



KAÇAN ÇAĞRI (ABANDON) YÖNETİMİ

MAKALE

ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİCİLERİ, MÜŞTERİLERİNİN İHTİYAÇLARINA EN İYİ, EN DOĞRU VE EN HIZLI ŞEKİLDE CEVAP VERİLMESİNİ HEDEFLER. MÜŞTERİLERİNİN ŞİKAYETLERİNE ANINDA CEVAP VERMEK, ÜRÜNLER VE MERAK EDİLEN TÜM KONULARDA GEREKLİ BİLGİLENDİRME VE TEKNİK YARDIMI SAĞLAMAK İÇİN GÜÇLÜ BİR TEKNİK ALTYAPI, UZMAN PERSONEL YATIRIMI VE GELİŞMİŞ KONTROL YAZILIM MEKANİZMALARINI GEREKLİDİR.

Bazı durumlarda çağrı sayıları beklenenin çok üzerinde olabilir. Bu çağrıları **hedeflenen servis seviyeleri** içinde karşılamak için çok sayıda müşteri temsilcisi çalıştırmak verimli ve karlı bir yöntem değildir.

Çağrılarının normalin dışında yoğunlaştığı bu zamanlarda, müşteri iki olasılıkla karşılaşır. Kuyrukta uzunca bir süre bekleyip, bir temsilcinin uygun olmasını beklemek veya sıkılıp telefonu kapatmak. Bu olasılıkların ikisinde müşteri memnuniyeti için bozucu etkidedir.

Kuyrukta bekletmenin maddi sonuçları da vardır. Bekledikçe artan telefon ücretleri, memnuniyetsizliği artan müşteriye ikna etmek için harcanan fazladan zaman, daha fazla personel çalıştırma ihtiyacı vb. Peki bu durumda ne yapmak gerekir?

Geri Arama Önerilmesi

Müşterileriniz sizi yoğun zamanlarda aradığında, onlara geri arama önerebilirsiniz. Müşterinin kuyruktaki konumuna ve toplam bekleme süresine göre bu öneriyi yapabilirsiniz. Öncelikle müşteriye ortalama bekleme süresi ve kuyrukta kaçınıcı sırada olduğu bilgisi iletilir. Daha sonra da eğer müşteri daha fazla beklemek istemiyorsa sizin onu **geri arayabileceğiniz belirtilir**. Öneriyi kabul eden müşteri geri aranacağını bilmenin rahatlığıyla telefonunu kapatır. Kaydı alınan müşteri, dış arama modülüyle temsilcilerin müsait olduğu zamanlarda geri aranır.

Otomatik Geri Arama Bilgisi Verilmesi

Kuyrukta belirli bir sıranın gerisinde bulunan veya belirli bir bekleme süresinden fazla beklemiş müşterilere otomatik olarak geri aranacağı bilgisini verebilirsiniz. Bu ilk seçeneğe farklı

olarak **otomatik şekilde çalışan bir özelliktir**. Çağrı sayılarının anormal derecede yükseldiği zamanlarda 1. metoda göre kullanılması daha uygun olabilir. 1. ve 2. metod beraber de kullanılabilir. Bu metod genellikle TV, radyo gibi platformlara reklam vermenin ardından gelen çok yoğun çağrı trafiğinde kullanılır. Bir televizyon reklamı sonucu çağrı sayısı 1 saatlik dilimde normal karşılanın 10-20 katına sayıya çıkabilir. Bu çağrılara eş zamanlı cevap vermek için çalışan sayısının ve dış hat sayısının da benzer oranda artırılması gerekebilir fakat bu geçici bir durumdur. Bütün bu yatırımları yapmak yerine, arayan kişilere geri aranacakları bilgisini vererek, çağrıları zamana yayıp geri aramak uygun olacaktır. Kayıtlarının alındığını bilen müşterilerinizin, otomatik arama sistemiyle veya

operatör kontrolünde geri aranarak memnuniyetleri sağlanır.

Kontrollü ve Otomatik Dış Arama Yapılması

Kaçan tüm çağrıları müşteri temsilcisi kontrolünde veya otomatik dış arama sistemiyle geri arayabilirsiniz.

Örnek Senaryo;

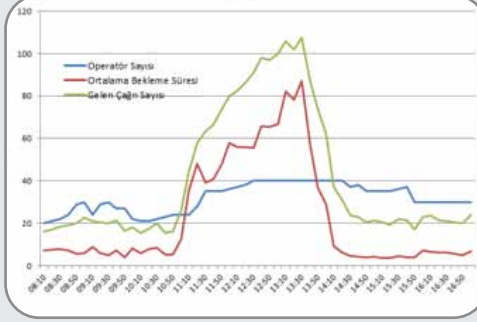
Aşağıdaki grafikte Toplam Gelen Çağrı Sayısı, Operatör Sayısı ve OBS (Ortalama Bekleme Süreleri) gösterilmektedir.

Saat 11:00 ile 14:00 arası çağrılarda önemli yoğunluk yaşayan bir çağrı merkezinde, hedef OBS 30 sn üzerinden hesaplanmakta fakat çağrı merkezi günün bu saatlerinde hedef değerleri tutturamamaktadır.

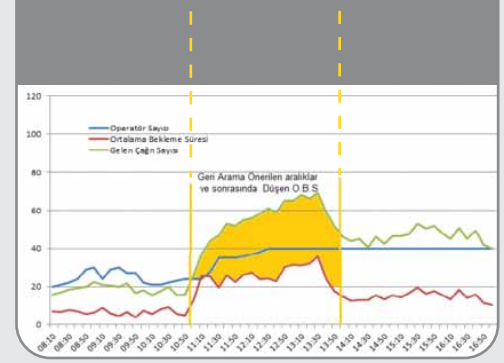
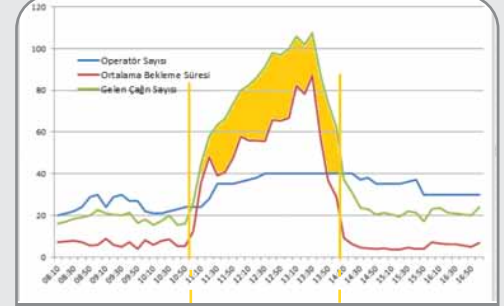
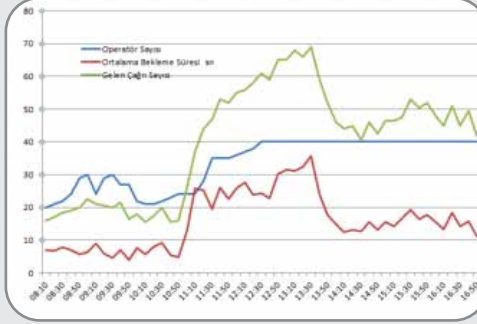
Bu saatler arasında arayan müşteriler kuyrukta uzun süre beklemektedir. Müşteri memnuniyeti yok olmakta, uzun süre kuyrukta beklemiş müşteriler sinirlenmekte bir çoğu da beklemekten sıkılarak çağrılarını kapatmaktadır.

Bu saatler dışında ise çağrılar normal şekilde cevaplanabilmekte, operatörler molada veya müsait konumda çağrı bekleyerek zamanlarını geçirmektedir.

Her iki grafiğe tek resimde bakacak olursak, müşterilere geri arama önererek aynı sayıda çalışanla, ne kadar müşteri memnuniyeti oluşturulduğu görülebilir.



Aynı sistemde saat 11:00 ile 14:00 arası kuyrukta uzun süre bekleyenlere **geri arama önerilince**, OBS sürelerinde çok önemli iyileşmeler olduğu gözlenmiştir.



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 0 312 293 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.