

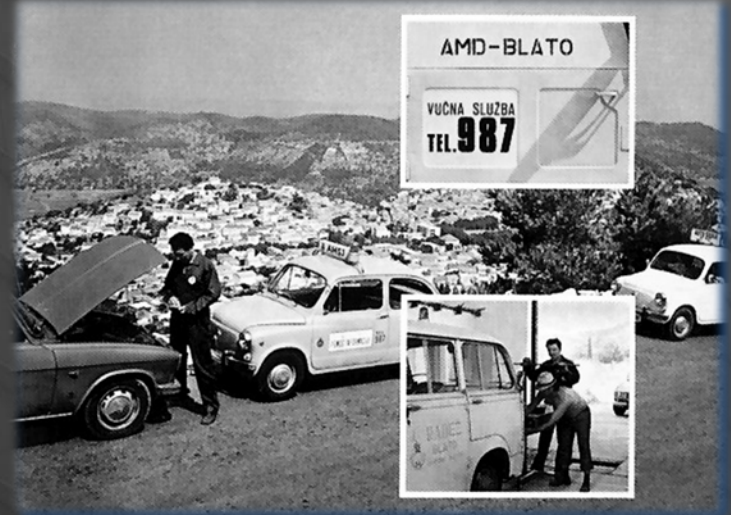
Priprema za
turističku
sezonu 2012.

HAK



Povijest

- 04. kolovoza 1963. početak
 - 6 žutih „Zastava“ 750
 - Pomoć na cesti i informiranje putnika
- Početkom 1971. – uspostavljen jedinstveni telefonski broj 987 za pomoć na cesti
- 25. studeni 1979. – Informativni centar
 - Prvi centar za informiranje vozača u jugoistočnoj Europi



Povijest

- 13. travanj 1991. raskid veza s AMSJ (AMSH → HRVATSKI AUTOKLUB)
- Studeni 2002. preseljenje na današnju lokaciju
- Moderno opremljeni Kontaktni i Informativni centar

Statistika 2011.



- HAK godišnje zaprimi više od 500.000 poziva
 - 300.000 poziva vezanih uz pomoć na cesti
 - 200.000 poziva za informacije o stanju u promet
- 65.000 predmeta (popravak, prijevoz, R-a-C, smještaj, nastavak putovanja, medicinski transport, ...)

Statistika 2011.



- na 64% poziva odgovoreno unutar prvih 10 sekundi
- 82% poziva javljanje je unutar prvih 20 sekundi
- Godišnje 20.000 javljanja o stanju u prometu (HR2 i 22 regionalne i lokalne radio postaje)
- 1276 emitiranih jednominutnih emisija Promet info na HTV1

TURS 2012

- u sustavu je 236 vozila za pomoć na cesti
 - 65 pokretnih radionica (potpuno opremljene: dijagnostika, oprema, alat, ...)
 - 171 vozilo za uklanjanje i prijevoz
- u zadnjih godinu dana investirano u nabavku 20-ak vozila u sustavu
- Kontaktni centar radi 24/7 cijele godine
- Angažirani dodatni radnici za sezonu
- Uveden novi sustav u Kontaktni centar

Informatizacija Kontaktnog centra

- Sredinom 2010. pokrenut projekt informatizacije Kontaktnog centra
- KING ICT, MIREO, INFINITAS GRUPA
- Vrijednost projekta je \approx 4M kuna
- Krajem 2011. pušten u produkciju prvi modul



- WinDays 12 ISV nagrada
Rješenje sa najvećom
poslovnom vrijednošću

Rovinj, travanj 2012.

Informatizacija Kontaktnog centra

- Bazirano na Microsoft Dynamics CRM platformi
 - Osigurana podrška i razvoj novih verzija od strane Microsofta
 - Kompletan razvoj rješenja baziran na industrijskim standardima
- Jednostavno, pregledno web-bazirano sučelje
- Podržane integracije sa velikim brojem drugih sustava – telefoni, e-mail, DMS, ERP, Reporting,...
- Integracija sa svim Office proizvodima



Informatizacija KC-a

- <257.000 cest. segmenata (65.000 km)
- kategorizacija cest. segmenata
- oko 100.000 cestovnih križanja
- 730.000 kućnih brojeva
- 6998 gradova i naselja
- 3004 detaljno obrađenih gradova i naselja
- više od 18.000 POI točaka - 81 kategorija
- Mireo isporučuje dopune i ispravke 4 puta godišnje

Što donosi novo rješenje za KC?

- temelji se na poznatoj tehnologiji (Microsoft)
- fleksibilno, skalabilno i modularno rješenje
- nadogradiv sustav
- integracija s postojećim sustavima (DMS, Office, Rfax, telefonija, ...)
- implementacija fleet-managmenta povezanog s osnovnom aplikacijom

Što donosi novo rješenje za KC?

- detaljnije praćenje procesa rada u KC-u
- puno bolji izvještajni sustav (automatizirano slanje izvješća...)
- priprema za kartičnu naplatu
- proširenje baze podataka o intervenciji (>70 tipova podataka)
- web aplikacija za partnere– pristup izvana
- mogućnost implementacije marketing i loyalty programa...

**MI SMO SPREMNI ZA NOVE
IZAZOVE!!!**







HVALA!

Marijan Rimac
Voditelj Kontaktnog centra