



**LIVE**

**Entegre konsolide iletişim merkezi paketi ile  
müşteri deneyimi yönetimi çözümü**

# LIVE

## Entegre konsolide iletişim merkezi paketi ile müşteri deneyimi yönetimi çözümü

### Katma Değerler

#### Gelişmiş Müşteri Deneyimi Yönetimi

- Farklı kanallar üzerinden 7/24 destek
- Müşteri temsilcisinin yetkinlik ve yeteneklerine dayalı çağrı dağıtımı
- Etkileşim takibi, kaydı ve yönetimi
- Müşteri veri havuzu
- Gelişmiş müşteri deneyimi, müşteri memnuniyet ve sadakat yönetimi

#### Ticketing

- Kayıtların oluşturulması ve sınıflandırılması
- Bildirimler: Eskalasyonlar ve ekler
- Dijital iş akışı tanımlaması
- Kayıt geçmişi

#### Organizasyon ve performans planlaması

- Güçlü ve özelleştirilmiş raporlar
- Süreç ve kaynak yönetimi
- Çalışanların temel performans göstergesi (KPI) raporlaması

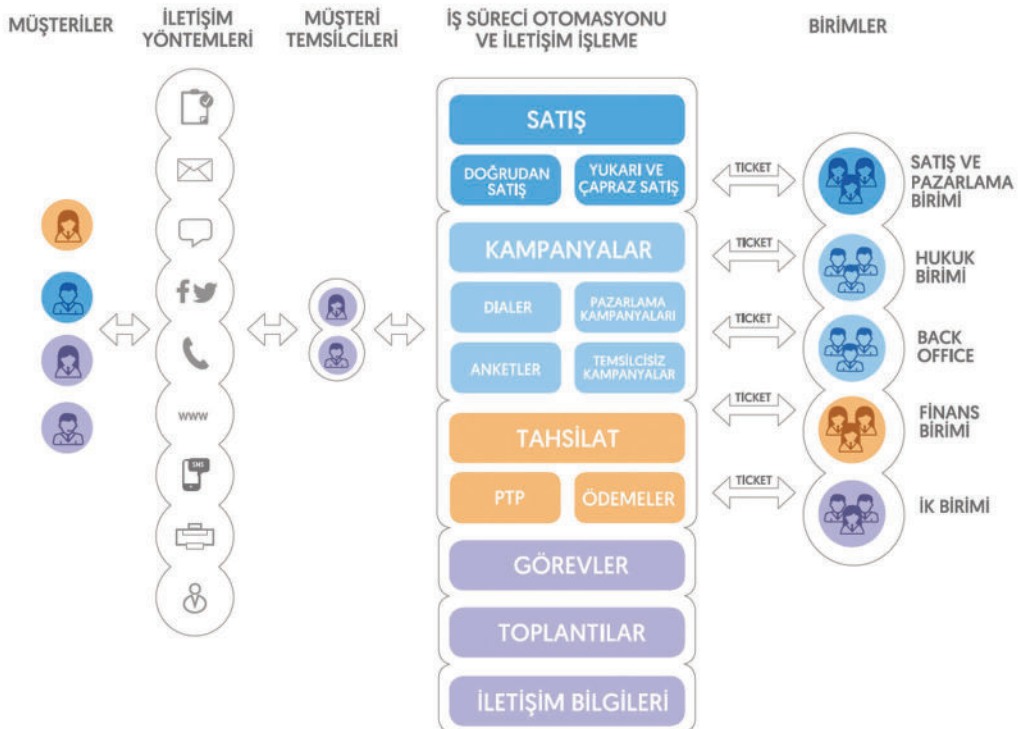
#### Gelir akışları üzerinde olumlu etki

- Daha yüksek borç tahsilatı oranı
- Pazarlama ve satış kampanyalarının hazırlanması ve yürütülmesi
- Yukarı satış / çapraz satış
- Satış iş gücünün takibi, teşvik modeli

#### İş için lider teknoloji

- Hepsi-bir-arada çözüm – müşteriyle iletişimden, back office işlemlerine
- Modüler çözüm
- Diğer sistemlerle bağlantı ve esnek entegrasyon özelliği
- Merkezileştirilmiş yönetim ve konfigürasyon
- İç ve dış denetim kayıt tarihçesi

### LIVE Yaklaşımı



## Çözüm mimarisi

### İletişim kanalları

Tümleşik Otomatik İletişim Dağıtımı [UACD / Unified Automatic Communication Distribution], müşteri temsilcisinin uygunluğuna, verilecek hizmete, müşteri önceliğine ve müşterinin bekleme süresine göre çağrının sıradaki en uygun müşteri temsilcisine etkin bir şekilde yönlendirilmesini sağlar. UACD'nin ek dağıtım kriterleri, müşteri temsilcisinin yetkinlik ve yetenek seviyesine göre düzenlenir.

### İletişim kanalları fonksiyonları

- Telefon: Ses kayıt, statik ve dinamik IVR, power/preview / predictive dış arama, sesli mesaj, kaçan çağrı ve geri arama listeleri
- Faks: E-posta ile entegrasyon, yazıcı ve çok fonksiyonlu cihazlarla entegrasyon
- SMS: Push / pull, toplu mesajlar, şablonlar
- E-posta: E- imzalı e-postalar, şablonlar, bültenler
- Anında mesajlaşma
- Web formları
- Mektup şablonu editörü
- Sosyal medya
- Toplantılar ve randevular için takvim düzenlemesi ve bildirimler

### Ticketing

Ticketing ile her müşteri etkileşimi için bir kayıt oluşturulup, sınıflandırılabilir. Kayıt, bildirimler ve eskalasyonlar da dahil olmak üzere bir iş akışına atanabilir ve bu süreçte işlenebilir. Kayıtlarla ayrıca eklerin gönderilebilmesini de sağlar. Müşteri temsilcilerinin kayıt açma işlemlerini daha kolay yapmalarını sağlamak için bir bilgi yönetimi [SSS] modülü de mevcuttur.

### Müşteri Deneyimi Yönetimi

Live, etkileşim için kullanılan iletişim kanalından bağımsız olarak, gelen ve giden tüm müşteri etkileşimleri için merkezi bir havuz gibi çalışır. Bu sayede, her tekil müşteriye ait iletişim ve kayıt geçmişi, müşteri deneyimini iyileştirmeye yönelik iş kararlarında esas alınabilir.

### İş süreçleri

- Tahsilat: Tahsilat sürecinin planlanması ve yürütülmesi
- Doğrudan satışlar: Ürün bilgileri, danışmanlık, ve çapraz satış sunmak
- Kampanya yönetimi: Dış arama kampanyalarının oluşturulması, planlanması ve yönetimi

### Kümülatif ve analitik raporlama

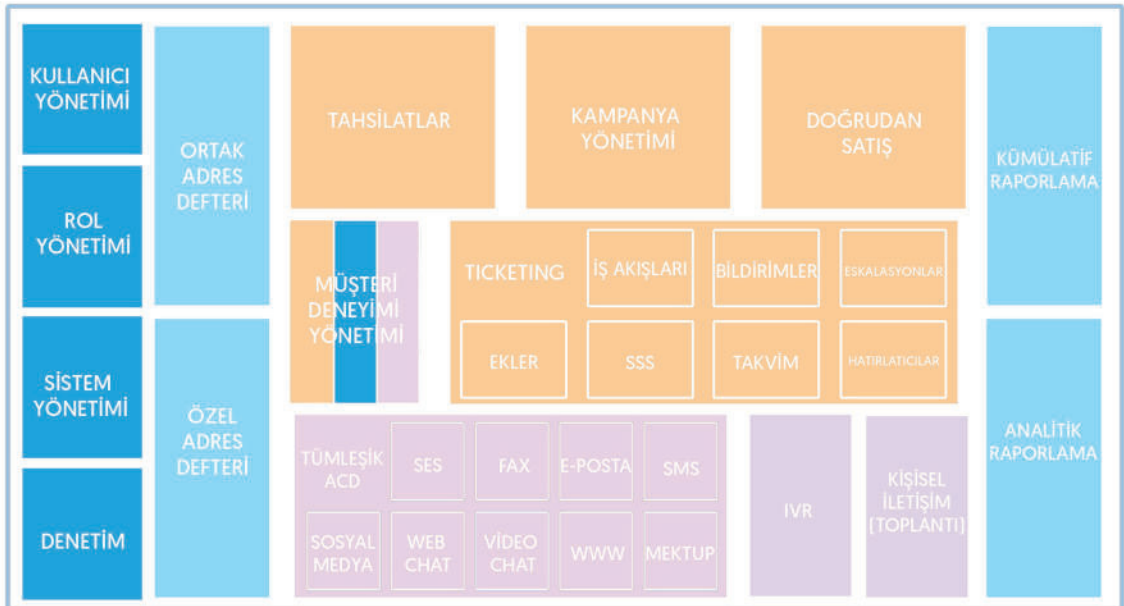
Kümülatif raporlama, geçmişteki tüm aktivitelerin raporlanmasını sağlar. Analitik raporlama ise belirli kullanıcı kriterlerine göre filtrelenmiş ve düzenlenmiş verileri anlık görmek için kullanıcı tarafından özelleştirilebilir.

### Yönetim

Live, kullanıcı, rol ve sistem yönetimi dahil olmak üzere merkezileştirilmiştir ve erişim yönetimi dahil, tüm aktivitelerin denetimini sağlar.

### Adres defterleri

Rollerine bağlı olarak belirli organizasyon birimleri tarafından çok sayıda ortak ve özel adres defterleri oluşturulabilir.



# LIVE

## Temel Özellikler:

- Tek bir çözüm içerisinde müşteri deneyimi yönetimi ve entegre iletişim merkezi fonksiyonları
- Farklı iletişim kanalları (telefon, faks, SMS, e-posta, konuşma, görüntülü konuşma, web chat, web formları, sosyal medya vb.) için destek
- Müşteri ile kurulan tüm etkileşimler için tek bir havuz
- İş akışları desteğiyle entegre CRM
- İş süreçleri: Tahsilatlar, kampanyalar ve doğrudan satış modülleri
- Müşteri ihtiyaçlarına uygun özelleştirilebilir modüller
- İletişim merkezleri alanında 24+ yıllık bilgi birikimi & deneyim ile danışmanlık
- Farklı segmentlerde çok sayıda referans (bankacılık, sigorta, turizm, kamu, e-ticaret)

[sales@asseco-see.com](mailto:sales@asseco-see.com)

# ASSECO