

Živimo u vremenu u kojem je vrijednost informacija često neprocjenjiva, a komunikacija, kao kanal njihove razmjene, neizostavan dio svakodnevnog poslovanja. Uspjeh se nerijetko temelji upravo na pravovremenim informacijama koje omogućuje nesmetana komunikacija.

Danas sve veći broj tvrtki ulaže u izgradnju kontakt centara. Tim ulaganjima pretvaraju kontakt centre u profitno orijentirane dijelove tvrtke te osiguravaju komparativnu prednost na tržištu. Vrhunske mogućnosti današnjih kontakt centara proizlaze iz prednosti korištenja jedinstvene mreže temeljene na Internet Protokolu (IP) koja objedinjuje prijenos govora, videa i podataka.

**COMBISovo** rješenje ComContact funkcionira kao integrirani kontakt centar koji se sastoji od niza tehnološko-funkcionalnih modula koji omogućuju integrirano upravljanje kontaktima, bez obzira na smjer i vrstu komunikacije. Integrirani kontakt centar povezuje korisnika i tvrtku kroza sve raspoložive kanale komunikacije (telefon, faks, e-mail, voice mail, web, sms te osobni, direktan kontakt) na korisniku najprihvatljiviji način, i to onim medijem kojim se najviše služi. Kontakt centar pomaže razvoju odnosa tvrtke i korisnika omogućujući dublju povezanost i suradnju na obostrano zadovoljstvo.

Upotpunjavanjem ponude na svim segmentima poslovanja želi se ostvariti značajan poslovni i psihološki efekt prikaza sposobnosti tvrtke da ponudi uslugu prema zahtjevima vremena, raspoloživim tehnologijama, orijentiranu na zadovoljavanje potreba korisnika. Sve je to s ciljem zadržavanja postojećih i privlačenja novih korisnika, istovremeno izgrađujući sliku snažne i sposobne tvrtke kojoj je svaki korisnik jednako vrijedan, a svaka usluga dostupna u svakome trenutku. Jednostavan plan ostvarenja navedenih ciljeva jest:

- biti prvi u ponudi,
- poznavati svakog korisnika bolje nego što ga itko drugi poznaje te
- komunicirati s njim efikasnije i efektivnije nego bilo tko drugi.

Rješenje se sastoji od međusobno integriranoga tehnološkog i aplikativnog rješenja. Tehnološko rješenje temeljeno je na IP telefoniji i sastoji se od komponenti koje omogućuju zaprimanje i obradu kontakata različitim kanalima komunikacije, dok aplikativno rješenje osigurava jedinstveno evidentiranje kontakata u IPCC-u (Internet Protocol Contact Centre), kao i zaprimanje reklamacija, uvid u sve kontakte s određenim korisnikom te ostale funkcionalnosti cjelovitog rješenja kontakt centra.

**Reference** (abecednim redoslijedom)

- Grad Zagreb
- Hrvatske autoceste d.o.o.
- Hrvatske željeznice – Putnički prijevoz d.o.o.
- Ministarstvo financija Republike Hrvatske – Carinska uprava RH
- Zagrebačka banka d.d.