

KAREL



IP ÇAĞRI MERKEZİ VE SANTRAL ÇÖZÜMÜ

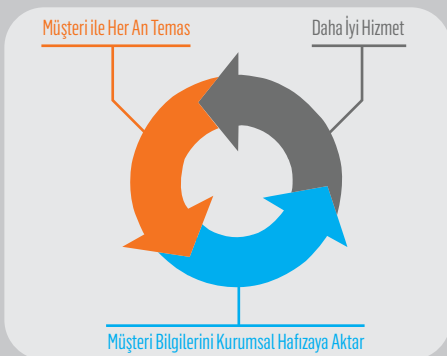
KAREL IPCS

KAREL IPCS, TEMEL IP ÇAĞRI MERKEZİ VE SANTRAL ÖZELLİKLERİNİ BİRLİKTE SUNAN İLETİŞİM ÇÖZÜMÜDÜR. AVUKATLIK BÜROLARI, TURİZM ACENTALARI, SATIŞ OFİSLERİ GİBİ MÜŞTERİ HİZMETİ SUNAN KÜÇÜK VE ORTA BÜYÜKLÜKTEKİ İŞLETMELER İÇİN KOLAY VE ETKİLİ BİR İLETİŞİM SAĞLAR.

Karel IPCS ile işletmeler için temel çağrı merkezi ihtiyaçları karşılanırken, aynı zamanda çalışanların kesintisiz olarak haberleşmesini sağlayacak IP iletişim sistemi de sunulur. Bu altyapısı ile işletmelere esnek bir çözüm ve verimlilik sağlar.

Temel Özellikler

- IP İletişim Özellikleri
- Entegre Ses kayıt
- Mini CRM
- Hızlı ve Esnek Çağrı Dağıtımı
- Web Tabanlı Arayüz
- Etkin Operatör Yönetimi
- Uzak Operatör Bağlantısı
- Mola Yönetimi
- Web Tabanlı CRM Entegrasyonu
- Web CM Entegrasyonu
- Operatör Raporları
- Gelen Çağrı Raporları
- İptal Çağrı Raporları
- Kuyruk Raporları
- Güvenlik



Kapasite

Karel IPCS ile 8 adede kadar çağrı merkezi operatörü ve 1 adet süpervizör tanımlaması yapılabilir. Bunlara ek olarak 60 adede kadar dış hat ve 500 adede kadar IP abone desteği ürünle birlikte sunulabilir.

	Sisteme Dahil	Maks.
Süpervizör	1	1
Operatör Sayısı	2	8
Dış Hat Sayısı	30	60
IP Abone Sayısı	100	500

Entegre Ses Kayıt

Müşteriler ile yapılan görüşmeler Karel IPCS ile otomatik olarak kayıt altına alınır. Bu sayede hem hizmet kalitesinin ölçümlenebilmesi sağlanır hem de olası ihtilafların önüne geçilebilir.

Mini CRM

Mini CRM uygulaması ile operatörler, arayan müşterilere ve görüşmeye ait not ve bilgileri daha sonraki görüşmelerde kullanabilmek için sistem üzerinde yer alan müşteri veritabanına kolayca kaydedebilir. Arayanların bilgileri operatörler tarafından otomatik pop-up ekranlar aracılığıyla anında görüntülenebilir.

Hızlı ve Esnek Çağrı Dağıtımı

Karel IPCS ile çağrılar hızla karşılanır, önceden tercih edilen yöntemle dağıtılır ve arayan müşteriye en uygun operatör tarafından yanıtlanır. Dengeli, rastgele, sıralı, puanlı, dairesel, kişisel ve VIP gibi farklı dağıtım senaryoları kullanılabilir. Esnek çağrı dağıtımı sayesinde müşterilerin bekleme süreleri en aza indirgenir.

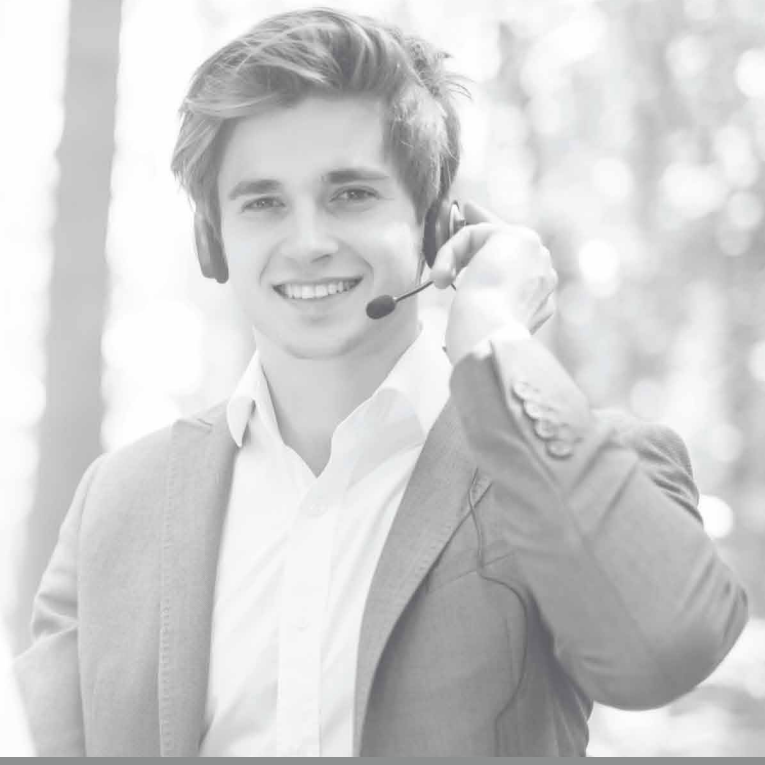
Web Tabanlı Arayüz

Web tabanlı kullanıcı dostu arayüze sahip sistem, karşılanan tüm çağrılarının durumlarını operatör bilgisayarlarındaki web ekranlarında gösterir. Ana özellikler karmaşa yaratmadan en az sayıda ekranda birleştirilir. Temel çağrı işlemlerinin tamamı web arayüzü üzerinden, her yerden ve her an tamamlanabilir.

Etkin Operatör Yönetimi

Operatörlerin tüm hareket ve faaliyetleri çağrı merkezi yöneticisi (süpervizör) tarafından izlenebilir, gerekli görüldüğü durumlarda anlık müdahale edilebilir ve ayrıntılı şekilde raporlanabilir. Süpervizör seçtiği bir operatörü veya isterse tüm operatörleri belirli bir sırayla dinleyebilir ve gerek duyduğu durumlarda müşteri tarafından duyulamayacak şekilde görüşmeye dahil olabilir.

KAREL IPCS KULLANAN İŞLETMELERDE, İNTERNET ERIŞİMİ OLAN HERHANGİ BİR NOKTADAN KESİNTİSİZ İLETİŞİM SAĞLANIR.



Mola Yönetimi

Karel IPCS ile operatörlerin sistemdeki giriş (log-in) ve çıkış (log-out) hareketleri raporlanabilir.

Web Tabanlı CRM Entegrasyonu

İşletmenin kullandığı web tabanlı CRM sistemine entegre olabilen Karel IPCS ürünü ile kişilerin CRM sistemine kaydedilmiş tüm bilgileri, operatörün ekstra bir çaba sarf etmesine gerek kalmadan bilgisayar ekranında otomatik olarak görüntülenebilir.

Web-CM Entegrasyonu

Web-CM özelliği olan Karel santraller ile entegre çalışabilen Karel IPCS ürünü işletmelere santral üzerinden gerçekleşen çağrı trafiği ile ilgili ek raporlama desteği sunar, görüşmelerin masraf /ücretlendirmesi konusunda izlenebilirlik sağlar.

Operatör Raporları

Süpervizör tarafından çağrı merkezinde çalışan operatörlere ilişkin; gelen çağrı sayısı raporu, mola kayıtları raporu, operatör özetleri raporu, operatör kayıtları raporu, operatör verimlilik raporu ve operatör dış arama raporu alınabilir. Operatörlerin çalışma verimlilikleri bu raporlar sayesinde anlık olarak takip edilebilir.

Gelen Çağrı Raporları

Çağrı merkezi tarafından karşılanan çağrılara ilişkin genel performanslar, gelen çağrı sayısı raporu, gelen çağrı süresi raporu, gelen çağrı özetleri raporu ve şehirlere göre gelen çağrı sayıları raporu ile detaylı olarak incelenebilir.

İptal Çağrı Raporları

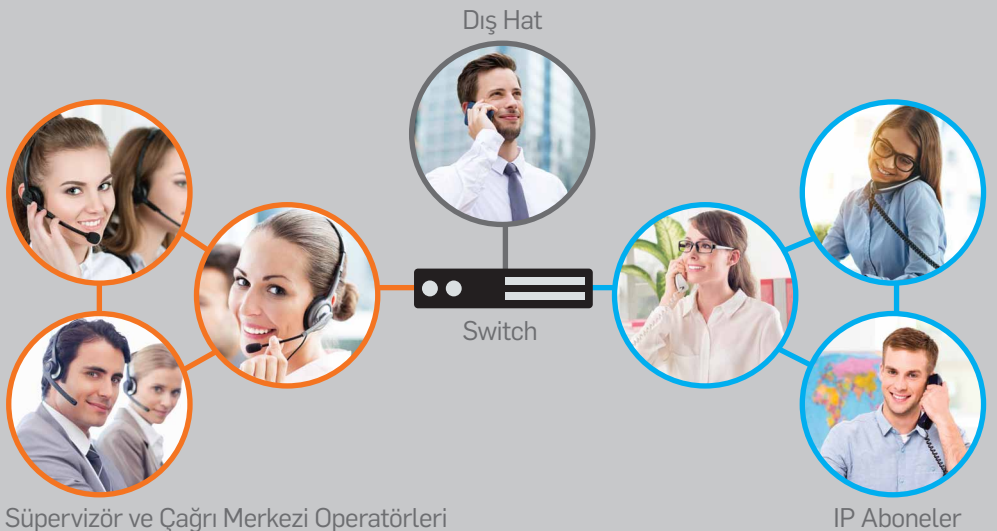
Müşterilerin operatörlere bağlanamadan çağrılarını sonlandırdıkları durumlar, firmaların potansiyel fırsatları kaçırmalarına sebep olabilir. Karel IPCS ile bu tür çağrılara ilişkin iptal numara listesi raporu ve iptal detay raporu alınabilir, kaçan çağrılara geri dönülebilmesi sağlanabilir.

Kuyruk Raporları

Kuyruklar, çağrı merkezinin performansını direkt olarak etkileyen unsurların başında gelir. Karel IPCS ile süpervizör; kuyruğa gelen çağrılar raporu, kuyrukta bekleme süresi raporu, kuyruk uzunluğu raporu ve kuyruk özetleri raporlarını sistemden çekebilir. Bu sayede kuyruk performanslarını takip edip önleyici ve iyileştirici tedbirleri alabilir.

Güvenlik

Sistem ile birlikte gelen Firewall ve Atak Kontrol yazılımları sayesinde arttırılmış güvenlik özelliği sağlar.



İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73



KAREL

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00

VAN

T 0 432 214 00 30
F 0 432 214 03 60



www.karel.com.tr

