



**PREZENTACIJA**

**Overflow preko Hrvatske**

**ARCUS net** d.o.o.

Umag, R Hrvatska

Trg. društvo **ARCUS NET** (ex Fluctus **MARKETING**, koja se je rujna 2015. pripojila našem društvu), a nastalo je prvenstveno kao pružatelj usluga pozivnog centra te kao podrška raznim korisnicima.

Danas nudimo svoje usluge korisnicima u različitim sektorima, kao što su opskrba sa energentima (plin i el.energija), obnovljivi izvori energije (B2B i B2C), prodaja zamrznutih prehrambenih proizvoda (B2C), telefonije (B2B), proizvodnja i plasman kave (B2B i B2C), telekomunikacije (Internet , TV), i drugo.

## USLUGE

Nudimo široki raspon usluga, koje su dostupne velikim, srednjim i malim tvrtkama, institucijama te udrugama, kojima je potrebna naša pomoć i naše znanje.

Naše usluge obuhvaćaju široki spektar djelovanja, kao što su skrb za korisnike, kontrola zadovoljstva stranaka, pomoć strankama (helpdesk) prvog i drugog nivoa, telemarketing i još mnogo toga kao što su: praćenje tržišta, ankete, arhiviranje, obrada podataka, servis naplate potraživanja i drugo.

## POZIVNI CENTAR

Aktivnosti koje se provode u našem pozivnom centru su:

- ✓ upravljanje dolaznim i odlaznim pozivima;
- ✓ naplata potraživanja;
- ✓ telemarketing, teleprodaja i oglašavanje (ponude i zaključivanje ugovora, ugovaranje sastanaka, upoznavanje stranaka sa proizvodima, programi vjernosti);
- ✓ izvođenje projekata i aktivnosti vezanih za promociju raznih brendova;
- ✓ analiza i obrada podataka, arhiviranje;
- ✓ višejezična usluga (talijanski, slovenski, hrvatski, srpski, engleski i/ili njemački jezik);
- ✓ back office (upravljanje sa bazama i podacima o kupcima, upravljanje sa administrativnim procesima i organizacija aktivnosti koje omogućavaju obavljanje usluga prema strankama);
- ✓ istraživanja i analize zadovoljstva kupaca
- ✓ Savjetovanje glede IT/IVR podrške (generiranje različitih tipova izvješća).

## OUTSOURCING

Outsourcing je model sudjelovanja u kojemu naši partneri/stranke imaju mogućnost izbora između različitih vrsta usluga koje suvremeni pozivni centar nudi, poštujući pri tome pojedinačne zahtjevesvakog našeg partnera.

Radi se o modernom pristupu štednji materijalnih dobara, ljudskih i tehničkih resursa, što je sve učestalija i uobičajena praksa u poslovnom svijetu.

Partner se na taj način može u potpunosti posvetiti svojoj poglavitnoj (osnovnoj) aktivnosti, tako da mu usluge našeg pozivnog centra omogućavaju napredak kod razvoja i rasta baze kupaca te pri porastu njihovog zadovoljstva sa pruženim uslugama.

## ZAŠTO ODABRATI NAŠE OUTSOURCING USLUGE?

- jer ne zahtijevaju posebna ulaganja;
- neposredna operativnost, bez stvaranja početnih troškova, neminovnih pri upravljanju sa vlastitim pozivnim centrom;
- trajnost i fleksibilnost pruženih usluga;
- štednja pri operativnim troškovima poslovanja;
- mogućnost povećanja obima usluga po pojedinom projektu uz uporabu potrebnog broja radnih mjesta;
- jednostavno planiranje, uz korištenje vlastitih i vanjskih resursa;
- mogućnost da se partner u cijelosti posveti svome poslovanju.

## TELEFONSKI POZIVI IZ HRVATSKE

Naša usluga je orijentirana na kupce koji djeluju na talijanskom teritoriju, uz mogućnost povezivanja sa svim područjima država zapadnog Balkana (zahvaljujući višejezičnosti).

Naše vam usluge jamče:

- ✓ idealni omjer kvalitete i cijene;
- ✓ konkurentne cijene usluga na tržištu;
- ✓ visoku profesionalnost teleoperatera;
- ✓ dvojezično područje življenja i poslovanja (u dnevnoj uporabi talijanski i hrvatski jezik);
- ✓ mogućnost komunikacije na drugim jezicima (višejezičnost - hrvatski, talijanski, srpski, engleski, njemački);
- ✓ naplata dugovanja sa velikim postotkom uspješnosti;
- ✓ dinamična usluga, mlađi i stručno osposobljeni zaposlenici s visokim standardima stručnosti u multikulturalnom prostoru;

## REFERENCE

- od 2014. godine naše usluge koristi multinacionalni konzorcij koji se bavi prodajom i dostavom zamrznutih prehrambenih proizvoda na talijanskom teritoriju (B2C). Naš pozivni centar obavlja telefonsku prodaju.  
od 2016. godine za isti konzorcij obavljamo telefonsku prodaju na teritoriju Republike Hrvatske i to kao akvizicija novih stranaka (B2C).
- od 2016. godine naše usluge koristi slovenska firma koja zastupa proizvođača dodataka prehrani na teritoriju sa prodajom na području RHrvatske.
- od 2016. godine naše usluge koristi obskrbljivač talijanskog tržišta sa plinom i električnom energijom, uglavnom obavljamo anketiranje njihovih stranaka i uključivanje istih u program lojalnosti (B2C i B2B);
- od 2011. godine naše usluge koristi talijanski nuditelj obskrbe plina i električne energije, za kojega obavljamo usluge službe za korisnike (B2C) i zaključivanje ugovora sa postojećim (upselling) ili novim kupcima;
- od 2011. do 2015. godine naše usluge koristio je dobavljač enegenata iz SI Italije (dostava plina i el.energije), za kojega smo upravljali sa službom za korisnike, službom za naplatu dugovanja i zaključivanjem ugovora za postojećim i/ili novim strankama;
- naš tim je 2012. godine vodio kampanju pridobivanja novih stranaka (komercijalni sektor, B2B), za talijansku IT tvrtku koja posluje u sektoru telekomunikacija;
- od 2011. do 2013. godine naš pozivni centar vodio je kampanju pridobivanja novih stranaka kroz ugovaranje sastanaka za prodajne agente dviju talijanskih tvrtki koje djeluju na području obnovljivih i alternativnih izvora energije za B2B i B2C kupce (prodaja fotonaponskih sustava, klima uređajima, kotlova, itd);
- od 2013. do 2014. godine vodili smo sve inbound pozive u "overflow" za talijansku vodeću tvrtku u proizvodnji kave;
- na hrvatskom tržištu od 2012. do 2014. naše uslugeteleprodaje koristile su dvije kompanije koje posluju u sektoru telekomunikacija (internet, ADSL, telefonija).

## ŠTO NUDIMO?

- ✓ pokrivenost uslugom: od ponedjeljka do petka, od 08:00 do 20:00 sati (40 sati tjedno, rad u smjenama), subote po dogovoru;  
Raspored rada se možena zahtjev drugačije organizirati. Osigurano je pružanje usluga tijekom praznika.
- ✓ značajke osoblja: profesionalno iskustvo sa više od 5 godina;
- ✓ obučavanje: po potrebi i želji partnera.
- ✓ tehnička dostupnost:  
sadržaji: optički kabel, radne stanice s računalima, VoIP, server prema potrebama partnera (kao dodatni trošak): telefoni (ako su potrebni), kontrola i sustav praćenja ulaznih poziva i ugovor savašim pružateljem usluga za telekomunikacije.
- ✓ izvještavanje: po zahtjevu;
- ✓ ankete o zadovoljstvu stranaka: na upit;
- ✓ fakturiranje i plaćanje: u roku 15 dana od datuma fakture.



## KONTAKTI

### Arcus Net d.o.o.

Head office: Šet. V. Gortana 38,  
52470 Umag, R Hrvatska  
Tel: +385 52 635 864  
Fax: +385 52 635 863  
Web: [www.arcusnet.hr](http://www.arcusnet.hr)  
e-mail: [uprava@arcusnet.hr](mailto:uprava@arcusnet.hr)  
Skype: **arcus.net**

Business Development Manager:  
**Bojan GOLJEVŠČEK**  
Mobile: +385/(0)91 199 6726  
e-mail: [bojan@goljevscek.com](mailto:bojan@goljevscek.com)  
Skype: **bojan.goljevscek**

Operations Manager:  
**Elisa ALTIN PUCER**  
Tel: +385/(0)52 635 864  
Mobile: +385/(0)91 199 6727  
e-mail: [altin.arcus@metromail.hr](mailto:altin.arcus@metromail.hr)  
[arcus@metromail.hr](mailto:arcus@metromail.hr)  
Skype: **elisa.altin**