

# Abraxas Dialog



platforma za  
Omni-Channel  
posovanje



Hiter razvoj spleta, mobilnih in ostalih tehnologij spreminja nakupne navade potrošnikov. Ti postajajo vedno bolj zahtevni in pri sprejemanju nakupnih odločitev uporabljajo različne kanale. Pri tem pričakujejo, da bodo po vsakem kanalu nadaljevali od tam, kjer so prenehali prejšnjič. Govorimo o konceptu **omni-channel**. Organizacije, ki ga še niso implementirale, so izpostavljene večjemu tveganju izgube svojih strank.

Toda **kako** integrirati med seboj več ali manj izolirane kanale, podreti zidove med različnimi poslovnimi enotami in razviti pristno sodelovanje? **Kako** uspešno komunicirati s posameznimi potrošniki in vzpostaviti pomemljiv dialog ob prav vsakem kontaktu? **Kako** najti pravilno kombinacijo izdelkov in storitev, marketinških segmentov in kanalov? **Kako** povečati zadovoljstvo in lojalnost strank?

**Abraxas Dialog** je informacijsko komunikacijska platforma, ki temelji na konceptu omni-channel. Omogoča takojšen vpogled v podatke in možnost poslovanja kjer koli in kadar koli ter prek katerega koli kanala. Abraxas Dialog predstavlja temelje za rešitve, ki so narejene po meri, upoštevajoč vse specifične zahteve naših strank. Brezšivna povezava vseh uporabljenih kanalov na konsistenten način zagotavlja izvrstno uporabniško izkušnjo. **Mi vemo, kako to doseči, če si tega želite tudi vi!**



# Referenčna zgodba Studio Moderna

Studio Moderna je vodilno podjetje za direktni marketing na področju centralne in južne Evrope, Rusije in Turčije. S svojim naprednim večkanalnim prodajnim, medijskim, trženskim in distribucijskim sistemom dosegajo **400 milijonov kupcev v 21 državah**. V **30 klicnih centrih** letno opravijo več kot **55 milijonov izhodnih prodajnih klicev**.

## Izziv

Želeli so vzpostaviti celovit sistem upravljanja odnosov s kupci, s katerim bi povečali njihovo zadovoljstvo ter s tem dosegli večjo rast prihodkov in tržnega deleža na vseh trgih, kamor se je podjetje širilo.

Iskali so informacijsko-komunikacijsko platformo za učinkovito podporo poslovnih procesov, ki jim bo pomagala uresničiti njihove ambiciozne načrte.



## Potrebe in rešitev

Potrebovali so nekaj, kar bi jim omogočilo:

- bolje razumeti stranke in prepoznavati njihove želje, potrebe in navade,
- izpolnitev strankinjih zahtev in pričakovanj - zagotoviti jim pravo ponudbo ob pravem času in po pravi poti,
- ugotavljanje pravih kombinacij izdelkov, tržnih segmentov in kanalov,
- boljše pristope k strankam na čim bolj individualiziran način,
- merljive in bolj učinkovite poslovne procese z manj napakami,
- večjo preglednost in boljše spremeljanje dela ter sodelovanje.

Skupaj smo razvili celovito rešitev, ki je prilagojena njihovim specifičnim potrebam in omogoča prave odgovore tudi na zahteve v prihodnje.



## Rezultat

- bolj zadovoljne in zveste stranke,
- **povečanje prihodkov** in znižanje stroškov ter s tem večja dobičkovost,
- uspešen **prodor na nove trge**,
- zaposleni so bolj usmerjeni v doseganje skupnih ciljev podjetja,
- večja prilagodljivost in trajnejša konkurenčna prednost.

*"Stranke so v središču našega delovanja. Uspešnega upravljanja odnosov z njimi si brez kompleksnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij ne moremo predstavljati. Skupaj s strokovnjaki iz podjetja Abraxas nam je uspelo razviti sodoben sistem, ki omogoča edinstveno izkušnjo potrošnikov in predstavlja vir konkurenčne prednosti".*

Tomaž Gorjup, CIO, Studio Moderna



# Referenčna zgodba Banka Sparkasse

Banka Sparkasse na slovenskem trgu deluje pod sloganom "drugačna banka", saj se z individualnim pristopom ter široko paleto atraktivnih in konkurenčnih bančnih storitev prilagaja potrebam svojih strank.

Poslovni sistem v banki gradijo po načelu "blizu stranki" na najmodernejši informacijski tehnologiji. Ta banki omogoča, da strankam nudijo varno in hitro poslovanje ter prednost na področju osebnega svetovanja, mobilnih svetovalcev, kakovosti bančne ponudbe ter pri elektronskem in telefonskem bančništvu.

## Izziv

Banka daje velik poudarek odlični komunikaciji s komitenti in potencialnimi strankami. V sklopu te komunikacije deluje tudi njihov klicni center oziroma telefonska banka (Tel.Stik). Preko nje omogočajo svojim strankam, da bančne posle opravijo hitro in preprosto. Obstojeca rešitev klicnega centra je bila že dotrajana in brez ustrezne podpore, zaradi česar je bil čas odpravljanja težave zelo dolg, to pa je povzročilo večje nezadovoljstvo strank. Obstojeca rešitev za upravljanje odnosov s strankami ni omogočala segmentiranja namena klica strank, zaradi česar v banki niso imeli tovrstne statistike.



## Potrebe in rešitev

Potrebovali so nekaj, kar bi jim omogočilo:

- poenoteno komunikacijo s svojimi strankami po različnih kanalih (telefon, SMS, elektronska pošta, spletni klepet),
- komunikacijsko platformo, ki bi rasla skupaj z njimi in potrebami njihovih strank,
- zanesljivo delovanje kontaktnega centra,
- dobro povezanost z drugimi sistemi in neopazen prehod v produkcijo,
- poleg zagotavljanja odlične podpore svojim strankam tudi doseganje zastavljenih prodajnih ciljev.

S celovito rešitvijo smo jim to omogočili in jim pomagali pri preobrazbi iz servisnega klicnega centra v sodoben prodajno naravnani kontaktni center.

## Rezultat

- izboljšana komunikacija s strankami in dvig njihovega zadovoljstva,
- večje poznavanje potreb strank na podlagi podrobnejše analize njihovega povpraševanja,
- komitenti lahko sedaj določene informacije (stanja, transakcije) pridobijo sami preko avtomatskega telefonskega odzivnika,
- tako razbremenjeni svetovalci imajo sedaj več časa za izvajanje prodajnih aktivnosti,
- vodja lahko spremlja uspešnost dela agentov.

*"Nov sistem deluje zanesljivo. Sedaj imamo dober pregled statistik, kar nam omogoča optimiziranje procesov. Abraxas je pravi partner, sodelovanje z njimi je odlično. Zelo smo zadovoljni".*

Borut Ficko

Vodja oddelka Center bančnih storitev in informacij

Banka Sparkasse d. d.

