



### **Aurora softver za upravljanje upitima, potraživanjima i prigovorima klijenata**

Aurora softver omogućava upravljanje upitima i potraživanjima klijenata, i na taj način unapređuje brigu o korisnicima uslužnih organizacija. Dizajniran je tako da efikasno rešava probleme u komunikaciji sa klijentima standardizacijom usluga i efektivnom komunikacijom u segmentu reklamacija klijenata.

### **Aurora obezbeđuje dobijanje potrebnih informacija od kupaca već pri prvom kontaktu**

Aurora obezbeđuje da dobijete sve potrebne podatke u prvoj interakciji sa klijentima. Efikasno rešavanje pitanja klijenata kroz samo jednu interakciju povećava zadovoljstvo i lojalnost postojeće baze klijenata.

### **Aurora vam omogućava centralizovanu bazu svih upita i prigovora klijenata**

Centralna baza podataka svih upita, molbi i reklamacija omogućava sveobuhvatan pogled na komunikaciju kupaca omogućavajući bolje razumevanje i analizu problema i tržišnih trendova. Zahtevi, žalbe i potrebe kupaca se primaju preko veb aplikacije, a mogu se i automatski generisati na osnovu primljenih e-mail poruka, faksova ili SMS poruka.

### **Aurora će vam pomoći da standardizujete i upravljate komunikacijom sa klijentima**

Komunikacija je posebno važna korisnicima koji su prijavili problem. Aurora će pomoći standardizaciji vaših procesa i komunikacije koristeći unapred definisane šablone, čime se unapređuje nivo upravljanja i povećava merljivost rezultata, izgradjuje interna baza znanja, što dovodi do smanjenja troškova i većeg zadovoljstva kako klijenata, tako i zaposlenih.

### **Pristupite Aurori iz različitih organizacionih jedinica kroz vaš privatni ili public cloud**

Aurora softver prilagođen je za kompanije koje su aktivne u rešavanju različitih vrsta upita i zahteva kupaca - interakcija sa kupcima može da se izvrši preko vašeg privatnog ili hibridnog clouda kroz više kanala komunikacije, kao što su self-service Internet portali, IVR, govorni automati, kontakt centri.

### **Aurora pomaže da ostvarite usaglašenost regulatornih zahteva i izveštavanja**

Bilo da su zaštita potrošača, bankarska regulativa ili propisi u avio saobraćaju pod EC 261/2004 direktivom u pitanju - Aurora će obezbediti da vaši procesi i izveštavanje ispune odgovarajuće regulatorne zahteve.





### **Administrirajte svoje procese i korisničke uloge i privilegije:**

- Standardizovan proces obrade koji usmerava kako rešavanje pitanja klijenata tako i komunikaciju sa klijentima
- Olakšava obuku osoblja
- Podesivi procesi kroz korišćenje jednostavnih alata - ne zahteva angažovanje programera

### **Analizirajte trendove, proizvode i unapredite zadovoljstvo zaposlenih:**

- Budite prvi koji će znati o pitanjima vezanim za vaše proizvode
- Pratite koliko vremena vaši zaposleni provode na rešavanju pitanja klijenata u vezi sa vašim proizvodima
- Poboljšajte zadovoljstvo zaposlenih tako što ćete komunikaciju sa klijentima učiniti blagovremenom i lakom

### **Koristite punu snagu tehnologije bazirane na webu:**

- Razvijte je interno ili kroz cloud
- Integrišite sa Active Directory ili LDAP
- XML integracija sa matičnim podacima klijenata ili sistemom za upravljanje karticama
- Signal R tehnologija omogućava ažuriranje svih povezanih pretraživača u realnom vremenu
- Jednostavan za upotrebu podataka iz CRM sistema

### **Proširite mogućnosti samostalnog korišćenja vašim klijentima:**

- Veb pristup i samostalna funkcionalnost
- IVR integracija
- E-mail integracija
- Definisati tačke za automatsku komunikaciju sa svojim klijentima
- Upozorite ih blagovremeno na moguća odlaganja