



podjetje za izvajanje storitev asistenc uporabnikom d.o.o.
Pod gradom 4, 2380 SLOVENJ GRADEC

TELEFON: 02 88 56 860, 01 547 66 66, GSM 041 66 66 41, 080 8777
www.infocenter.si, e-mail: georient@siol.net



- ***KLICNI CENTER***
- ***STUDIO ZA ASISTENCO***
- ***TURISTIČNO INFORMACIJSKI CENTER***
- ***OUTSOURCING DEŽURNI CENTER***
- ***TELEFONSKI STUDIO***
- ***ORODJE ZA UPRAVLJANJE ODNOSOV
S STRANKAMI***
- ***DODANA VREDNOST***

OPIS PROJEKTA INFOCENTER

Projekt INFOCENTER je nastal z namenom, da množice vsebin, aplikacij in drugih podatkov, ki so nastali kot rezultat skozi vrsto izkušenj in avtorskih del in se vsakodnevno nadgrajujejo, oblikuje v informacije, ki jih je moč ponuditi oziroma uporabiti kot produkte, tako ponudnikom, kot uporabnikom blaga in storitev.

REFERENCE

V tem trenutku podjetje izvaja:

- storitve asistence 24/7/365 za zavarovalne družbe in druge posamezne naročnike;
- storitve turistično informacijskega klicnega centra za nacionalni projekt TIPS - Turistični telefon Turistične zveze Slovenije in Slovenske turistične organizacije;
- storitve dežurnega klicnega centra izven njihovega delovnega časa 24/7/365 za vse Turistične informacijske Centre (TiC) v Ljubljani, Mariboru, Izoli, Kopru, Ankaranu, Novi Gorici in Žalcu, ter v letošnjem letu začenja še z vrsto drugih po Sloveniji;
- ankete, tržne raziskave;
in druge oblike telefonskega komuniciranja in priprave podatkov po naročilu.

ZMOGLJIVOSTI

Imamo lastno bazo podatkov z več kot 3.300 kooperanti in skoraj 30.000 preverjenimi naslovi, ter dobrih 100.000 evidentiranih ponudnikov blaga in storitev iz vse Slovenije. V minulem letu smo opravili več kot 10.000 asistenc in uspešno izvedli skoraj 2.000 intervencij, ter izvedli več deset tisoč klicev za preverjanje informacij.

Poleg že obstoječega telefonskega studia na platformi telefonske centrale smo vzpostavili še klicni center na sistemu GeoCentrex, ki koristi omrežje Telekomu in ga lahko nadgrajujemo po vsej Sloveniji, ter dodali še GSM informacijski center z devetimi istočasnimi linijami, ki nam omogoča delo na daljavo oziroma pomoč operaterjem v studiu v primeru prezasedenosti telefonskega studia.

PREPOZNAVNOST

Osnovni produkt informacijskega centra in izvajanja asistence uporabnikom je v obliki kartice (po obliki kot plačilna), prepoznavnost vsebine asistence pa je po podatkih tržne raziskave Gral- ITEO več kot 90% ! Po izvedbi nadaljnje tržne raziskave v 10.000 gospodinjstvih je:

- 31,22% vprašanih izjavilo, da bi bili pripravljeni plačevati dnevno 22 tolarjev, da bi imeli ves čas na voljo lastnega asistenta v klicnem centru;
- 38,33% vprašanih odgovorilo, da bi se za to lažje odločilo, če bi bile na voljo še druge informacije o prireditvah, turističnih krajih in podobno;

- 59,61% sodelujočih nedvomno potrdilo, da bi se raje odločilo za nakup blaga ali naročilo storitev, če bi pri tem kot dodano vrednost lahko dobili oziroma koristili storitve asistence.

Ker smo ponudniki hkrati tudi uporabniki so se rezultati ankete izkazali tudi pri opcijah poslovnega sodelovanja in sicer:

1. Podjetja, ki imajo v svoji ponudbi evidentirane svoje uporabnike, člane, kupce in druge oblike stalnih strank so izrazila pripravljenost, da o možnostih asistence obvestijo svoje komitente in v nekaj primerih celo poravnajo strošek kartice z namenom pospeševanja prodaje oziroma kot nagrado za zvestobo svojih kupcev. Na tak način lahko v tem trenutku obvestimo skoraj 500.000 uporabnikov!
2. Po opravljenih razgovorih v minulem letu imamo možnost plasiranja kartice za asistenco v prodajne mreže (bencinski servisi, trgovine, kioski, ipd.) različnih podjetij in organizacij na več kot 2.000 prodajnih mest po vsej Sloveniji.
3. Informacije o vsebini in opcijah kartic INFOCENTER in ASISTENT bodo posredovane tudi v sosednje in druge države preko različnih avto klubov in drugih združenj, ki so že povezana s podobnimi organizacijami v Sloveniji.

POTENCIAL

V Sloveniji je na voljo več kot milijon registriranim naročnikom in skoraj pol milijona predplačnikom na voljo zgolj ena telefonska številka za informacije, ki deluje 24 ur. Enako velja tudi za vse turiste, ki obiščejo Slovenijo in podatek, da število nočitev ob koncu leta beležimo v milijonih pove več kot dovolj.

Kljub internetu, telefonskih imenikih v CD in knjižnih oblikah, brezplačnih ali za komaj nekaj tisoč tolarjev, še vedno vsak dan na 1188 številko pokliče med osemdeset in sto tisoč uporabniki, ker druge možnosti ni!

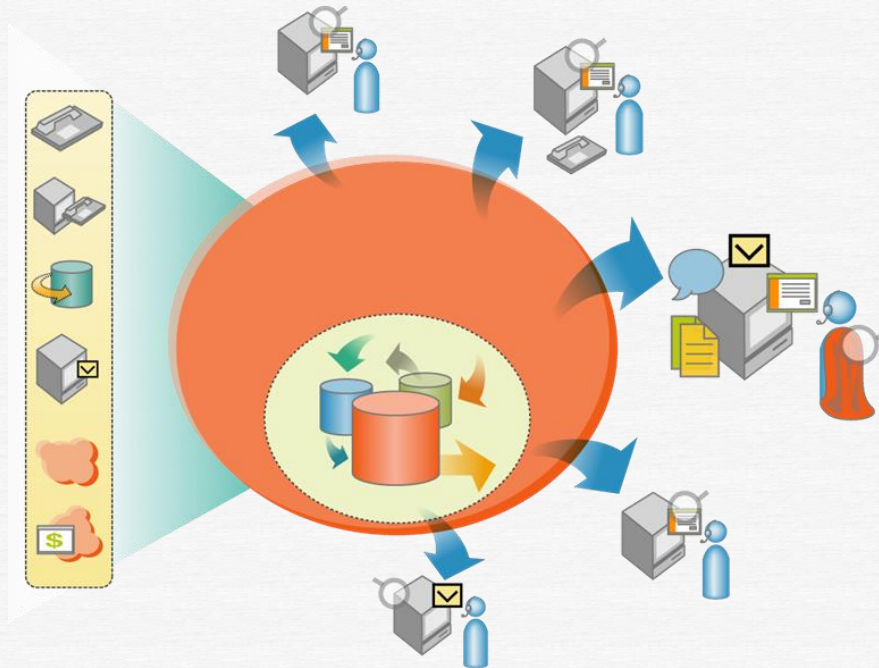
Obstoječe in dobro preizkušene tehnologije so pravzaprav neizkoriščene. Tretja generacija mobilne telefonije pa omogoča prenos vsebin tako rekoč brez ovir in jih zaradi tega potrebuje bolj kot kdaj koli prej.

Telefonska številka našega klicnega centra bo poleg kartic objavljena na številnih informacijskih tablah, zloženkah in drugih publikacijah, kar pomeni več sto tisoč natisov številke vsako leto!

Za promocijo telefonske številke informacijskega centra je tako že dobro poskrbljeno in zaradi strateškega in taktičnega pristopa zagotovljeno za daljši čas vključno z vsebinami.

PRIDRUŽITE SE NAM TUDI VI!

STUDIO ZA ASISTENCO



- ❑ *Cena vsakodnevnega dostopa do studia za asistenco stane manj kot je vrednost PVC vrečke v trgovini in sicer slabih 22 slovenskih tolarjev;*
- ❑ *Mesečni znesek za plačilo asistenta je toliko kot, če bi nekemu dali samo enkrat na mesec za malico (manj kot 3 € oz. 650,00 SIT) za to, da vam bo 24 ur vse dni v mesecu na voljo vsakič, ko ga boste poklicali na uslugo;*
- ❑ *Letna vsota za neomejeno število podatkov je neizmerljiva saj so vse informacije popolnoma brezplačne;*
- ❑ *En sam klic na 1188 vas stane petkrat več kot je strošek neomejenega dnevnega dostopa do asistencence;*
- ❑ *Studio za asistenco potrebuje za obveščanje več sto obrtnikov le nekaj minut, uporabnik brez asistencence pa več ur;*
- ❑ *Slaba volja, nervoza, negotovost in druge nevšečnosti ob iskanju ustreznega mojstra lahko pustijo veliko več negativnih posledic, kot nakup kartice za asistenco;*
- ❑ *Informacija ob pravem trenutku lahko predstavlja dogodek, ki traja samo nekaj sekund, zapomniš pa si ga za vse življenje.*

DODANA VREDNOST, ORODJE ZA UPRAVLJANJE ODNOSOV S STRANKAMI

- + *ogromen prihranek časa pri iskanju ustreznega ponudnika, še posebej ob nedeljah in praznikih oziroma izven rednega delovnega časa ;*
- + *visoka stopnja zanesljivosti zaradi množičnosti ponudnikov in vzpostavljenih komunikacijskih poti;*
- + *dostop do klicnega centra s pomočjo telefona pomeni možnost uporabe asistencije kjerkoli in od koderkoli;*
- + *asistenca lahko deluje preventivno, operativno ali kot učinkovita kurativa;*
- + *posredno je na voljo stalna tehnična podpora in strokovno svetovanje za vrsto dejavnosti in tudi vašo;*
- + *večje število ponudnikov predstavlja konkurenčnost v pravem pomenu te besede;*
- + *visoka stopnja konkurenčnosti zagotavlja izjemno odzivnost kadarkoli in za vrsto dejavnosti;*
- + *asistenca nudi stalni občutek varnosti in odpravo mnogih skrbi saj je na voljo vsakič, ko se je zavemo in tudi takrat, ko se prepustimo brezbržnim sanjam;*
- + *vsem uporabnikom je zagotovljena maksimalna možna zasebnost in neposredna komunikacija z asistentom*
- + *kartice so zelo popularen element za nagrajevanje zvestobe kupcev;*
- + *asistenca uporabnikom je preizkušena dodana vrednost za pospeševanje prodaje ne glede na dejavnost;*
- + *prav vsi ponudniki, ki so vključili v svojo ponudbo asistenco uporabnikom (avtomobilska dejavnost, zavarovalništvo,...) so ob uveljavitvi asistencije zabeležili rast prodaje in v nadaljevanju obdržali večino svojih kupcev oziroma stalnih strank.*

PREPOZNAVNI UČINKI SODELOVANJA S KLICNIM CENTROM:

- ❖ *Tehnična podpora*
- ❖ *Referenčno svetovanje*
- ❖ *Stalni stik s strankami*
- ❖ *Pospeševanje prodaje*
- ❖ *Selektivni pristop*
- ❖ *Množičnost komunikacijskih poti*
- ❖ *Izgradnja lastnega potenciala*
- ❖ *Nadgradnja prodajnih poti*
- ❖ *Povečanje osnovnih vrednosti*
- ❖ *Spodbujanje konkurenčnosti*
- ❖ *Prepoznavnost - profil uporabnika*
- ❖ *Vzpostavitev dolgoročnih vezi*



SHEMA storitev klicnega studia in uporabe produktov za pospeševanja prodaje

