



## KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ - OUTBOUND ÖZELLİKLERİ

### KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ OUTBOUND (DIŞ ARAMA) ÖZELLİKLERİ İLE İŞLETMENİZ PROAKTİF KİMLİK KAZANIYOR, MÜŞTERİ SADAKATI ARTIYOR VE EK MÜŞTERİ TALEBİ OLUŞUYOR.

Günümüzün çağrı merkezlerinde, müşteri memnuniyeti artışı ve satış artışı hedeflerini gerçekleştirmek için sadece gelen çağrılara hizmet vermek yeterli olmuyor. Müşteriye bir adım daha yakın olabilmek için işletmelerin proaktif yöntemler kullanmaları gerekiyor. İşletmeler bu nedenle müşterilerine veya potansiyel müşterilere ulaşmanın en kolay ve en az maliyetli yöntemlerinden biri olan telefon ile erişimi kullanmayı tercih ediyor.

Klasik sistemlerde kullanıcılar elle arama, başarısız aramaları tekrarlama, aramaları raporlama gibi esasında teknoloji ile çok daha verimli ve kolay yapılabilecek teknik konulara odaklanıyor. Telefon aramalarını sistematik, hızlı, verimli ve benzer kalitede yapılmasına imkan sağlayan outbound çağrı merkezi teknolojisi kullanıldığında ise işletme personeli, müşteri memnuniyeti, pazarlama, satış gibi ana amaçlara yönelebiliyor.

Karel IP Çağrı Merkezi Outbound Özellikleri ile önceden belirlenen yöntemlerle satış, memnuniyeti takibi, müşteri bilgilendirme, randevu takibi, anket çalışması gibi amaçlarla dış aramalar kolaylıkla gerçekleştiriliyor. Outbound Özelliklerinin sağladığı sistematik dış arama desteği ile proaktif kimlik kazanan işletmenizin satışları artıyor, artan müşteri sadakati ile de ek müşteri talebi oluşuyor.

Kampanya Bilgileri	
Arama Zamanı	
Arama Listesi	
Kampanya Tipi	Normal
Kampanya Adı	ismail deneme
CallerID	02122883100
Kampanya Başlangıç Zamanı	15.02.2012
Kampanya Bitiş Zamanı	15.02.2012
Tekrar Arama Sayısı	14
Tekrar Arama Zaman Aralığı	1 Dakika
Kanal	KarelIST(sip)
Max.Arama	30
Kuyruk	500001:Satis
Senaryo	Senaryo1
Kampanya Geri Dönüşleri	Seğhiz

#### Gelişmiş Arama Yöntemleri

Outbound Özellikleri elle yapılan aramaların haricinde farklı arama teknolojileri de destekliyor. Sisteme girilen hedef arama listeleri farklı

yöntemler kullanarak aranabiliyor. Sisteme .CSV formatında herhangi bir arama listesi de yüklenebiliyor.

**Arama Stratejileri:** Outbound yapısı ulaşılamayan müşterilere ulaşmak için çeşitli arama stratejileri kullanılabilir. Aramalar kampanyalar olarak tanımlanabilir. Sistemde zaman ve deneme sayısı belirlenerek, otomatik arama tekrarları ile erişilemeyenlere tekrar ulaşmak mümkün oluyor.

**Liste Filtreleme:** Sistem arama listelerinde, önceden belirlenen kriterler ile filtreler uygulayarak aramaların belirli kişi veya gruplar üzerinde gerçekleştirilmesini sağlayabiliyor.

**Preview arama** ile operatör, arama sistematikini kendisi kontrol edebilir. Operatör sistem otomatik olarak arama yapmadan önce arayacağı kişinin bilgilerini ekranında görüyor ve

kendisini hazır hissettiğinde aramayı başlatıyor. Preview aramayla birlikte arama sonuç kodları, Karel'in sağladığı CRM sisteminde veya işletmenin CRM sisteminde saklanıp raporlanabiliyor. Kampanyasının sonuçları saklanıp kampanya üzerinde geliştirmeler yapılabilir, sonraki kampanyalar için stratejiler geliştirilebilir, müşteri veri tabanı güncellenebilir.

**Progresive arama** ile aranan müşteriler hiçbir zaman kuyrukta beklemiyor. Operatör sadece gelen çağrılara odaklanıyor. Operatör müsait konuma geçtiği anda sistem otomatik olarak yeni bir çağrı başlatıyor. Bu yöntem sistemde tanımlanan arama stratejileriyle, ulaşılamayan müşterilere farklı telefon numaralarından ve farklı zaman aralıklarında ulaşma imkanı sağlıyor.

**Predictive arama** ile sistem bekleme sürelerini ve gecikmeleri algılayarak uygun arama sistematiğini otomatik olarak belirliyor ve aramaların hızla tamamlanmasını hedefliyor.

### CRM İşbirliği

İstenen herhangi bir CRM sistemi ile entegre olan sistem, ek bir çaba olmaksızın arama öncesinde müşteri bilgilerinin operatör ekranında görüntülenmesini sağlıyor.

Arama sonrasında güncellenen müşteri bilgileri güncellenebilir ve müşteri notları kurumsal hafızaya alınabiliyor.

**Mini CRM:** Karel IP Çağrı Merkezi, CRM'i olmayan işletmeler için dahili bir mini CRM yazılımını kendi bünyesinde barındırıyor.

### Gelişmiş IVR

Outbound yapısı, dış arama çağrılarını tercih edilirse operatör yerine gelişmiş IVR yapısına aktarabiliyor. IVR arananlara standart veya değişken anons dinleme, tuşlamalarla ek bilgiler verme vb hizmetler sunabiliyor.

### Ayrıntılı Raporlama

Karel IP Çağrı Merkezi sadece outbound çağrılarına özel raporlar sunuyor. Raporlar belirli zaman aralıklarında servis, operatör veya çağrı odaklı gruplarda oluşturulabiliyor. Raporlar sayesinde çağrı merkezinin performansı ölçülüyor ve kapasite planlaması için baz alınacak trendler belirleniyor. Sistem yapılan dış aramaları erişilebilirlik kriterlerine (Meşgul, Cevap Vermeyen, Kapalı Telefon, vb) göre sınıflandırıp raporlayabiliyor. Bu sayede outbound arama performansı arttırılabilir. İstenirse arama noktasındaki ISDN veya SIP sistemlerden gelen otomatik mesajlar algılanıyor ve arka planda eleniyor.

Tüm sistem raporları istenirse .PDF veya .CSV formatlarında dışa aktarılabilir.

### Entegre Ses Kayıt

Karel IP Çağrı Merkezinde olası ihtilafları engellemek için, inbound ve outbound görüşmelerin tamamı ek bir donanım kullanmadan aynı platformda kayıt altına alınıyor. Bu dahili kayıt yöntemi sayesinde birbirlerine aktarılan çağrılar tek bir kayıt dosyası olarak kaydediliyor, kayıt takibi kolaylaşıyor.

Görüşmeler başlamadan önce görüşmelerin müşteri memnuniyeti için kayıt altına alındığı mesajı aranana aktarılıyor. Ses kayıtları operatör kayıtlarının görüntülediği raporlarla birlikte dinlenebilir.

### Tek Lisans

Karel IP Çağrı Merkezinde operatör lisansları inbound ve outbound özelliklerinin her ikisini de destekliyor, outbound çalışma için ek bir operatör lisans bedeli talep edilmiyor. Sistemde bir operatör hem inbound hem outbound müşteri temsilcisi olarak çalışabiliyor. Inbound çağrı karşılayan operatörler çağrı yoğunluğu azaldığı zaman outbound operatör olarak da çalışmaya başlayabiliyor. Bu yöntem ile operatörlerin çalışma süre ve verimlilikleri artıyor, vardiya planlama kolaylaşıyor.

### 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 0 432 214 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.