



IPERA CareCenter

Cevapsız Arama Sorununa
Yeni Bir Yaklaşım

KEŞFET

Şirketiniz çağruları cevapsız bırakmanın maliyetini karşılayabilir mi?

Müşterilerinizin sizi arayıp ulaşamaması, firmanız için ciddi bir problem olabilir. Çalışanlarınızın her aramayı cevaplaması mümkün olmadığı için, bu durumun önüne geçmek de zor olabilir. Ancak, cevapsız aramalara hızlı bir şekilde geri dönme imkanınız olsa nasıl olurdu?

İşte burada CareCenter devreye giriyor ve sizi bu kabusunuzdan kurtarıp zafer kazandırıyor!



CareCenter Nasıl alışır?

CareCenter, alışanlarınızın cevaplayamadıkları aramaları geri aramalarını sağlayarak müşteri deneyimini iyileştirmeyi amaçlar.

01

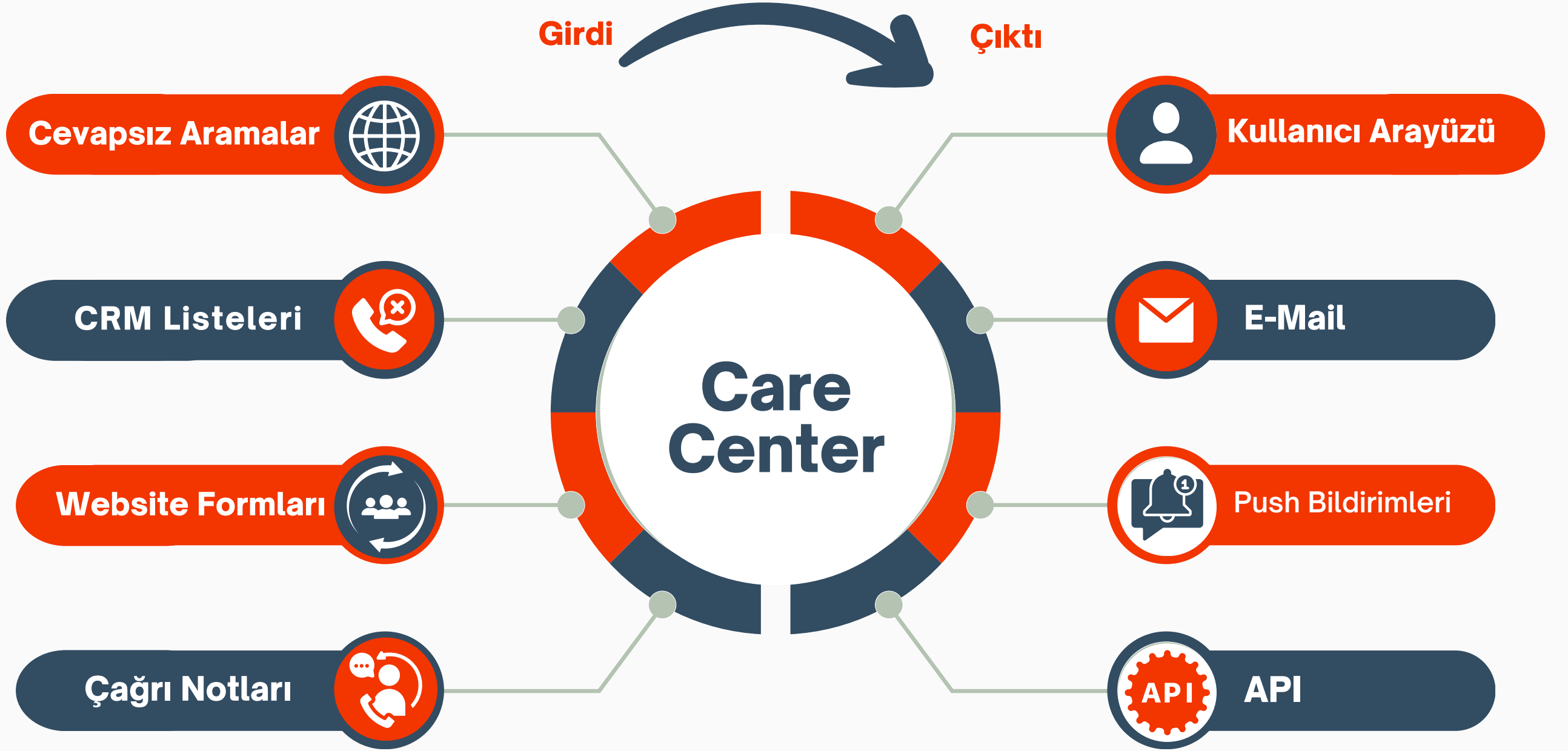
CareCenter, cevapsız aramaları, CRM'den oluşturulan arama listelerini, web sitesi formlarını vb. tüm kanallardan gelen iletişim isteklerini tek bir platformda birleştirir.

02

Tüm kaynaklardan gelen iletişim talepleri birleştirildikten sonra, henüz aranmamış müşterileri gösteren gerçek zamanlı listeler oluşturulur.

03

Her alışan için aranacak müşterilerin bir listesi oluşturulur. Çalışanlar, müşterilerin iletişim taleplerini uygulama arayüzü, e-posta, push bildirimleri veya API aracılığıyla kullandıkları kurumsal uygulamalar gibi çeşitli kanallardan takip etmektedir.



İletişim Talebi & Cevapsız Çağrı

CareCenter, ardışık müşteri çağrılarını bir 'İletişim Talebi' olarak takip ederek, müşteri ile iletişim performansını geliştirmeye odaklanır. Ayrıca, cevaplanmayan iletişim taleplerine hedeflenen süre içinde yanıt verilmesine odaklanır.



Cevapsız Çağrı

İletişim Talebi



CONTACT US

Platform, cevapsız aramalardan otomatik olarak bir geri arama isteği oluşturabilir. Ayrıca, çalışanlardan biri gelen bir aramayı yanıtladığında başka bir çalışanın geri araması için bir arama notu oluşturur.



CareCenter İletişim Performansını Nasıl Artırır?

CareCenter, geri arama listelerini gerçek zamanlı olarak güncelleyerek çalışanların müşterilerle hedeflenen bir zaman aralığında iletişim kurmasını sağlar. Ayrıca yöneticilerin çalışanlarının iletişim performansını anlık olarak takip etmelerini sağlar.



CARE CENTER



**İletişim
Platformu**



Çağrı Notları



**Performans
Raporları**



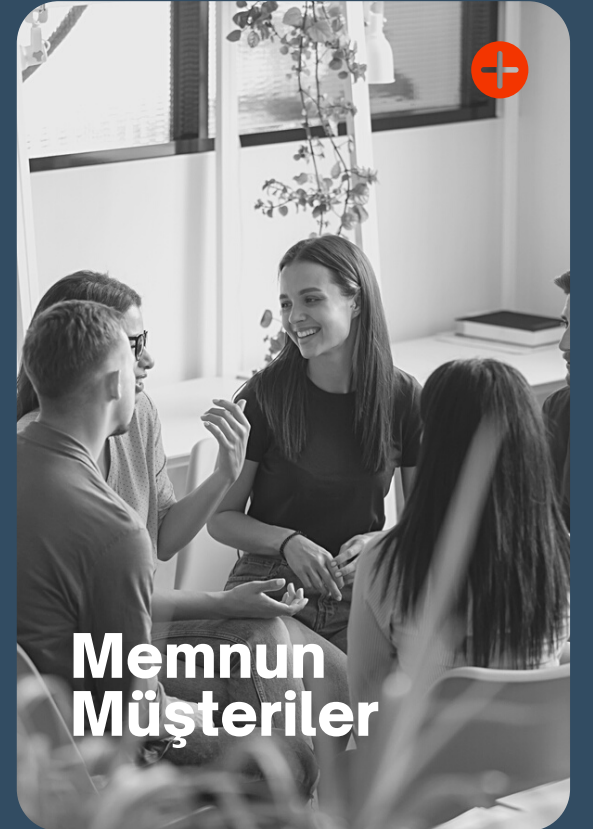
**ANA
ÖZELLİKLER**



**İletişim
Raporları**



**Telefon
Rehberi**



**Memnun
Müşteriler**

Tüm İletişim İstekleri için Tek Yazılım, Tek Platform



Tek bir platform mu arıyorsunuz?

- CareCenter, cevapsız aramalar, web formları ve entegre uygulamalar da dahil olmak üzere tüm kanallardan gelen iletişim taleplerini bir araya getirir.
- Her çalışan veya grup için gerçek zamanlı olarak "Giden Çağrı Listeleri" oluşturabilirsiniz.
- Ayrıca, CRM entegrasyonu ile CareCenter, toplu giden aramalar için oldukça kullanışlıdır. Tüm bu işlemleri CRM üzerinden de takip edebilirsiniz.

İletişim Raporları



- İletişim Raporları, geri aramaların merkezinde yer alır. Arayan bilgileri ve arama süresi de dahil olmak üzere her arama isteğinin bir özetini sağlar.
- CareCenter ile telefon görüşmeleri için not da alınabilir. Bu notlar diğer çalışanlarla paylaşılabilir. Böylece bir müşteri ile olan iletişim geçmişinin diğer ekip üyeleri tarafından da takip edilmesi sağlanır.
- Doğru ve kapsamlı İletişim Raporları ile işletmeler, çağrı işleme süreçlerini optimize etmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için bilinçli kararlar alabilir.

Performans Raporları



- CareCenter, yöneticilerin iletişim talepleri ve yanıt oranları dahil olmak üzere tüm kişi ve birimlerin iletişim performanslarını izlemelerini sağlayan raporlar sunar.
- Yöneticiler, ekiplerinin iletişim performansını gerçek zamanlı olarak izleyebilir. Raporlar, kullanıcının bireysel veya grup bazında çağrı yanıtlama performansını, ortalama yanıt süresini ve hedeflenen performans puanını görmesini sağlar.
- Performans raporları ayrıca müşteri memnuniyetini ölçmeye ve iyileştirme alanlarını belirlemeye yardımcı olurken, sorunları ele almak için alarmlar üretilebilir.

Çağrı Notları



- CareCenter, çalışanlarınızın tüm önemli ayrıntıların kaydedilmesini sağlayarak çağrı notları oluşturmaya olanak tanır. Bu notlar yöneticiler ve ekip üyeleri ile paylaşılabilir ve ayrıca diğer kullanıcılar için iletişim istekleri oluşturmak için kullanılabilir.
- CareCenter, tüm önemli çağrı notlarının özelleştirilebilir hatırlatıcı özellikler aracılığıyla girilmesini sağlayarak, önemli görüşmelerde güncel kalmayı zahmetsiz hale getirir.
- Ek olarak CareCenter raporlama sistemi, çağrı başlıklarına veya belirli anahtar kelimelere göre sınıflandırma dahil olmak üzere çağrı notlarının analiz edilmesine olanak verir.

Telefon Rehberi



- CareCenter, şirketinizin CRM sistemiyle entegre olan kullanıcı dostu bir telefon rehberi sağlar. Kişi listesinize numaralar ekler ve görüşmeleri takip eder. Ayrıca Kişi listenize eklenmesi gereken numaraları da kullanıcıya hatırlatır.
- Kullanıcılar, uygulama veya tarayıcı eklentisi aracılığıyla kriterlere göre kolayca arama yapabilir.
- Rehberdeki bir numaraya tıklandığında bir arama başlatılır, hatta web sayfası numaraları da bu şekilde aranabilir.

İletişim



Telefon

+90 (212) 267 41 28 / 38

Email

sales@ipera.ai

Sosyal Medya



Teşekkürler