



FIDELIO ENTEGRASYONU

KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜMÜNÜ KULLANAN OTELLER, FIDELIO OTOMASYON VE YÖNETİM SİSTEMİ İLE ÇAĞRI MERKEZİ YAZILIMLARINI ENTEGRE EDEBİLİYOR, MÜŞTERİLERİNE VERDİĞİ HİZMET KALİTESİNİ YÜKSELTİYOR.

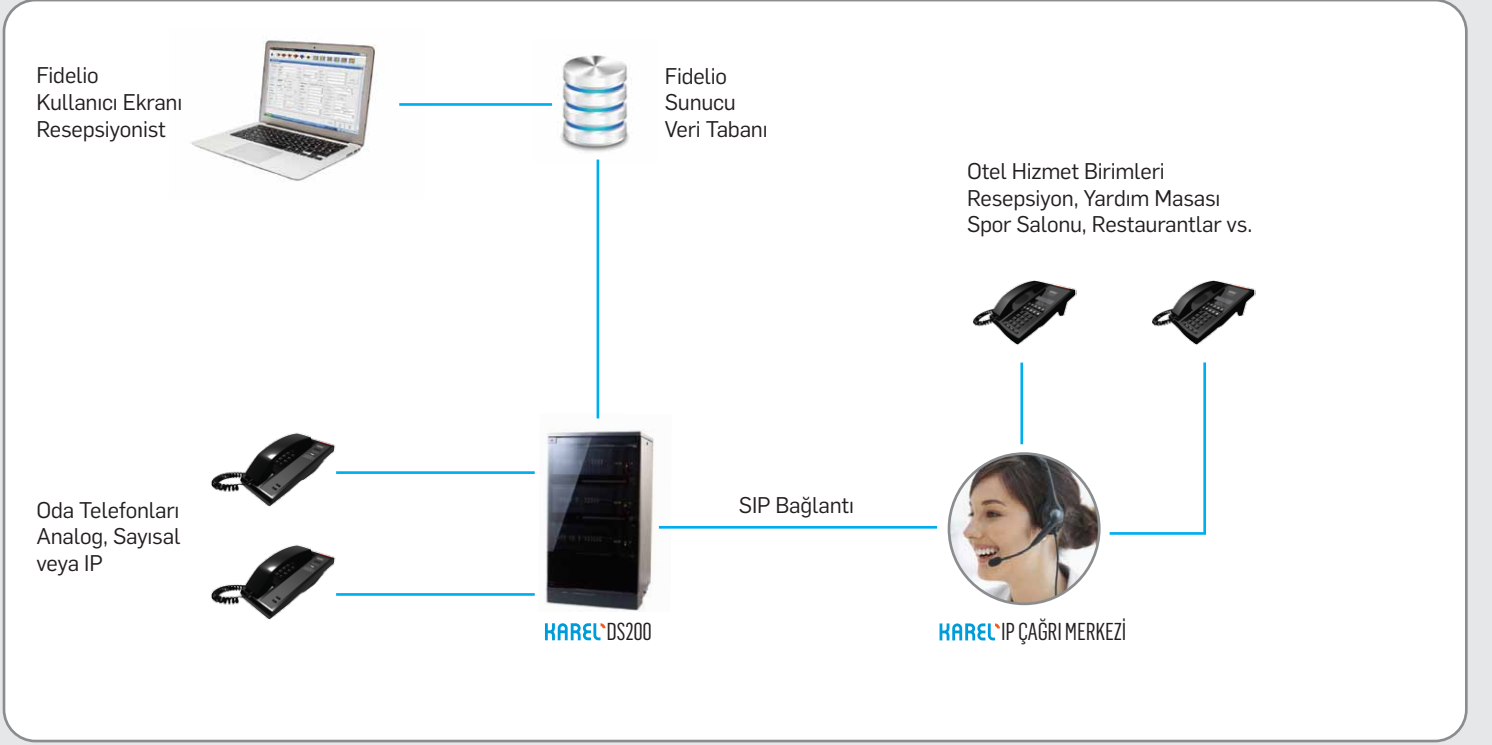
Otel kullanımı için geliştirilmiş olan otomasyon ve yönetim sistemi Fidelio ile DS200 santralleri arasında olan entegrasyona artık Karel IP Çağrı Merkezi çözümü de dahil oldu.

Özellikle misafirlerin farklı uluslardan olduğu otellerde, farklı dillerin konuşulması telefonlarda uzun süre beklemelere veya memnuniyetsizliklere sebep olmaktadır. Karel tarafından gerçekleştirilen bu entegrasyonla, misafirler otele ilk giriş yaptıklarında lisan seçenekleri sisteme girilir ve artık otel içindeki **tüm birimler ile görüşmelerinde** kendi ülkelerindeymiş gibi anonslarla yönlendirilirler. DS200 aboneli olan otel misafirleri,

Çağrı Merkezine kayıtlı otel hizmet birimlerini ararken, DS200 santral bu abonelerin, uyruk bilgilerini Fidelio sunucusundan alarak SIP bağlantıyla Karel IP Çağrı Merkezine iletir. SIP paketi içerisine yerleştirilen misafir lisan bilgisi, Çağrı Merkezi tarafından alınarak müşterilere bu lisan bilgisine göre karşılama ve uygun çağrı akışı sunulur.

Örneğin; Rus uyruklu bir otel misafiri için, otele giriş (check in) işlemi esnasında dil seçeneği Rusça olarak Fidelio yazılımına işlenir. Odasına yerleşen misafir, otelin spor salonunu arayıp akşam saunaya rezervasyon yaptırmak için Çağrı Merkezini aradığında;

- DS200 bu çağrıyı, Karel IP Çağrı Merkezine aktarırken, Fidelio yazılımına bu misafirin lisan bilgisini sorar.
- Fidelio yazılımından Rusça bilgisini alan DS200, çağrıyı Karel IP Çağrı Merkezine aktarırken, SIP paketi içine Rusça bilgisini de yerleştirir.
- Karel IP Çağrı Merkezi, gelen çağrıda Rusça bilgisini görür ve ona göre daha önceden yapılandırılmış Rusça karşılama mesajına yönlendirir veya senaryoya göre Rusça konuşan operatörün kuyruğuna çağrıyı aktarır.



İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN

T 0 432 214 00 30
F 0 432 214 03 60
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.