



KAREL ŞUBE ÇAĞRI YÖNETİMİ

KAREL ŞUBE ÇAĞRI YÖNETİMİ İLE; İPTAL ÇAĞRI SAYILARI AZALTIYORAK SATIŞ FIRSATLARININ KAÇMASI ENGELLENİYOR, ŞUBE VE PERSONELLERİN PERFORMANSI DENETLENEBİLİYOR, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARTTIRILIYOR.

Karel Şube Çağrı Yönetimi, birden fazla lokasyonda hizmet veren işletmelerin dağınık yapıdaki çağrı trafiklerini merkezi olarak denetlemelerini ve yönetmelerini sağlayan bir üründür.

Karel Şube Çağrı Yönetimini kullanan şirketler;

- Kaçan çağrı sayılarını düşürür, kaçırdıkları çağrılardan kaynaklanan müşteri memnuniyetsizliğini ve satış kayıplarını minimize ederler,
- Görüşme kayıtları ile hizmet kalitesinin sağlanmasını garanti altına alır, müşterinin kendisini değerli hissetmesini ve markaya sadık kalmasını sağlarlar,
- Yoğunluk ve kesinti gibi durumlarda, çağrıları yönlendirme seçenekleri ile kesintisiz hizmet ve yüksek iş sürekliliği sunarlar.

Dağınık Yapıyı Merkezileştirme

Dağınık yapıdaki firmaların gelen çağrı trafiği, merkezi olarak denetlenebilir ve yönetilebilir. Ayrıca merkez ile şubeler arasında IP teknolojisi sayesinde güvenli ve ücretsiz iletişim sağlanır.

Tüm lokasyonlara kaç çağrı geldiği, bu çağrıların ne kadarının cevaplandığı, arayanların çağrı cevaplanana kadar hatta

ne kadar süreyle bekletildiği, cevapsız arama sayısı, cevapsız çağrılara dönülüp dönülmediği gibi müşteri memnuniyeti ve satışları etkileyebilecek tüm veriler anlık olarak izlenebilir.

Performans Takibi

Karel Şube Çağrı Yönetimi ile personel bazlı olarak telefona cevap verme süresi, çağrı sayısı, cevapsız çağrı sayısı gibi bilgiler ile personelin performansı ölçülebilir, ödül/ceza sistemi kurgulanabilir.

Görüşme Kaydı

Karel Şube Çağrı Yönetimi üzerinden gerçekleştirilen tüm görüşmeler kayıt altına alınır. Bu sayede personellerin müşteriler ile görüşmelerinde daha özenli davranması ve kurumsal standartlara uyması sağlanır. Bu durum müşteri memnuniyetinin artmasına katkı sağlar.

Görüşme kayıtlarının tutulması sayesinde, olası müşteri şikayetlerinde kayıtlar üzerinden hızlı çözüm sağlanabilir ve tüm görüşmeler yönetici tarafından kolaylıkla dinlenerek personelin performansı değerlendirilebilir.

Mobil ve Dect Görüşme Kaydı

Şirket içerisinde hareketli çalışan personelin görüşme kayıtları, Karel mobil uygulaması yüklü akıllı telefon veya IP Dect telefonlar

üzerinden kayıt altına alınabilir. Bu sayede özellikle masasında çok fazla vakit geçirmeyen satış personelleri gibi çalışanların performansı da ölçülebilir ve denetlenebilir olur.

Tıkla Ara

Şubeye gelen cevaplanmamış çağrılar, ilgili personele program arayüzü üzerinde listelenir ve personel ilgili numaranın üzerine tıklayarak kolaylıkla arama başlatabilir.

Aynı zamanda, sistem üzerinden cevaplanmamış çağrılara, personel tarafından geri dönüş yapıp yapılmadığı yönetici tarafından da raporlanabilir.

Otomatik Geri Arama

Şube tarafından cevaplanmamış ve müşterinin kendisine geri dönüş yapılmasını talep ettiği durumlarda devreye giren otomatik geri arama özelliği, belirlenen süre içerisinde müşteriye geri arama yapıp yapılmadığını kontrol eder, yapılmamış ise personelin müsaitlik durumu kontrol ederek cevaplanmamış numaraya çağrı başlatarak görüşme yapılmasını sağlar.

Bu sayede, personelin inisiyatifine bırakılmadan firmaya ulaşmak isteyen müşterilere mutlak geri dönüş sağlanmış olur.

Akıllı Geri Arama

Müşterilerin kendisine yapılan geri aramaları cevaplayamadığı durumlarda, görünen numara daha sonra arandığında vakit kaybedilmeden doğrudan şube personeli ile iletişim kurulması sağlanmış olur, müşteri memnuniyeti artar.

Müşteri Data Havuzu

Personelin görüşme yaptığı müşterilere ilişkin isim, soyad ve iletişim bilgileri, personel tarafından görüşme sonrasında arayüz üzerinden girilebilir. Müşteri datalarının merkezi olarak toplanması sağlanmış olur.

Çağrı Yönlendirme

Herhangi bir lokasyondaki yoğunluk, kaynak ihtiyacı veya kesinti durumunda, çağrılar önceden tanımlanmış kurallara göre veya manuel olarak bir veya birden fazla hizmet noktasına yönlendirilebilir.

Ayrıca yönlendirmeler; tarih veya zaman aralığına, alan kodlarına veya IVR'daki tuşlamalara göre de tanımlanabilir.

Kolay IT Yönetimi

Sanal sunucularda merkezi yapıda çalışan sistemde; bütün raporlar ve arama senaryoları

web arayüzü üzerinden yönetilebilir.Active directory ile kullanıcılar sistemin arayüzüne kolaylıkla erişebilir.

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