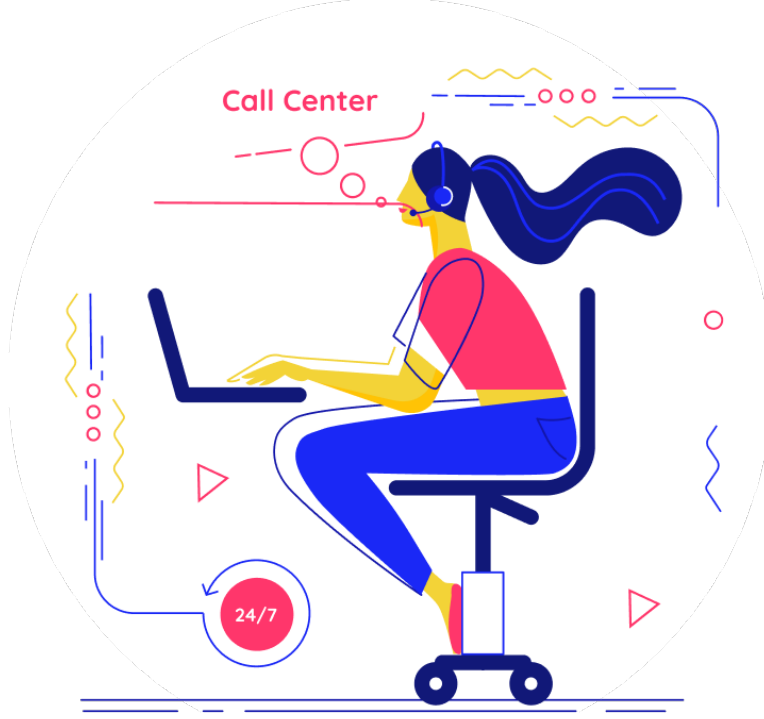


Callintech
Çağrı Teknolojisi

Callintech'i Keşfedin!



Geleceğin İletişimi Callintech İle Başlıyor!

Callintech, çağrı merkezleri için gelişmiş bir yazılım çözümü sunar. Müşteri hizmetleri alanında uzmanlaşmış bu yazılım, işletmelerin müşteri memnuniyetini artırmasına, verimliliği yükseltmesine ve rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olur.

Müşteri Memnuniyeti: Callintech, müşterilere hızlı ve kişiselleştirilmiş hizmet sunarak memnuniyeti artırır.

Çok Kanallı İletişim: Telefon, e-posta, canlı sohbet, sosyal medya ve daha fazlasını destekler.

Veri Analizi: Verileri analiz ederek işletmelerin sürekli iyileştirme yapmalarını sağlar.

Güvenlik: Müşteri verilerini güvende tutar ve güçlü güvenlik önlemleri sunar.

Özelleştirme: İşletmelerin özel gereksinimlerine uyum sağlar.

Eğitim ve Destek: Kullanıcıları yazılımı etkili bir şekilde kullanmaları için eğitir ve teknik destek sunar.

Callintech çağrı merkezi yazılımı, işletmelerin müşteri hizmetlerini iyileştirme ve müşteri memnuniyetini artırma çabalarına destek olur. İşletmenizin çağrı merkezi performansını en üst düzeye çıkarmak için Callintech'i tercih edin.

Profiler



Admin, PBX, Raporlama, Süpervizör, Müşteri temsilcisi ve WhatsApp gibi profiler, kullanıcıların daha kolay ve esnek bir şekilde sistemi kullanmalarını sağlar.

Yetkili bulunduğu bir profilden diğerine çıkış yapmadan geçiş yapmasına imkan sağlar. Bir kullanıcı birden fazla yetkiye sahip olabilir. Örneğin Admin, Supervisor ve Müşteri Temsilcisi yetkilerine sahip olabilmektedir.

Her profil, kullanıcılara ihtiyaç duydukları özelliklere ve yetkilere erişim imkanı vererek, iş süreçlerini daha verimli bir şekilde yönetme imkanı sunar.

Müşteri Temsilcisi

Yardım ve Bilgilendirme Paneli

1. Lütfen çağrı yapabilmek ve alabilmek için tarayıcınızın mikrofon erişimine izin verin. İzin vermek için mikrofon simgesine tıklayın ve 'İzin Ver' seçeneğini seçin.
2. **Giriş Yapıldı** statüsü, müşteri temsilcilerinin çağrıları almaya hazır olmadıkları ancak giriş yapmış oldukları anlamına gelir. Bu nedenle, çağrıları almaya hazır olduğunuzda lütfen statünüzü **Hazırım** olarak değiştirin.
3. **Wrap-up** süresi, iki çağrı arası süreli temsil eder ve çağrı sonrasında müşteri temsilcisi tarafından gerçekleştirilen işlemleri tamamlamak için kullanılır. Eğer wrap-up süresi yeterli değilse, ACW (After Call Work) süresi ile ek süre alınabilir. Ancak wrap-up süresi sona erdiğinde, otomatik olarak **Hazırım** statüsüne geçilir.
4. **ACW (After Call Work)**, çağrı sonrası işlemleri tamamlamak ve sonraki çağrıya hazırlanmak için kullanabileceğiniz ek süredir. Eğer wrap-up süresi yeterli gelmezse, ACW'yi kullanarak işlemlerinizi tamamlayabilirsiniz.
5. Çağrı başlatırken, lütfen numaranızı doğru şekilde yazdığınızdan ve doğru **Numara + Kampanya** seçtiğinizden emin olunuz. Daha sonra sembolüne tıklayarak çağrıyı başlatabilirsiniz.
6. Randevu hatırlatması aldığınızda, bir pencere açılacaktır. Bu pencerede, randevuyu ertelemek istiyorsanız uygun bir tarih seçin ve 'Ertele' düğmesine basın. Randevuyu aramak için 'Kontaklara Git' düğmesine basın ve ardından randevu sahibinin iletişim bilgilerine erişebilirsiniz.
7. Bilgisayar başından uzaklaşmanız gerektiğinde veya çağrı almaktan dolayı stres yaşadığınızda, **Mola** seçeneklerine göz atabilirsiniz.
8. **Internet X** : İnternet bağlantınızda bir sorun olabilir. Lütfen İnternet bağlantınızı kontrol edin ve tekrar deneyin. Eğer hala sorun yaşıyorsanız, sistem yöneticinize başvurunuz.
9. **Softphone X** : Bu durumda, öncelikle çıkış yaparak ve tekrar giriş yaparak sorunu çözmeyi deneyin. Eğer sorun devam ederse, hizmet aldığınız kurumdaki teknik destek talep edebilirsiniz.
10. Yan çubukta yer alan bölümleri kullanarak, Yeni kontak ekleme, kontak sorgulama ve mevcut randevularınızı görüntüleme işlemlerinizi bu sayfaları kullanabilirsiniz.
11. Çağrı sırasında mikrofonunuzu kapatmak isterseniz sembolüne tıklayabilirsiniz. Böylece müşteriye sesiniz gitmez. Devam etmek için tekrar sembole tıklayabilirsiniz ve görüşmenize devam edebilirsiniz.
12. Çağrınızı aktarmak için simgesine tıklayın ve aktarma işlemi ile ilgili detaylara bu sayfadan ulaşın.

Giriş Yapıldı
00:00:08
Numara + Kampanya
Aranacak Telefon

Hazırım **ACW**
1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #
Internet
Softphone

Callintech

Müşteri Temsilcisi Profili, müşteri hizmetlerinizi bir üst seviyeye taşıyor. Sade, pratik, kullanıcı dostu ara yüz, müşteri temsilcilerinize daha fazla kontrol ve etkileşim imkanı sunar, böylece müşteri memnuniyetini artırabilir, süreçleri hızlandırabilir ve verimliliği optimize edebilirsiniz.

Anlık olarak müşteri bilgilerine erişin ve geçmiş aktiviteleri inceleyin. Çağrı esnasında menüler arasında geçiş yapın, istediğiniz bilgiye anında ulaşın.

İhtiyaçlarınıza uygun özelleştirilebilir bir çözüm sunarak, müşterilerinize daha yakın ve daha bilinçli bir şekilde hizmet vermenize yardımcı olur.

Zamanınızı Verimli Kullanın

WebRTC

Kolay ve Esnek Çalışma Deneyimi

Callintech'in web tabanlı çağrı merkezi uygulaması, müşteri temsilcilerinizin verimliliğini artırmak ve esnek çalışma imkanı sunmak için WebRTC teknolojisinden yararlanıyor.

WebRTC ile müşteri temsilcileriniz, herhangi bir kurulum veya ek donanım gerektirmeden, sadece kullanıcı adı ve şifreyle oturum açarak işlerini hızlı ve verimli bir şekilde sürdürebilirler.



WebRTC'nin müşteri temsilcilerine sağladığı avantajlar nelerdir?

- Kurulum ve Ek Donanım Gerektirmez.
- Esnek Çalışma İmkânı
- Güvenli Oturum Açma

WebRTC sayesinde müşteri temsilcileriniz, herhangi bir ek yük olmadan, kolaylıkla işlerini yürütebilir ve verimli bir şekilde müşteri hizmeti sunabilirler. Evden çalışan müşteri temsilcileriniz için önemli bir avantaj sağlar ve çağrı merkezi operasyonlarınızı esneklik ve verimlilikle destekler.

CRM Modülü

Esneklik ve Müşteri Yönetimi için Dinamik Form Elemanları

Callintech çağrı merkezi yazılımının CRM modülü, müşteri kartı üzerindeki başlıkları kendi ihtiyaçlarınıza göre özelleştirebilmenizle size esneklik sağlar. Müşteri kartı, müşteri bilgilerini merkezi bir veritabanında yönetmenize olanak tanır. İhtiyaçlarınıza göre başlıkları ekleyebilir, düzenleyebilir ve çıkarabilirsiniz.

Form Adres Galerİ

Telefon1

905XX XXX XXXX

Telefon2

Adı

Soyadı

Cinsiyet

seçiniz

E-Posta

Ünvan

Vergi Dairesi

Vergi Numarası

Değişikliği Kaydet

CRM modülü, müşteri ilişkilerini güçlendirmek ve müşteri odaklı çalışmayı desteklemek için önemli bir araçtır. Müşteri kartında bulunan bilgileri, müşteri ile olan etkileşimlerde kullanabilir ve daha kişiselleştirilmiş hizmet sunabilirsiniz. Müşteri taleplerini takip etmek, notlar eklemek, önemli tarihleri kaydetmek gibi özelliklerle müşteri ilişkilerinizi daha etkili bir şekilde yönetebilirsiniz.

CRM modülü aynı zamanda raporlama ve analiz özellikleriyle çağrı merkezi operasyonlarınızı destekler. Performansı izleyebilir, müşteri memnuniyetini değerlendirebilir ve stratejik kararlar almak için gerekli verilere erişebilirsiniz. Müşteri verilerini analiz ederek, müşteri davranışlarını anlama ve pazarlama stratejilerinizi buna göre şekillendirme imkanına sahip olursunuz.



Havuzdan Sıralı Kayıt Çek

Çağrı merkezi çalışanlarının en çok ihtiyaç duyduğu özelliklerden birisi de Havuzdan sıralı bir şekilde kayıt çekmektir.

Admin tarafından yüklenen veriden müşteri temsilcisi Havuzdan Veri Çek butonuna tıklayarak sırada ki müşteri bilgilerini ekranına getirip arama yapabilir.

Veriyi çekmeden önce müşteri temsilcisi isterse Listeye göre, Çağrı Hareketlerine göre yada Aktivite Hareketlerine göre filtreleyek veri çekebilir.

Listeler..

Çağrı Hareketlerinde..

Aktivite Hareketlerinde..

Havuzdan veriyi çektikten sonra tüm detayları inceleyerek ve odaklanarak arama yapma imkanı sağlar. Bu özellik sayesinde, müşteriye ait detayları dikkatlice değerlendirebilir ve daha etkili bir iletişim gerçekleştirebilirsiniz.

Takım lideri dilerse havuzda ki veriyi müşteri temsilcilerine özel gruplayarak atayabilir, böylece her müşteri temsilcisi kendisine atanmış numara havuzundan kayıt çekerek arama yapabilir.

Entegrasyon



Üçüncü Parti Entegrasyonlar

Callintech, işletmenizin çağrı merkezi operasyonlarını optimize etmek için CRM veya diğer iş yazılımlarıyla tek ekran entegrasyonu sağlar. OpenAPI'lar aracılığıyla, Callintech kolaylıkla üçüncü parti yazılımlarla entegre olabilir. Bu entegrasyonlar, çağrı merkezi operasyonlarınızda iş yükünü azaltırken zaman tasarrufu sağlar. Callintech'in esnek entegrasyon yetenekleri sayesinde, iş akışlarınıza uygun şekilde entegrasyonlar kurabilirsiniz.

Callintech'in üçüncü parti entegrasyon yetenekleri, işletmenizin ihtiyaçlarına özelleştirilebilir. Entegrasyonları iş akışlarınıza uygun şekilde kurgulayabilir ve işletmenizin özel gereksinimlerini karşılayabilirsiniz. Böylece, çağrı merkezi operasyonlarınızı daha verimli hale getirirken, müşteri memnuniyetini artırabilirsiniz.

Numara Maskeleye



Numara maskeleye özelliği ile müşteri temsilcilerinin müşterinin numarasını görmemesini sağlar. Bu özellik, müşteri gizliliğini korumak ve müşteri temsilcileri ile müşteriler arasındaki iletişimi daha güvenli hale getirmek için tasarlanmıştır.

Müşterilerin numaraları, sadece numaranın son hanelerini görüntülemek suretiyle korunur ve müşteri temsilcisi tam numarayı göremez. Bu sayede, müşterilerin gizlilik endişeleri en aza indirilir ve güvenilir bir çağrı merkezi deneyimi sağlanır.



Predictive Dialer

Dailer yüklenen datanın sistem tarafından otomatik olarak aranmasını ifade etmektedir. Predictive Diler ise gelişmiş algoritması sayesinde, anlık olarak ne kadar arama yapacağını hesaplanması ve çağrıyı başlatması anlamına gelmektedir. Predictive Dailer'ı akıllı dailer olarakta tanımlayabiliriz.

Yüklenen datayı ve bakiyenizi en verimli şekilde kullanılmasını sağlar aynı zamanda da müşteri temsilcilerinin minimum bekleme süresinde çağrı almasını hesap eder.

Müsait müşteri temsilcisi sayısını, geçmiş cevaplama oranlarını, çağrı yoğunluğunu, yanıt sürelerini ve iptal/yanıtsız aramaları dikkate alarak, daha verimli ve etkili bir otomatik arama sağlar.

ACD (Otomatik Çağrı Dağıtımı)

ACD özelliği, gelişmiş yönlendirme algoritmaları kullanarak çağrıları hedefe en hızlı şekilde yönlendirir. Bu sayede, çağrılar otomatik olarak en uygun müşteri temsilcilerine yönlendirilir ve müşterileriniz daha kısa bekleme süreleriyle hizmet alır.

Predictive Dailer ile Daha Fazla Kişiye Daha Hızlı Ulaşın!



IVR (İnteraktif Sesli Yanıt)

Callintech'in IVR modülü, müşterilerinize interaktif sesli yanıt hizmetleri sunmanızı sağlar. Sipariş takibi, fatura sorgulama, bankacılık işlemleri, randevu sistemi, ürün veya hizmet bilgisi gibi çeşitli hizmetleri IVR aracılığıyla müşterilerinize sağlayabilirsiniz. Callintech çağrı merkezi yazılımı, müşteri memnuniyetini artırmak ve çağrı merkezi operasyonlarınızı verimli bir şekilde yönetmek için kapsamlı bir IVR çözümü sunar.

Sipariş Takibi

Müşteriler, siparişlerini takip etmek veya teslimat durumunu öğrenmek için IVR sistemini kullanabilir. Sistem, müşterilere sipariş numarası veya diğer tanımlayıcı bilgileri girmelerini sağlayarak ilgili bilgileri sunar.

Fatura Sorgulama

Müşteriler, IVR aracılığıyla fatura sorgulama işlemlerini gerçekleştirebilir. Örneğin, mevcut bakiyelerini kontrol edebilir, son ödeme tarihini öğrenebilir veya fatura ayrıntılarını sorgulayabilirler.

Bankacılık İşlemleri

IVR sistemi, müşterilere bankacılık işlemlerini gerçekleştirmek için kullanıcı dostu bir arayüz sağlar. Bakiye sorgulama, hesap hareketleri kontrolü, para transferi gibi işlemler IVR üzerinden kolayca yapılabilir.

Randevu Sistemi

IVR, müşterilere randevu oluşturma ve yönetme konusunda yardımcı olabilir. Müşteriler, randevu tarihini, saatini ve diğer ayrıntıları IVR sistemiyle girebilir, mevcut randevularını kontrol edebilir ve değişiklik yapabilirler.

Ürün veya Hizmet Bilgisi

IVR sistemi, müşterilere ürün veya hizmetlerle ilgili bilgiler sağlayabilir. Örneğin, ürün özelliklerini sorgulama, fiyat bilgisi alma veya kampanyalar hakkında bilgi alma gibi konularda müşterilere yardımcı olabilir.

Teknik Destek

IVR, müşterilere teknik destek sağlayabilir. Belirli bir konuda sorun yaşıyorlarsa, IVR sistemi aracılığıyla sorunu tanımlayabilir ve çözüm önerileri veya yönlendirmeler alabilirler.

Anket



Ses dosyası veya metin-ses dönüştürme (TTS) yöntemiyle anket yapabilmeyi yanı sıra, yazılı form aracılığıyla da anketler sorulur ve yanıtlar kaydedilir. Bu özellik, müşteri memnuniyeti ölçümü, pazar araştırması ve geri bildirim toplama gibi süreçleri otomatikleştirerek, verilerin daha kolay analiz edilmesini sağlar.

Callintech Anket Çeşitleri

Müşteri temsilcisi yazılı anket, Müşteri temsilcisi görüşme sonunda Anket anonsuna aktarma, Gelen çağrılarda tuşlama ile görüşme sonunda otomatik Anket anonsuna aktarma ve Data Anket olarak sınıflandırılabilir.

Rakiplerden Önde Olmanın Sırrı: Müşteri Geri Bildirimleri!



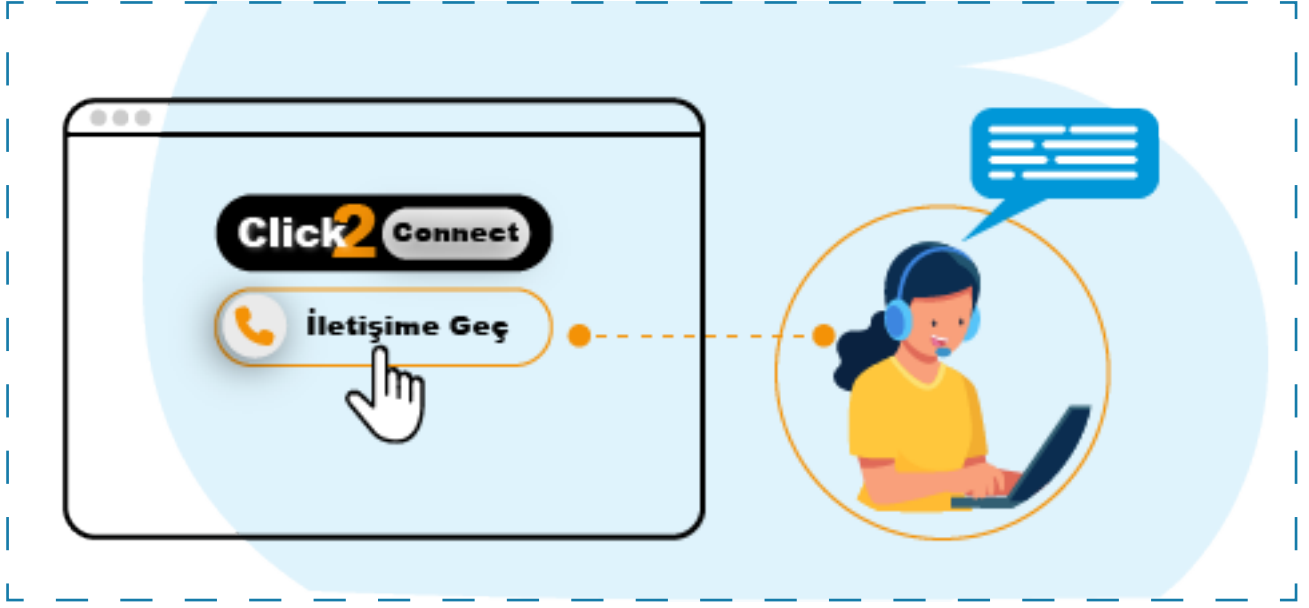
WhatsApp



Whatsapp Business entegrasyonu ile müşterileriniz için 7/24 ulaşılabilir olun. Whatsapp Business entegrasyonu ile Chatbot özelliği, yazışma kuyrukları ve mesaj dağıtım stratejileri gibi gelişmiş özelliklerle donatılmış olan Callintech, müşterilerinizle sürekli ve etkileşimli bir iletişim kurmanızı sağlar.

Müşteri İlişkileri WhatsApp'la Daha Etkili ve Hızlı Hale Geliyor!

Click2Connect



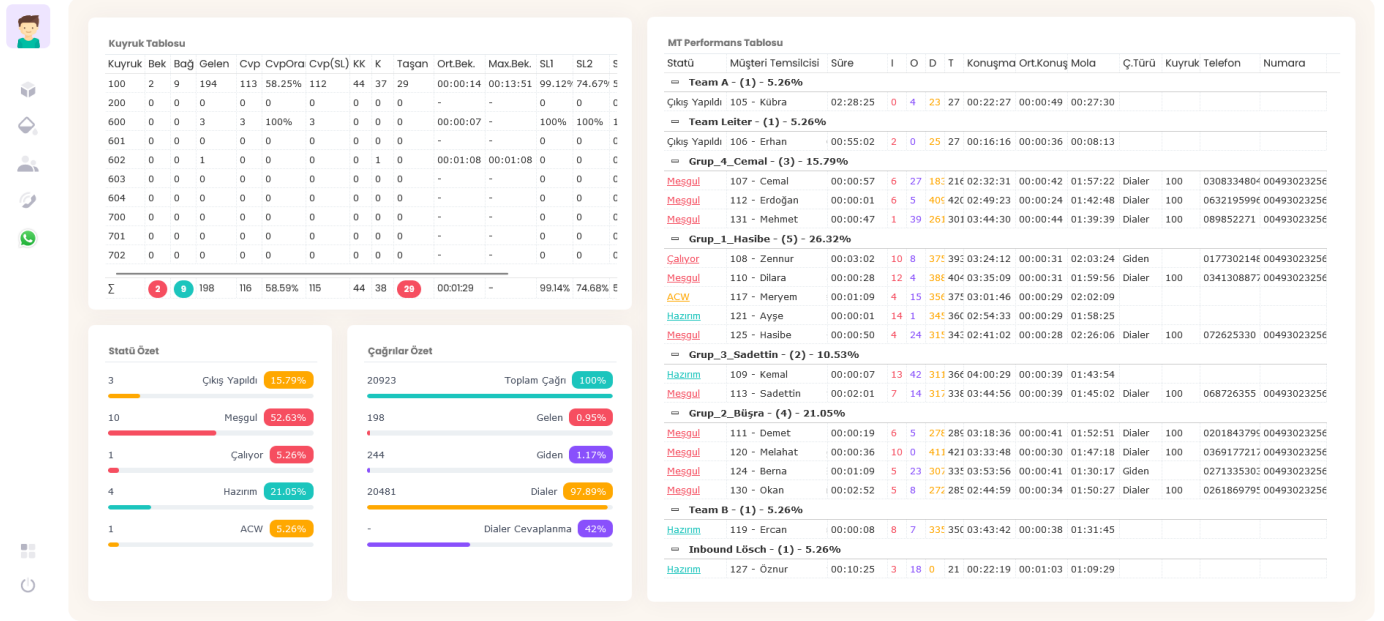
Müşterileriniz web sitesi veya mobil uygulama üzerinden tek bir tıklama ile hızlıca çağrı merkezine bağlanmaları sağlanır.

Asterisk Cluster



Asterisk tabanlı iletişim sistemlerinin yüksek kullanılabilirlik ve ölçeklenebilirlik sağlamak için bir araya getirildiği bir yapıdır. Bir Asterisk Cluster'ı, birden fazla Asterisk sunucusunun birbirleriyle senkronize çalışarak yük dengelemesi ve yedekleme işlevleri sağlamasıyla oluşturulur.

SuperVisor



Supervisor profili, Real-time olarak çağrılarının izlendiği Dashboard ekranıdır. Supervisor profilinde genel Dashboard ekranı, Kuyruk Paneli ekranı, Müşteri Temsilcisi ekranı, Canlı Çağrılar ekranı ve WhatsApp ekranı gibi 5 ayrı ekran bulunmaktadır.

Dashboard Ekranı

Kuyruk Tablosu, Statü Özet, Çağrılar Özet, Müşteri Temsilcisi Performans Tablosu bulunmaktadır.

Kuyruk Paneli Ekranı

Detaylı olarak Kuyruk bilgilerinin anlık olarak izlendiği paneldir. Kuyruk ve Müşteri Temsilcisine göre gruplanmış olarak ayrı ayrı izleyebilirsiniz.

Müşteri Temsilcisi Ekranı

Müşteri Temsilcisi anlık bilgilerinin detaylı olarak izlendiği ekrandır. Ayrıca Statü Özet ekranında bu panelde bulunmaktadır.

Canlı Çağrılar

Sistem tarafında bulunan tüm çağrılarının anlık olarak izlendiği ekrandır. Ayrıca Kampanya bazı filtrelenebilir.



Raporlar

Çağrı	Kuyruk	Müşteri Temsilcisi	Satış & Kampanya
Çağrı Detayları(CDR)	Çağrı Kuyruk Rapuru	MT Performans(Tarih)	Satışlar
Çağrılar Tarih Bazında	Kuyruk Bazında	MT Performans(MT)	Satışlar Tarih Bazında
Çağrılar Numara Bazında	MT Bazında	Durum Raporu	Kampanya Çağrı Sonuçları(Özet)
	Cevaplama Hızı	Durum Hareketleri	Aktivite Detayları
		Mola1	IVR Raporları
		Mola2	Anketler

Callintech'in en özel profillerinden birisi de Raporlar'dır. Müşterilerine rakip yazılımların çok ötesinde rapor imkanı sunmaktadır.

Kuyruk raporlarında SL(5 Adet) özelliği, Kaçan Çağrı, Kısa Kaçan Çağrı, Taşan Çağrı, Kısa Görüşme, Maksimum Bekleme gibi Callintech özelinde gelişmiş raporlama ile müşterilerine her detayı öğrenme imkanı sunuyor.

Müşteri Temsilcilerinin Giriş, Çıkış, Mola, Login Sürelerini Gün, Hafta, Ay kırılımlarına göre öğrenebilir, Hazır, Hazır Değil, Wrapup, ACW sürelerini öğrenebilirsiniz.

Callintech tüm raporlarda detaylı filtreleme özelliği bulunmaktadır. Tarih, Tarih Kırılımları, Telefon, Müşteri Temsilcisi, Etiket, Dahili, Kuyruk, Kapatan, Kampanya, DID gibi başlıca filtreler bulunmaktadır.

Çağrılarınızı Analiz Edin, Detayları Keşfedin!



PBX



Callintech PBX profili, santral tanımlarını kendi içinde bulundurmaktadır.

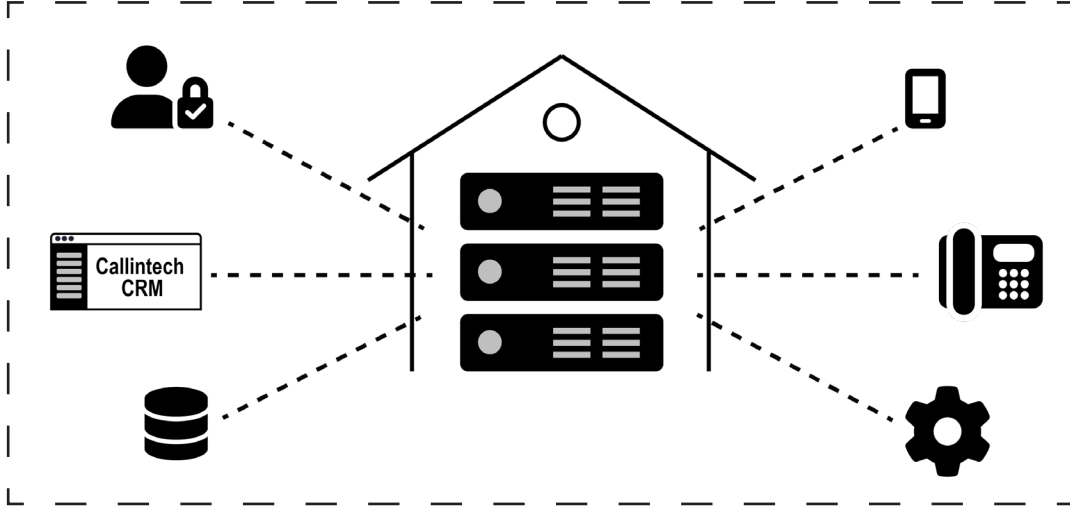
Callintech CRM içinde santral ayarlarının tamamını yapabilirsiniz.

Extension, Kuyruk, Sesler, IVR, Anonslar, Firma Uygulamaları (Konferans, Voice Mail), Zaman Tanımı, Kısa Kodlar, Dahili Yönlendirme, Blacklist, Dahili Giden Tanımı, Inbound, Outbound ve Faks tanımları PBX profilinde ki başlıca tanımlardır.

Santral tarafında ki tüm tanımları PBX profilinde tanımlayabilir böylece santralinizi kendiniz yönetebilirsiniz.

Tüm işlemleri tek CRM'de topladık.

On-Premises



On-Primese Nedir?

"On-Premises" veya diğer bir deyişle "Şirket İçi" (In-House) çözümü, Callintech çağrı merkezi yazılımının isteğe bağlı olarak müşterinin kendi yerel altyapısında çalıştırılabilmesini ifade eder. Bu yaklaşım, Callintech sunucularının müşterinin ofisinde veya veri merkezinde kurulması anlamına gelir.

On-Premises çözümünün bazı avantajları vardır. Öncelikle, şirket içindeki IT ekipleri, sunucuların ağ güvenliğini ve yedeklemesini kendileri yönetebilirler. Bu, veri güvenliği konusunda daha fazla kontrol sağlar. Ayrıca, veri tabanının dışarıda bulut hizmetlerinde saklanması istemeyen firmalar için tercih edilir.

Sonuç olarak, Callintech çağrı merkezi yazılımı, müşterilere hem Cloud tabanlı hem de On-Premises çözümü sunar, böylece her türlü gereksinime yanıt verebilir. On-Premises çözümü, özellikle veri güvenliği ve kontrolü konusunda hassas olan firmalar için ideal bir seçenektir.

VM Detect



VM Detect Nedir?

Callintech, "vmdetect" özelliğini kullanarak sesli mesaj hizmetlerine yönlendirilen çağrıları hızlı bir şekilde tanıyabilir. Bu sayede, müşteri temsilcileri veya çağrı merkezi çalışanları, gereksiz sesli mesaj kutusu beklemleri yerine daha fazla gerçek müşteri çağrısını yanıtlayabilirler. Bu da çağrı merkezinin müşteri hizmeti verimliliğini artırabilir ve müşteri memnuniyetini artırabilir.

Dolayısıyla, "vmdetect" özelliği, Dialer ile otomatik arama yapan çağrı merkezleri için büyük öneme sahip bir araçtır ve çağrı yönlendirme süreçlerinin daha verimli ve etkili bir şekilde yönetilmesine katkı sağlar.

Zamanınızı Verimli Kullanın, VM Detect ile Hız Kazanın!

Contact Center



Contact Center Nedir?

Contact Center, Kendi yazılımlarını kullanan firmaların çağrı yönetimi ve santral ihtiyacı için geliştirilmiş sadece Softphone hizmeti veren paneldir.

Firmanıza ait yazılıma %100 entegre olarak çalışır. Callintech Müşteri Temsilcisi panelinde ki Mola, Hazırım, ACW, Aktarım, Sessize Alma, Giriş Yapıldı, Çıkış Yapıldı gibi tüm özellikleri kullanılabilir.

Firmanızın ait yazılımda telefon numarasına eklenen link ile tek tık ile arama başlatabilirsiniz.

Callintech'e veri girişi yapmadan Müşteri Temsilcisi panelini kullanmak artık çok kolay!