



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

Тема: Мој мајстор (call center)

Професор: Саса Стаменовић

Радио: Алекса Станковић

Крагујевац, април 2023.

Оперативни центар(call centar)

Call centar је организација специјализована за пријем и обраду позива од корисника. У данашње време call центри су постали неизоставни део пословања и пружају разне услуге попут подршке корисницима, продаје производа или услуга, решавања проблема, управљања наруџбинама, итд...

Постоји неколико типова call центара, укључујући inbound call центре (где корисници позивају компанију), outbond(где запослени позивају кориснике), и blended (који комбинује оба начина рада). Call центри могу бити смештени у оквиру саме компаније или могу бити outsourcedovani трећој страни.

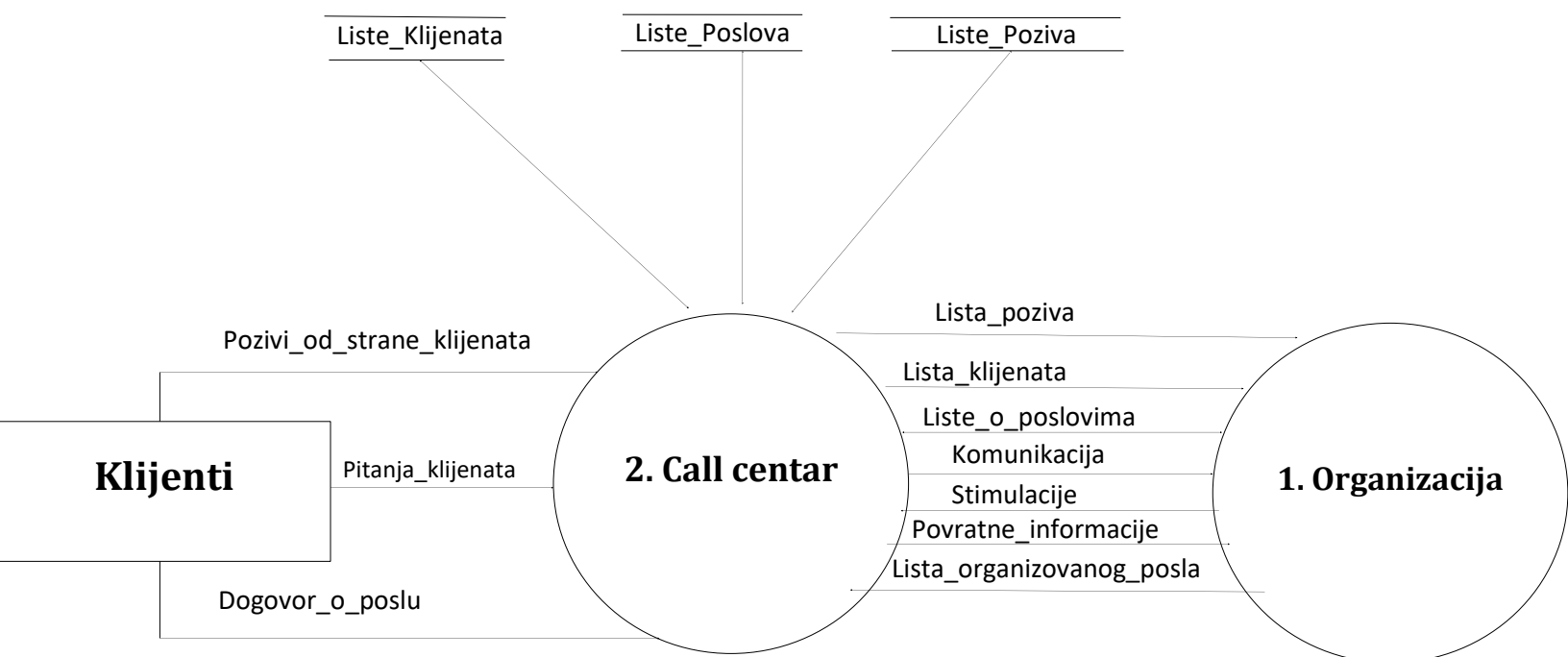
Једна од кључних ствари за успех call центра је добра организација и технологија. Оперативни центри морају да буду опремљени модерном технологијом као што су рачунари, софтвери, телефонски систем, интернет конекција (итд...), како би могли да пружају услуге ефикасно и брзо.

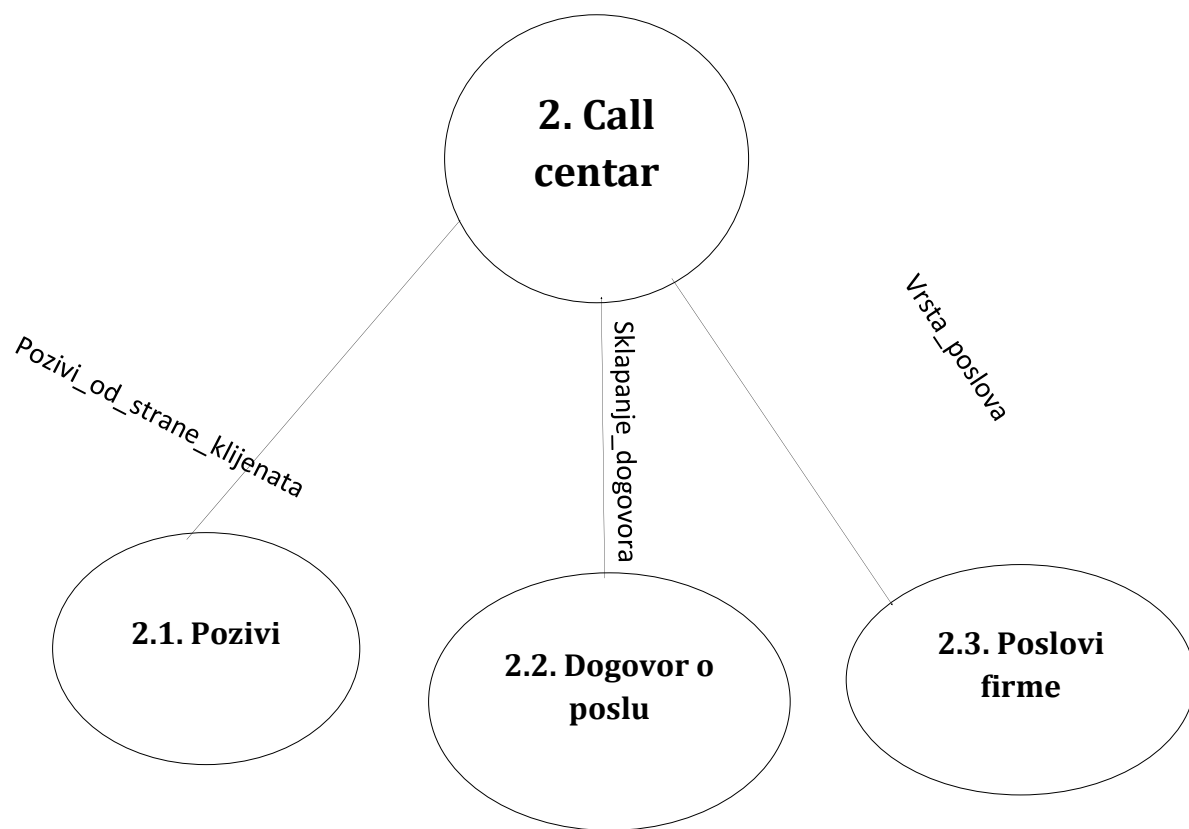
Управљање квалитетом и обука запослених такође играју кључну улогу у успеху call центра. Запослени у call центру морају да имају добре вештине комуникације, стрпљење, знање о производима и услугама, као и способност да се брзо прилагоде различитим ситуацијама.

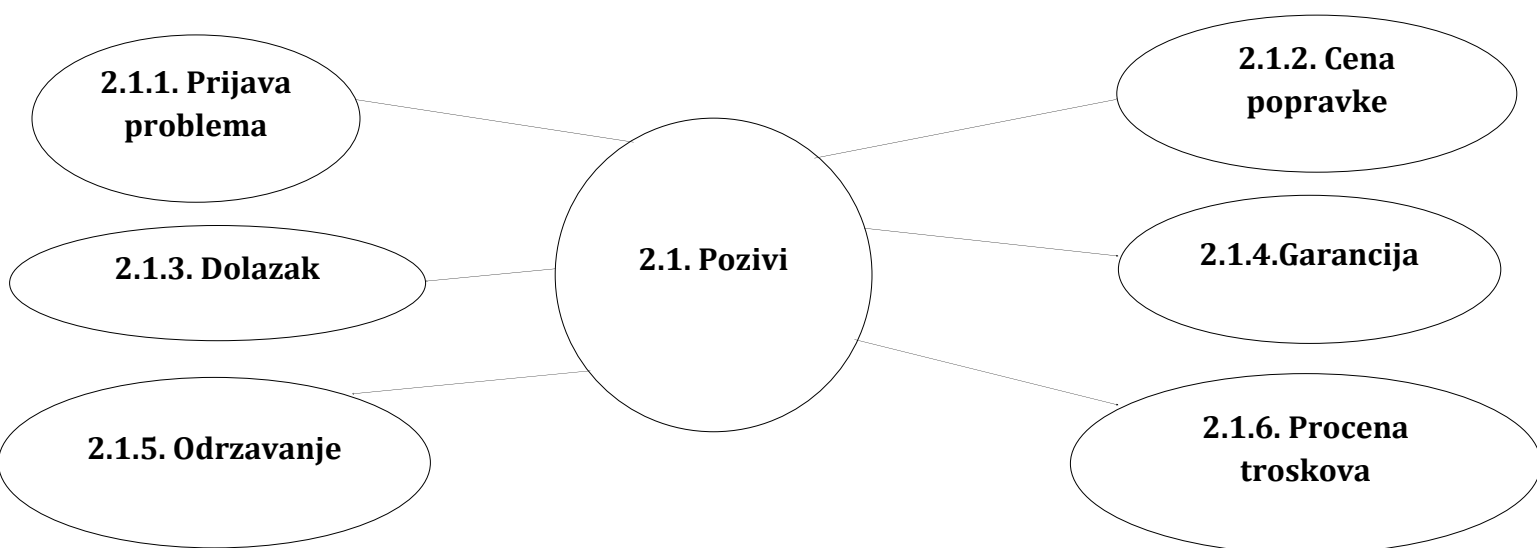
Call центри често користе различите metrike и статистике како би мерили свој успех и побољшали своје перформансе. Ове metrike могу укључивати број позива, просечно време позива, време чекања, стопу одговора, стопу завршавања позива, стопу задовољства корисника и друге.

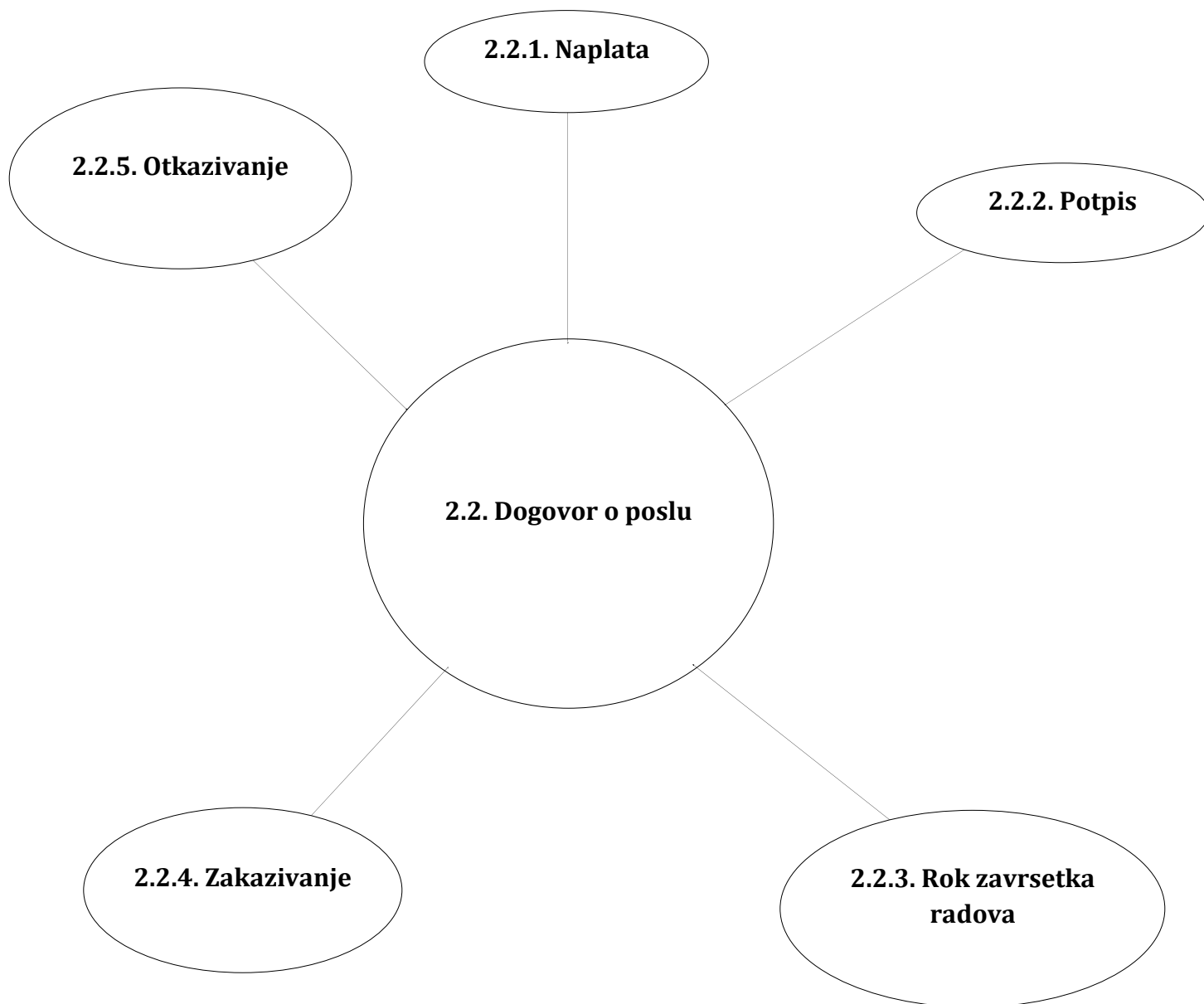
Call центри су важан део пословања модерних компанија и пружају кључну подршку корисницима. Они захтевају добру организацију, технологију, обуку запослених и систем управљања квалитетом како би успешно пружали своје услуге.

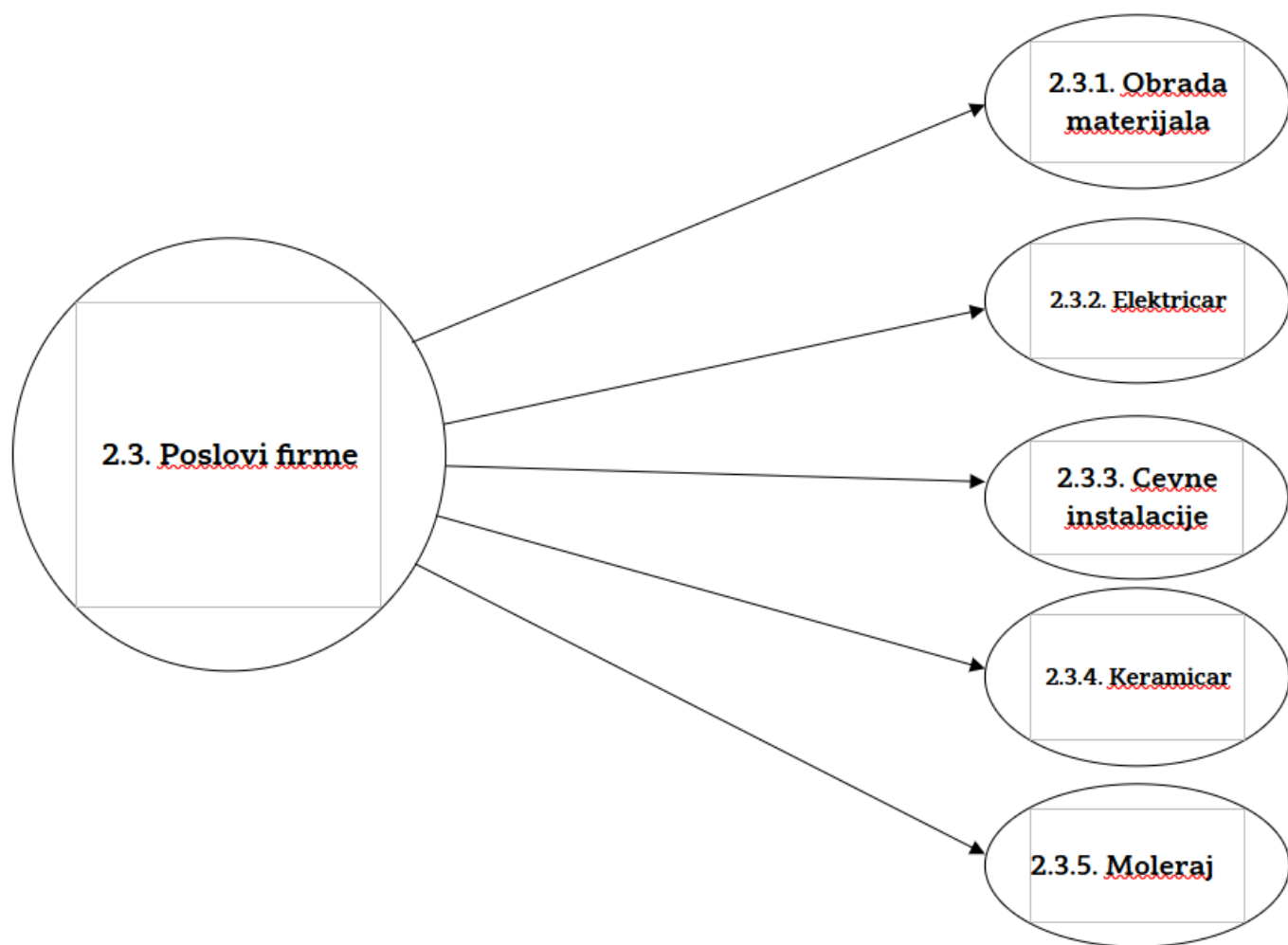
Veza i dekomponovanje











Figma



Profil

Profil



Ime:

Prezime:

Username:

Broj telefona:

Kreditna kartica:



Usluge

Obrada
materijala



© "Gornji Vrh" Photo Lab

Elektricar



Cevne
Instalacije



Keramicar



Usluge

Keramikar



Moleraç



Obrada materijala

Sto se tice obrade materijala tu spadaju neki od ovih poslova:

- staklorezac,
- tapetar,
- stolar,
- ključar...

Sto se tice majstora ovih zanata, svi majstori su profesionalni i rade na visokom nivou i sve radove naših majstora mozete pogledati u galeriji. Ako imate vasu ideju slobodno je prikazite našim majstorima i oni ce izvesti sve pozelite,



Zakazi

Elektrika

Sto se tice elektricara oni dolaze na teren i po zahtevu popravljaju sve elektronske uređaje koje su pokvareni ili nesto slicno.

Sto se tice majstora ovog zanata, svi majstori su profesionalni i rade na visokom nivou i sve radove nasih majstora mozete pogledati u galeriji. Ako imate vasu ideju slobodno je prikazite nasim majstorima i oni ce izvesti ako je to moguće.



Zakazi

Cevne instalacije

Cevne instalacije

Sto se tice majstora za cevne instalacije oni se dele na neke od ovih stvari:

- vodoinstalater,
- monter grejnih instalacija,
- ventilacioni sistem.

Sto se tice majstora ovog zanata, svi majstori su profesionalni i rade na visokom nivou i sve radove nasih majstora mozete pogledati u galeriji. Ako imate vasu ideju slobodno je prikazite nasim majstorima i oni ce izvesti ako je to moguće.

Zakazi

Keramika

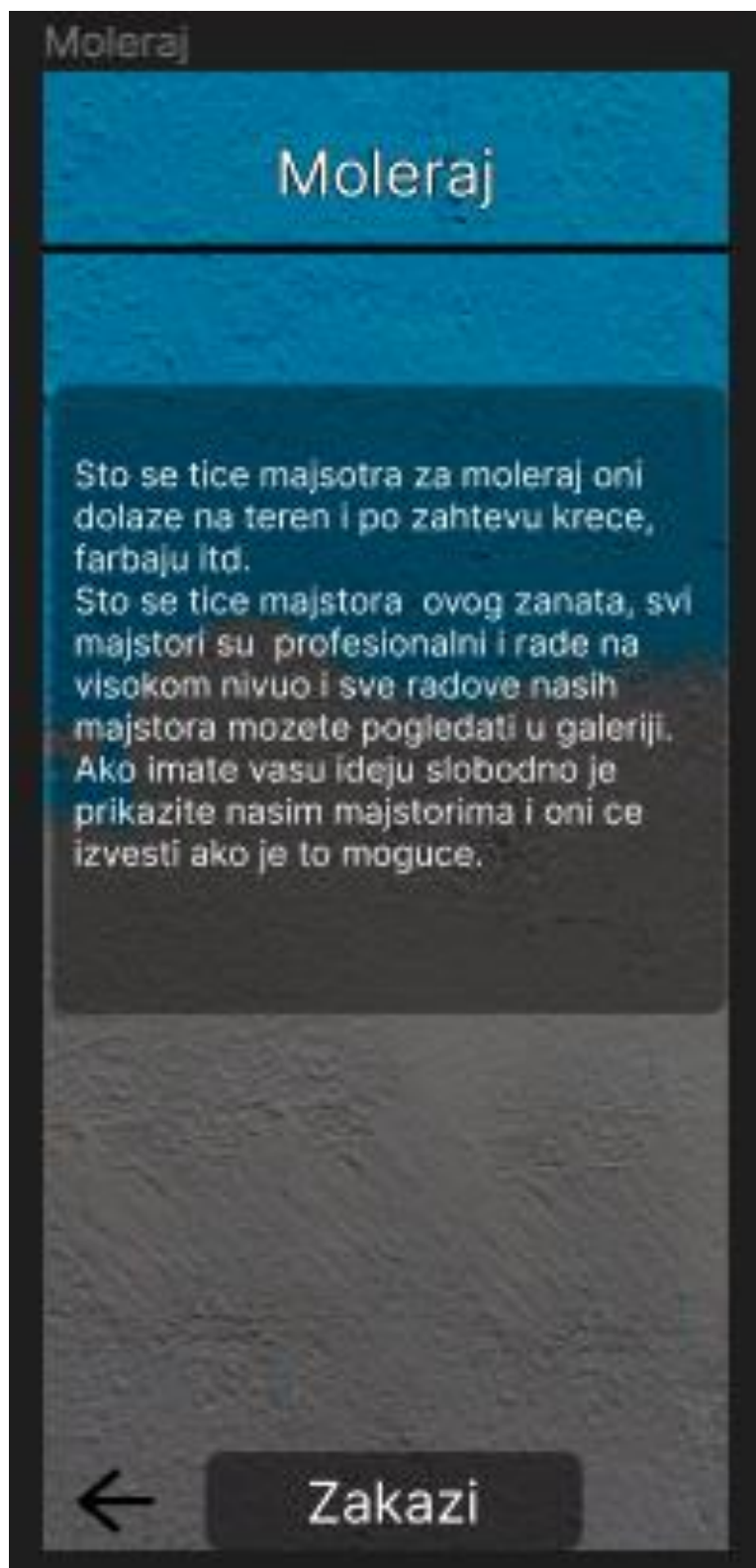
Keramika

Sto se tice majstora za keramiku oni dolaze na teren i po zahtevu postavljaju keramiku.

Sto se tice majstora ovog zanata, svi majstori su profesionalni i rade na visokom nivou i sve radove nasih majstora mozete pogledati u galeriji. Ako imate vasu ideju slobodno je prikazite nasim majstorima i oni ce izvesti ako je to moguće.



Zakazi



Zakazivanje

Ime: Stefan
Prezime: Milovanovic

Adresa:

Datum i Vreme:



Izaberite nacin placanja:



Zakazi

Zakazivanje

Ime: Stefan
Prezime: Milovanovic

Adresa:

Datum i Vreme:



MART 2020						
Ponedjeljak	Utorak	Srijeda	Četvrtak	Petak	Subota	Nedjelja
					1	2
				3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		



Zakazi

Zakazivanje

Ime: Stefan
Prezime: Milovanovic

Adresa:

Datum i Vreme:



Izaberite nacin placanja



Karticom

Cekovima

Gotovinski



Zakazi

Obvestenje

Uspesno ste zakazali uslugu

Vreme dolaska ekipe: 00/00/00

[Nazad na MENI](#)

Informacije o firmi

Nasa firma je krenula sa radom pocetkom 2022. godine i nas cilj jeste da po pozivu klijenta odemo na teren i obavljamo poslove za koje smo pozvani. Trudili smo se da nadjemo sto vise dobrih majstora iz razlicitih kategorija kako bi nase usluge bile sto bolje i da imamo veci broj usluga. Tako da smo povecali nasu potraznju. Sto se tice nasih majstora postoje glavni majstori koji su vodje svojih strucnih zanimanja, takodje imamo i pod majstore koji su dodeljeni svakom glavom majstoru. Svaki majstor radi efikasno i do sada nikada nije nastao problem. Majstori su uvek korektni i spremni za rad, takodje atmosfera sa njima je uvek vesela. Rad sa klijentima je efikasan, ispunjavamo zelje klijenata ako su te zelje ispunjive. Uvek smo otvoreni da primimo kritike i pohvale. Za sada imamo dve lokacije(Beograd i Kragujevac) i trudimo se da se prosirimo nas biznis i zbog toga nam je potreban informacioni sistem. Imamo najsavremeniju opremu i odgovarajucu opremu potrebnu za taj zanat. Imamo i popust za stare clanove tako da njima ide jeftinija cena posto vec dugo radimo sa njima.

Broj telefona 000-111-222



Galerija

Galerija



Rad stakloresca 05/05/2022



Rad molera 26/08/2022



Utisci

Utisci

Pera123: Majstori su bili prijatni!

Djordje02: Efikasan i brz posao!

Slavica55: Majstori su kasnili 45min.



Napiši poruku:

