

8. hrvatska konferencija o call centrima

Zagreb, 10. studenog 2005. – INFO,
Zagrebački Velesajam – Kongresna dvorana

Pokrovitelj: Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka

Organizatori:



Sponzori:



Izlagač:



Partneri:



09.00-11.00

Otvaranje:

Davorin Spevec, generalni direktor ZV
Mr.sc. Darko Dvornik, pomoćnik ministra

Opće teme:

- **Hosted IP Contact Center** - Viktor Hlača, Optima
- **Upravljanje višekanalnim kontaktima** - Tea Crkvenac, Sedam IT
- **Kontaktni centar T-Com** - Emir Sušić, T-Com
- **The advanced contact centre solution** - Andras Gortvai, Avaya Business Advocate

11.10 – 11.40

Coffee break

11.40 – 13.30

Pozvana predavanja

- **Služba za 112** - Pavao Britvić, Državna uprava za zaštitu i spašavanje
- **Call centar – Jučer, danas, sutra** - Dražen Pehar, Logos

Teleprodaja

- **Call centar – put ka uspjehu na jednom od najvrućijih tržišta** - Duško Kos, Moderna vremena
- **Uloga Call centra u kataloškoj prodaji** - Vesna Brašnić, Neckermann
- **Kontakt centar Cedevite - iskustva u ostvarenju loyalty programa, Case Study** - Davor Tomić, Connect Contact Center, Majda Slemenšek, Cedevita

13.30 -14.15

Ručak

14.15 -15.45

Financijske usluge i usluge javnog sektora

- **Call Center – From Operational Efficiency to Customer Centric Approach** - Mirna Šegota, Erste Steirmakiche bank
- **Customer Contact Center – PBZ Case** - Silvana Sambol & Zoran Kureljušić, PBZ

CC & CM u regiji

- **Iznajmljivanje tehničkih resursa pozivnog centra telekom operatera** - Toni Marić, Željko Ostojić, Stipe Prlić, HT Mostar, BiH

15.45

Zatvaranje konferencije