



Çağrı Merkezi Yatırımı Yaparken Bilmeniz Gerekenler

Firmanızın artan müşterileriyle olan ilişkilerini yönetmek için bir çağrı merkezi ihtiyacı olduğuna karar verdiniz. Müşterilerinizin gelen çağrılarını karşılayan çalışanlarınızın, bu işi ölçülebilir bir hizmet seviyesiyle, işleri sıraya sokarak, kaydederek ve raporlayarak yapmalarını istiyorsunuz. İnternette çağrı merkezi sistemleri ile ilgili yazılara karşılaştırmalı olarak bakıyorsunuz, üreticilerle irtibata geçip size önerilen sistemleri incelemeye çalışıyorsunuz.

Bu noktada öncelikle kabul edilmesi gereken ilk nokta, incelediğiniz çağrı merkezi çözümlerinin birbirleriyle gerçek anlamda karşılaştırılamayacağıdır.

Çağrı merkezi çözümleri satın alan firmaların her birinin birbirinden farklı operasyonları, iş akışları olduğu için beklentileri de hep farklıdır. Bu nedenle tedarikçilerin odaklandıkları pazarlara göre ürünleri için geliştirdikleri özellikler birbirinden farklı olabilir. Temelde sizin kurguladığınız operasyonunuz da işletmenize özeldir.

Elbette çağrı merkezi sistemi üreticileri ve tüketicileri için ortak olan kriterler vardır ve kıyaslamaya buradan başlamak gerekir.

- Sahip olma maliyeti
- Kullanılacak Platform ve Devamlılık
- Fonksiyonellik ve Özellikler
- Destek

1. Sahip Olma Maliyeti

Son yıllarda Çağrı Merkezleri firmalar için artık bir maliyet merkezleri olmaktan çıkıp, kar merkezleri haline gelmiştir. Gelişen, Otomatik Çağrı Dağıtım (ACD) teknolojileriyle verim artmış, raporlama sistemleriyle yapılan işler ölçülebilir hale gelmiş, çalışanların ürettikleri değerler maliyetlerinin üzerine çıkmıştır. Eğer çağrı merkezinizin bir kar merkezi olarak çalışmasını istiyorsanız satın alma ve işletme maliyetleri sizin seçiminizde en önemli kriterlerden biri olacaktır.

Burada koltuk başına maliyetinizi iyi hesap etmeli, büyüme durumunda koltuk başına ne kadar yatırım gerektiğini bilmelisiniz. Yeni kurulan bir çağrı merkezinde işlerin düzene girmesi, sizin işlere hakim olmanız bir süre alacağı için en az 1-2 senelik bakım destek bedelini hesaba katmalısınız.

Çağrı merkezinde çalışacak personelin eğitimi, ses kayıt sistemleri, raporlama sistemleri gibi çağrı merkezinin olmazsa olmaz bileşenlerinin de fiyata dahil ederek üreticileri kıyaslayabilirsiniz.

2. Kullanılacak Platform ve Devamlılığı

Kullanılacak platformun, sizin şu an ihtiyacınız olmayan ama ilerde ihtiyacınız olabilecek teknolojileri desteklediğinden emin olmalısınız.

Örnek olarak mevcut yapınızda standart analog hatları kullanarak arama yapmak ihtiyacınızı karşılıyor olabilir ama 1-2 yıl içerisinde IP teknolojisine geçtiğinizde satın aldığınız sistemin SIP uyumunun olmaması beklenmeden maliyetlere neden olabilir.

Mevcutta bir dış arama modülüne ihtiyacınız olmayabilir fakat ileride ihtiyacınız olan tele pazarlama faaliyetleri için dış arama sistemi ihtiyacı doğduğunda aynı platform üzerinde devam edilmesi işlerinizin sürekliliği için önemlidir.

Standart arayüzler, dünyada kullanılan protokoller, kodlar bunların desteğinin sistemde olması ileride farklı sistemlerde entegrasyon uyumluluk gibi konularda size kolaylık sağlar.

3. Fonksiyonellik ve Özellikler

Temel olarak otomatik çağrı dağıtımının (ACD) nasıl çalıştığı ve sağladığı verimlilik önemlidir. Operatör yeteneklerine göre çağrıyı yönlendirebilme, kuyrukları ve arayanları önceliklendirebilme, çağrıyı operatörlere sizin seçeceğiniz farklı stratejilerde dağıtabilme ACD'nin esnekliğini ve verimliliğini gösteren önemli kriterlerdir.

Raporlama konusunda gelişmiş raporlar sunulması, sistem üzerindeki raporların dışarıya alınabilmesi ve arayüzlerin Türkçe olması personelin kullanımı için önemlidir. Tedarikçi firmanın gerektiğinde size özel raporlar tasarlayabilmesi veri tabanına hakim olması dikkat etmeniz gereken önemli kriterlerdendir.

Çağrı merkezi sistemleri hakkında daha fazla bilgi >
Her türlü sorunuz için Yetkili Satıcılarımızdan bilgi alabilirsiniz >

4. Destek

Müşterilerle ilk temas noktası olduğu için çağrı merkezi üzerinde yürütülen operasyon çoğu firma için kritiktir. Bu sebeple sistemin sürekli çalışır olması temel ve en önemli taleptir. Çağrı Merkezleri platformlarını teknik olarak yönetmek oldukça zor ve karmaşıktır. IP telefon, Web sunucuları, veritabanı, ek sunucular, ağ ve donanım yönetimi, yazılım geliştirme gibi bir çok alanda uzmanlık isteyen teknik personele ihtiyaç vardır.

Satın alırken, çözüm sağlayıcısının bu desteği vereceğinden emin olmalısınız. Firmanızın bulunduğu yere doğrudan müdahale edecek şehirde ilçede uygun bir teknik personelin varlığından emin olmalısınız. Bir donanım arızası için farklı bir merkezden, gelecek donanım çağrı merkezinizin uzun bir süre servis dışı kalmasına sebep olabilir.

İSTANBUL

T 0 212 288 31 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 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
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.