Mario Morić, Dragutin Šolčić, Nenad Gregurin i Nataša Amin.