



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

Тема: Moj majstor (call center)

## **Функционални захтев и SSA**

Професор: Саса Стаменовић

Радио: Алекса Станковић

Крагујевац, април 2023.

## Sadržaj

1. Operativni centar

2. SSA

# 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 цалл 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 outsourcovani 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 цалл 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 метрике и статистике како би мерили свој успех и побољшали своје перформансе. Ове метрике 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.

# SSA Call centra

