



*Projekt*

Podizanje konkurentnosti  
putem uvođenja inovativnih  
IKT rješenja u poslovne procese  
tvrtke **tango komunikacije**

*Project*

Improving **tango's** competitiveness by  
introducing innovative ICT solutions in  
our business processes



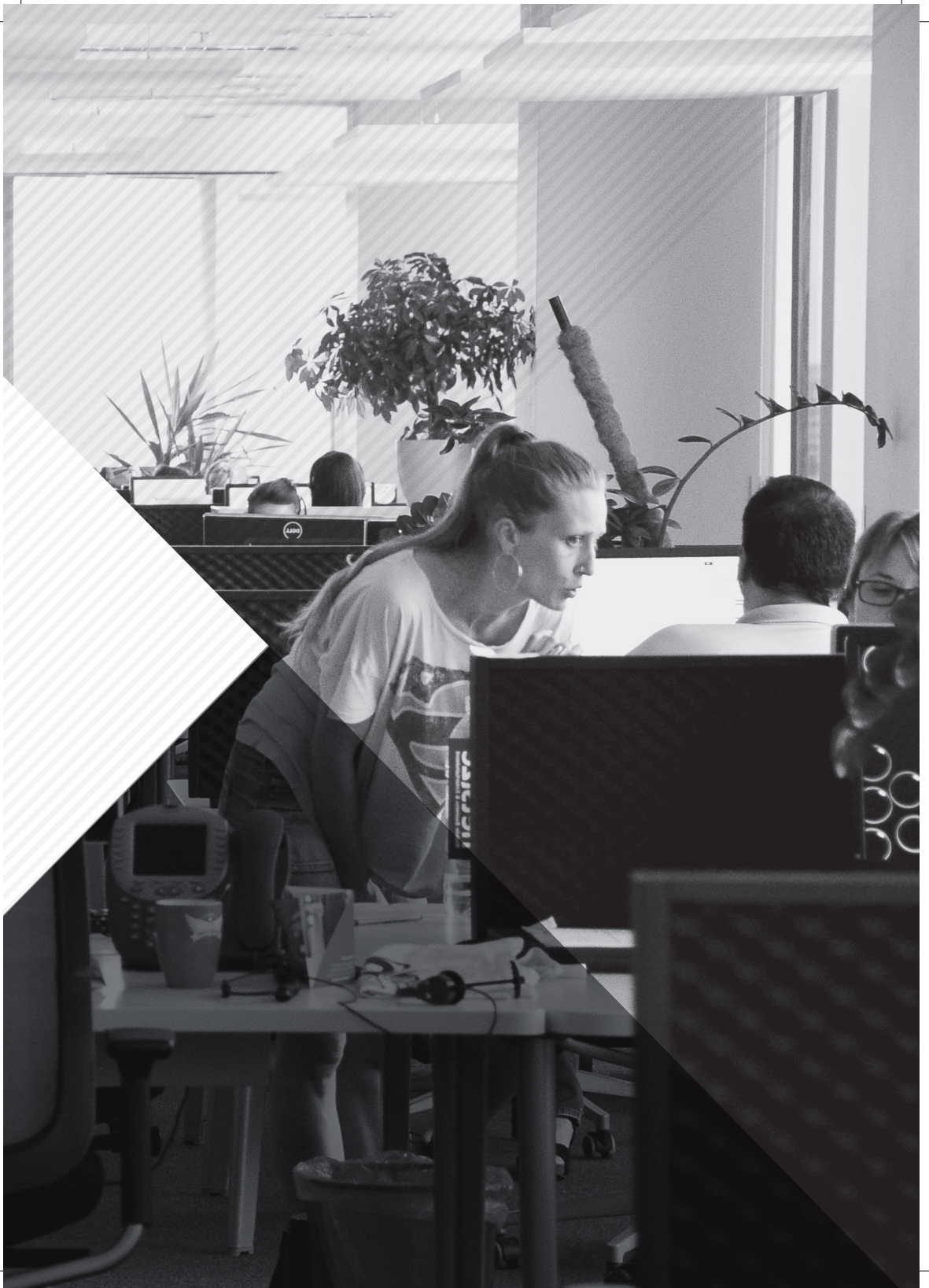
*Zašto **tango**  
kao kontakt centar?*

*Why choose **tango**  
as your Contact Centre partner?*

***Profesionalnost. Professional.  
Kompetentnost. Competent.  
Prilagođenost. Tailored.***

Kao naš partner moći ćete koristiti naše široko iskustvo u pružanju podrške klijentima iz područja različitih industrija na tri kontinenta.

As our partner, you benefit from tango's extensive experience in providing customer support across a variety of fast-moving industries.







## *Cilj projekta*

Poboljšanje ukupne učinkovitosti tango kontakt centra i **kvalitete usluge** implementacijom sljedećih elemenata u poslovno okruženje:

## *Project goals*

Improve the overall efficiency of tango's contact centre and our quality of service.



- 
- 
- ▶ **implementacija programskog rješenja** koje će povezati postojeći sustav kontakt centra sa CRM aplikacijom
  - ▶ **implementacija nadogradnje postojećeg komunikacijskog sustava** kojim će se riješiti postojeći poslovni problemi poput upravljanja radnom snagom, snimanja razgovora, sustava planiranja i edukacije.

- ▶ **Implementation of software-based solutions:** integration of our telephony system with tango's own CRM application
- ▶ **Implementation of new tools and upgrading our current systems:** introduction of workforce-management, on-site call recording, staff scheduling and e-learning.



Sufinancira:  
Co-financed by:  
Vrijednost projekta:  
Project value:  
Iznos financiranja:  
Funding value:  
Završetak projekta:  
Project completion:

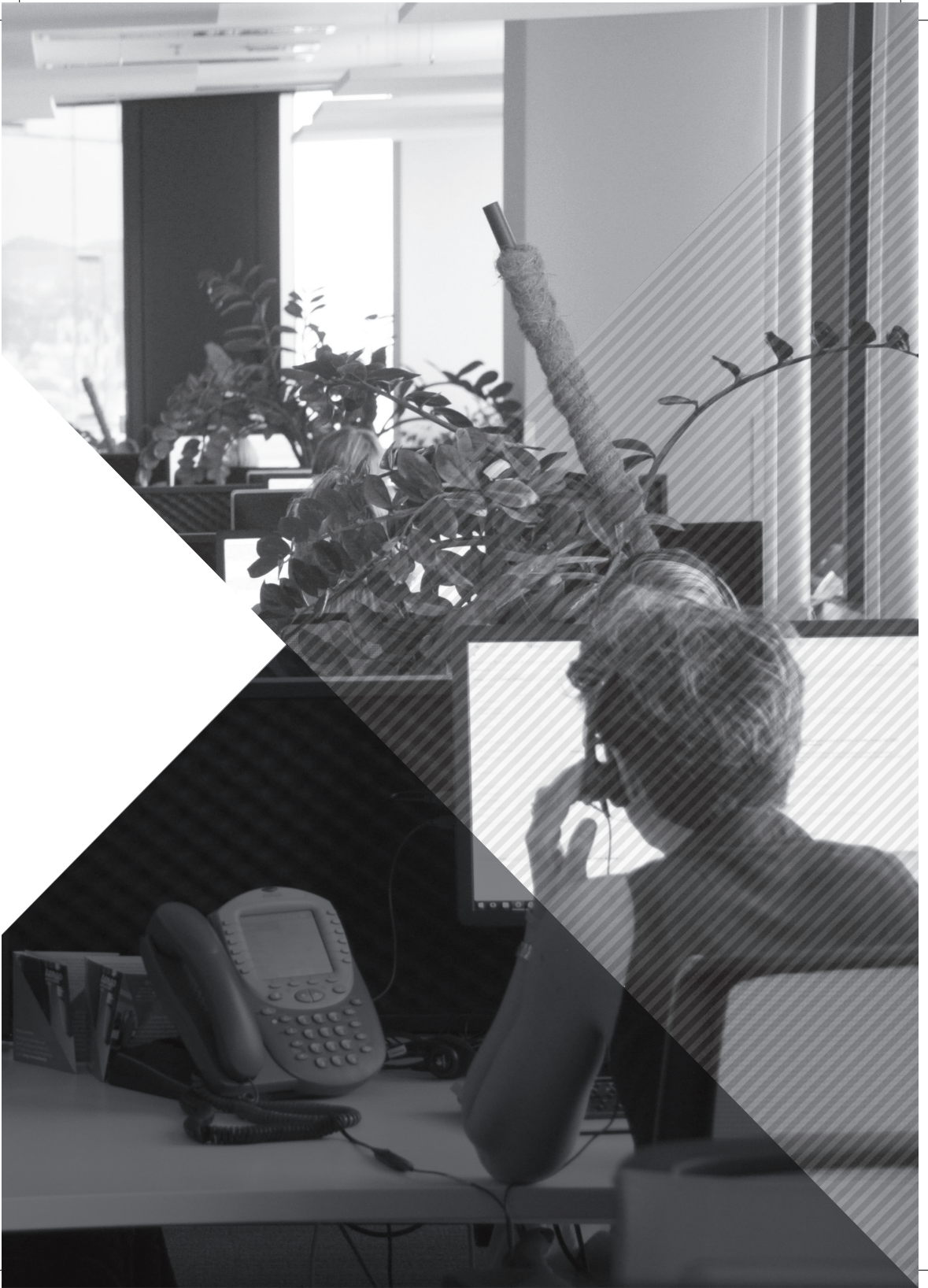
Europski fond za  
regionalni razvoj  
European Regional  
Development Fund  
1.179.910,59 kn  
750.000,00 kn  
15. lipnja 2016.  
15<sup>th</sup> June 2016.

## Misija

Pružiti visokokvalitetnu, višjezičnu uslugu fokusiranu na timski rad i zajedničke vještine komunikacije koje su naše znanje, zadovoljstvo i kapital!

## Mission

To provide high quality, specialist multi-lingual contact centre services, across a variety of industries, with emphasis on professionalism, communication and teamwork!





## *Vizija*

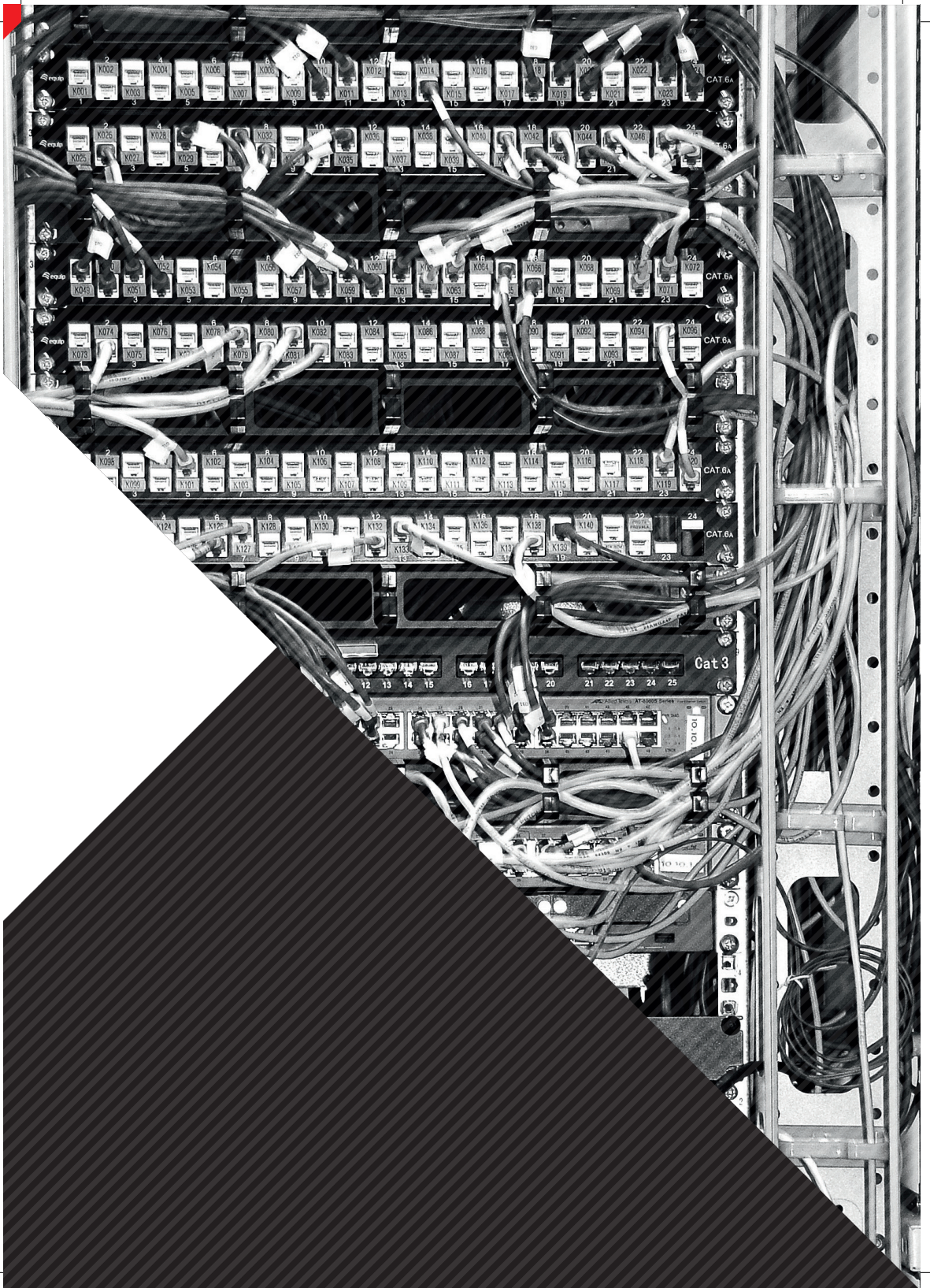
Vodeći višjezični kontakt centar fokusiran na vrhunsku uslugu prema klijentu te idealno radno mjesto, profesija za ljude kojima su komunikacija, jezici i raznolikost zadataka užitak, a nagrade za ostvarene ciljeve motivacija.

## *Vision*

To be the leading multilingual contact centre in our field of expertise focused on superior service provision to our clients. To provide an ideal workplace for professionals where communication, linguistics and diversity makes for personal satisfaction and reward.

Ključ uspješnog poslovanja tvrtke tango su informatizirani poslovni procesi koji se stalno nadograđuju posljednjim inovativnim rješenjima na tržištu što osigurava izvrsnost poslovnih procesa i pruženih usluga u cilju postizanja visoke efikasnosti i kvalitete. Tijekom planiranja posljednjih u nizu inovacija i poboljšanja poslovnih procesa ukazala se prilika za sudjelovanje na natječaju za dobivanje bespovratnih sredstva iz Europskog fonda za regionalni razvoj što je tango objeručke prihvatio.

Svrha natječaja na koji se tango prijavio bila je primjena informacijske i komunikacijske tehnologije za poboljšanje poslovnih procesa. S obzirom da je tango udovoljio svim uvjetima, 29.01.2015. godine potpisan je Ugovor o dodjeli bespovratnih sredstava za projekte koji su financirani iz strukturnih fondova i Kohezijskog fonda EU u sklopu programa 2007.-2013. Broj RC.2.1.11-0018.





S jedne strane potpisnici ugovora su Ministarstvo poduzetništva i obrta zajedno sa Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije, a s druge strane, naravno, tango komunikacije d.o.o.

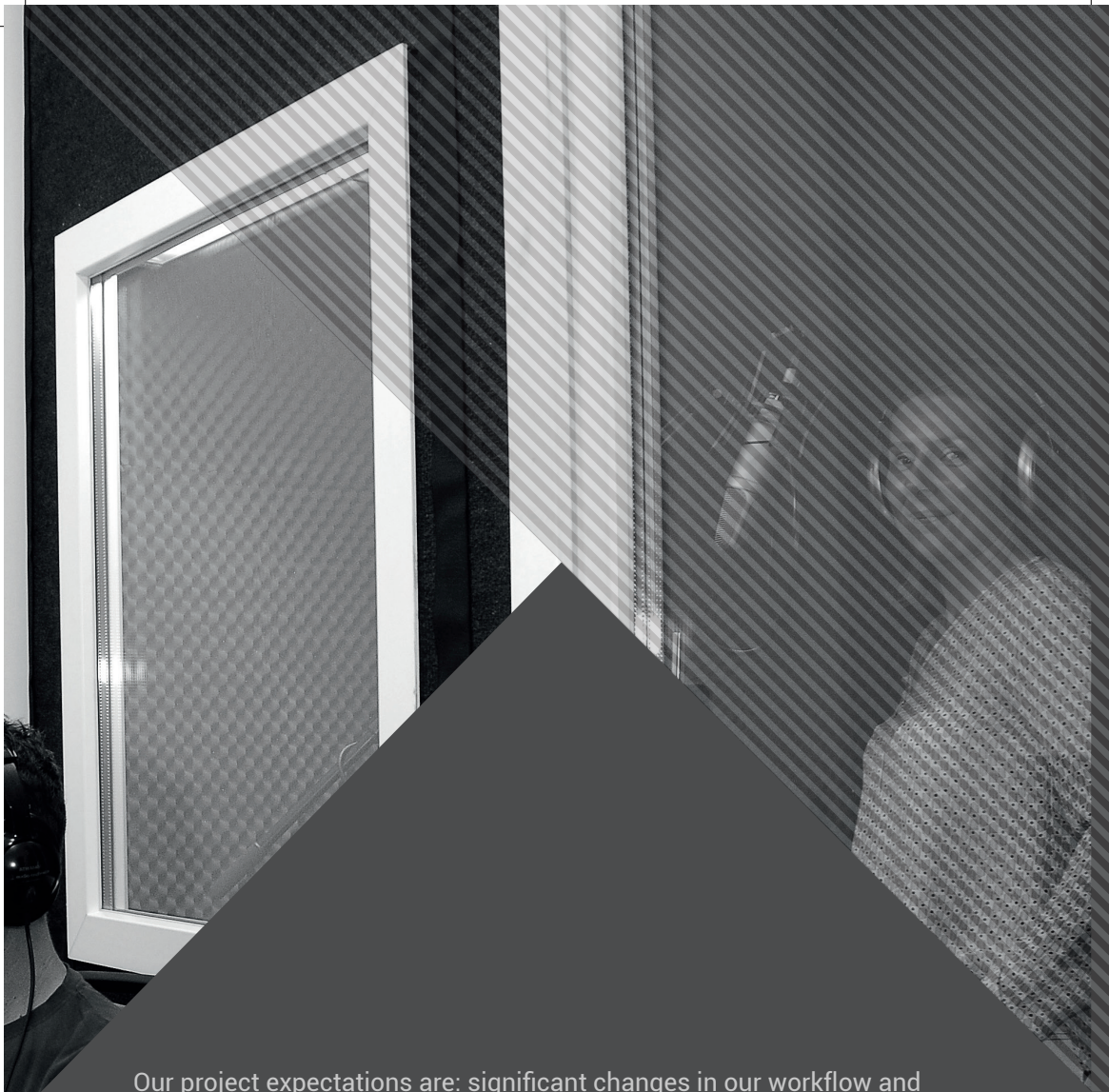
Ukupan iznos projekta procijenjen je na iznos od 1.179.910,59 kn, od čega se prihvatljivim troškovima smatrao iznos od 1.116.553,60 kn.

Od ukupno prihvatljivih troškova tango je dodijeljen najviši iznos financiranja od 750.000,00 kn.

Implementacijom ovog projekta očekujemo velike promjene u poslovanju tanga i osiguranje stabilnog razvoja kvalitetne usluge te posljedični rast zapošljavanja, prihoda te ispunjenje dugoročnog cilja tvrtke.







Our project expectations are: significant changes in our workflow and business models; securing continued development of quality of service, low-risk income, workforce employment satisfaction and stability; and; fulfilling tango's long-term goal.

Create a business model that could be easily transferred to junior management or other interested parties as an example of good practice.

The implementation of this project will strengthen tango's capacity and ability to respond to tomorrow's ever-demanding marketplace.

Such advanced levels of ICT integration could fuel the ICT community in promoting state-of-the-art business solutions.

Provedbom projekta osnažit će se kapaciteti i inovativnost poslovanja tvrtke tango uvođenjem naprednih IKT rješenja u poslovanje.

Time će se i komunicirati s IKT zajednicom u smislu razvoja i promocije state-of-art rješenja koja pomažu sektorskim poduzetnicima u poslovanju i podizanju konkurentnosti.

Osim toga ideja je i da se ovim putem kreira poslovni model koji bi se lako mogao transferirati na mlađi management ili druge zainteresirane strane kao primjer dobre prakse i uspješnog poslovnog modela.







*Želimo biti prepoznati kao pouzdan  
partner u pružanju usluga kontakt centra  
s najkvalitetnijom ponudom na tržištu  
te korištenjem vrhunskih procesa i uz  
upotrebu specifičnih znanja i najnaprednijih  
tehnologija postati vodeći pružatelj  
usluga kontakt centra na širem području  
jugoistočne Europe.*

\* Sadržaj ove publikacije/emitiranog materijala isključiva je odgovornost (Tango komunikacije d.o.o.).

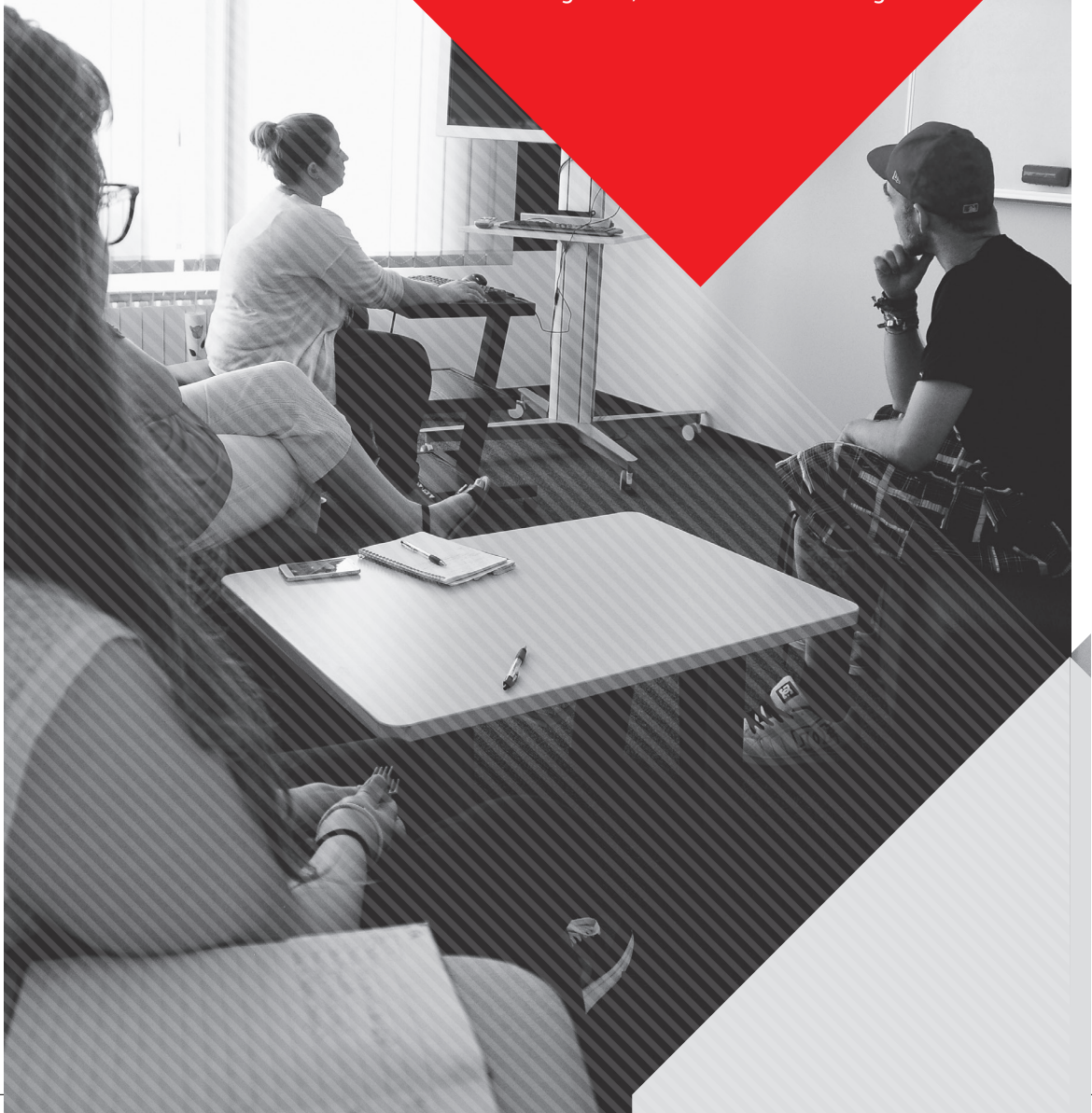


We have extensive experience in providing customer support for the FMCG, holiday rentals and online-media industries.

We can provide a 24x7x365 network operations helpdesk to watch over your company's critical resources.

We speak English, Croatian, Serbian, German, French, Dutch, Italian, Spanish, Polish, Portuguese, Hungarian, PHP, C#, JavaScript, SQL and Visual Basic.

We excel in complaint handling, campaign logistics, and escalation management.



Staff at tango typically speak three languages comfortably and come with the “live in the country” experience to make for a dynamic multilingual team that’s easily tailored to deliver consumer care on a global scale.



Projekt sufinancira Europska unija iz Europskog fonda za regionalni razvoj.  
[www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)



Ulaganje u budućnost  
Europska unija



Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Tango komunikacija d.o.o.