

02

WIN-DESK

Çağrı Merkezi



WinDesk İşlerinize Değer Katar...

Çağrı Merkezi'nin tanımı ile ilgili olarak sadece ülkemizde değil, dünyada kabul görmüş ortak bir tanım bulunmamaktadır. Farklı amaçlar ve farklı altyapılar ile verilen hizmetlere ortak isim olarak Çağrı Merkezi denmesi nedeni ile Müşteri Hizmetleri, Destek Merkezi, Yardım Masası, Bilgi Hattı gibi bir çok farklı sektörde ve yapıdaki hizmetlerin hepsini kapsayan bir şekilde kullanılmaktadır. Incoming Call Management Institute (ICMI) çağrı merkezini "**müşteriye ve şirkete değer yaratmak amacı ile şirketin kaynaklarının ve farklı iletişim kanallarının etkili bir şekilde entegre edildiği, insanlardan, süreçlerden, teknolojilerden ve stratejilerden oluşan koordineli bir sistem**" olarak tanımlamaktadır...

Alp Kohen, Çağrı Merkezim

Kurumların iş süreçlerinin kompleks olması, teknolojinin sunduğu olanaklar sayesinde alternatif erişim kanallarının kullanılabilmesi, Kurumlar arası işbirliğini gereksiniminin her geçen gün artması, müşterilerin firmalardan, vatandaşın devletten beklentilerinin her geçen gün artması sonucunda, telefon ve operatörlerden oluşan Klasik Çağrı Merkezleri yeterli olmamaktadır.

Modern Çağrı Merkezleri veya güncel adlandırması ile Temas/Kontakt Merkezleri (Contact Centers), fonksiyonel açıdan bir kuruma/kuruluşa ulaşmak isteyen çalışanların, müşterilerin, vatandaşın telefon, faks, e-posta, web, SMS, şahsen müracaat gibi olası tüm kanallardan gelen her türlü başvurularının "TEK TEMAS NOKTASI" olarak alınması, yönetilmesi, sonuçlandırılması, geri bildirimlerin yapılması ve tüm kayıtlarının tutulması olarak tanımlanabilir.

Bir çağrı merkezi kurulmadan önce Strateji, Süreç, Organizasyon ve Teknolojinin bir arada değerlendirilmesi gerekmektedir. Günümüzde Çağrı Merkezi'nin ana bileşenleri olan santral, IVR (Sesli Yanıt Sistemi), CTI (Computer Telephony Integration), ses kayıt sistemleri dışında gelen çağrıların Kurumun BT sistemleri ile entegre edilmesi ve diğer birimler içinde izinin takip edilebilmesi ön plana çıkmaktadır.

- **Strateji** : Hizmet verilecek hedef kitle, verilecek hizmetin seviyesi, hangi hizmetlerin verileceği, hizmetlerin hangi kanallarda sunulacağı, iletişim yöntemlerinin belirlenmesini içermektedir.
- **Süreç** : Gelen çağrılarının nasıl kategorize edileceğini, iş akışlarını, çağrılarının dağıtımını, çağrılarının geçeceği aşamaları, çağrı yönlendirme ve çağrı takibi yöntemini, geri aramaları içermektedir.
- **İnsan Kaynağı** : Operatörlerin profilleri, eğitim gereksinimleri, çalışma yöntemlerinin belirlenmesini içermektedir.
- **Teknoloji** : İletişim, Sesli Yanıt Sistemi, Ses Kayıt Sistemi, Operatör Uygulamaları ve çevresel bileşenleri içermektedir.

WinDesk Çağrı Merkezi, esnek yapısı sayesinde her Kurumun kendine özgü iş süreçlerinin modellenmesini sağlamaktadır. Kurumun iç ve dış müşterileri ile iletişiminin her aşamasında talep, şikayet, bilgi isteğinin alınması, yönlendirilmesi, takibi ve sonuçlandırılmasında kullanılabilir. **WinDesk Çağrı Merkezi, santralden bağımsız olarak IVR sistemleri ile entegre olmaktadır.** Bu sayede Kurumun mevcut yatırımı korunabilmekte veya Kurumun diğer gereksinimlerini karşılayan doğru bütçede ve teknolojiye santral yatırımı yapabilmesine olanak sağlanmaktadır. **IVR entegrasyonu dışında, kullanımı hızla yaygınlaşan internet ve e-posta platformları üzerinden gelen her türlü çağrı ve talep WinDesk tarafından yönetilir.** Bu kanallardan gelen çağrılarının iş akışları özel olarak belirlenip telefon ve internet trafiğinin optimum olarak yönetilmesi sağlanır.

WinDesk Çağrı Merkezi çözüm mimarisi Çağrı Merkezi Operatör Ara Yüz Uygulamaları, Çağrı İş Akış Yönetimi ve BT Sistemleri İle Entegrasyon fonksiyonlarını yerine getiren bir yazılım çözümüdür. Kurumların Çağrı Merkezi sistemlerine entegre olarak her türlü kanaldan gelen çağrılarının kayıt altına alınmasını, kurum içindeki hareketlerinin takibini sağlayan ve aynı zamanda Kurumların uygulamaları ile entegre olarak **Tek Temas Noktası** olarak çalışmasını sağlayan bir yazılım çözümüdür.

WinDesk Çağrı Merkezi ile mevcut yatırımlarınızı değiştirmeden telefona ek olarak WEB, e-posta, SMS veya Faks ile çağrılarını alabilir ve aynı kanallardan yanıtlayabilirsiniz. WinDesk Çağrı Merkezi içinde yer alan iş akışları ile çağrılar, Çağrı Merkezi'nin dışına taşınarak Kurum içindeki tüm aşamaları takip edilebilir ve raporlanabilir.

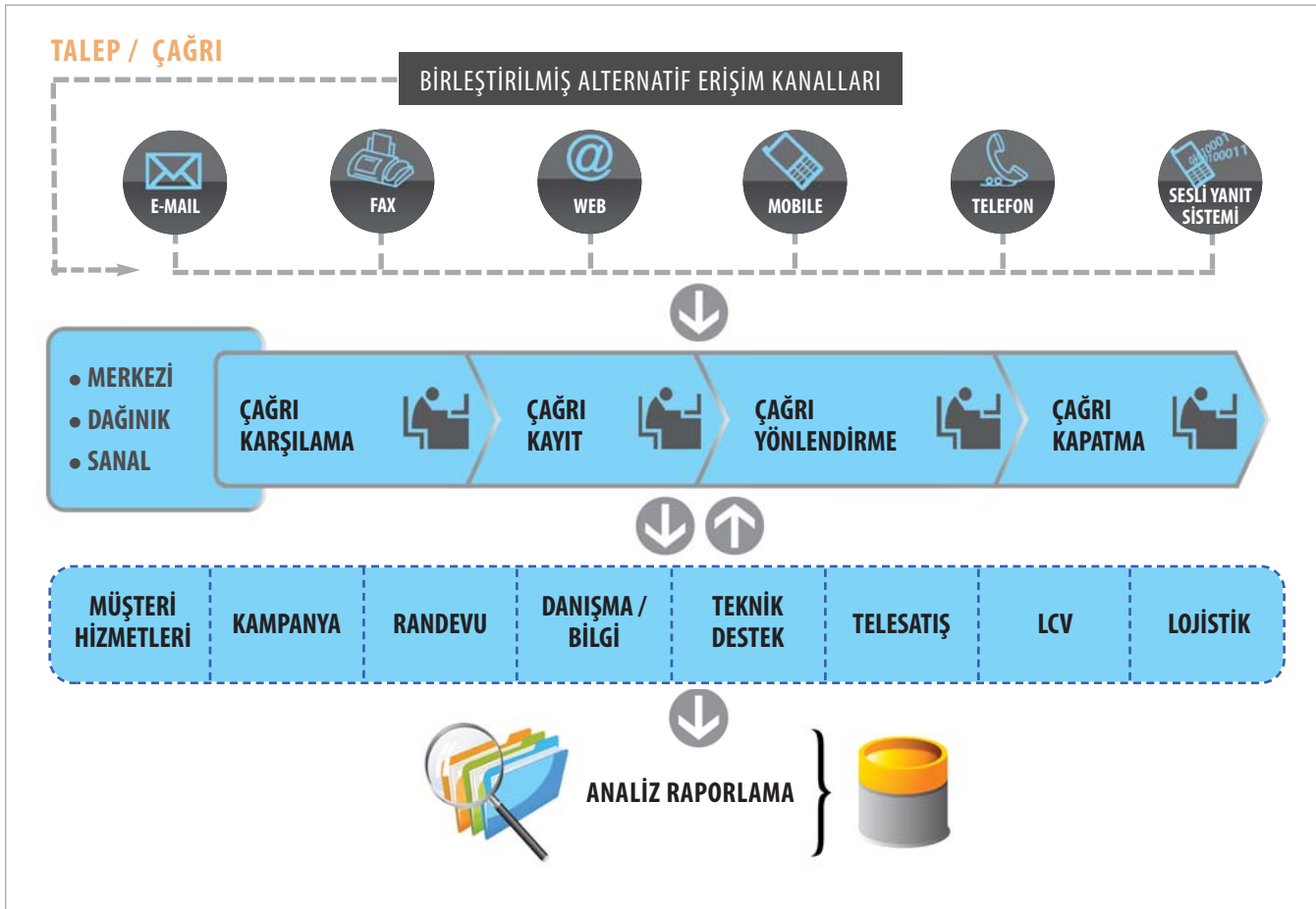
WinDesk Çağrı Merkezi - Operatör Arayüzleri, Kurumun stratejileri ve hedefleri ile uyumlu olarak çağrılarının mümkün olan en kısa süre içinde işlenmesi ve sonuçlandırılmasını hedefler. Bu nedenle tamamıyla Türkçe ama aynı zamanda tek tıklama ile farklı dillere de çevrilebilen

arayüzler, kullanım ergonomisine göre düzenlenir. Bu sayede operatörler, operasyonel iş akışına uygun olarak çağrılarını alır, cevaplar, aktarır veya kapatırlar. Yaptıkları her işlem tarih ve saat bazında sistemde kaydedilir ve işlem tipine göre sorgulanabilir.

WinDesk Çağrı Merkezi- Çağrı İş Akış Yönetimi ile Çağrı Merkezi'nde sonlandırılmayan çağrılarının Kurum içinde hangi birimlere gideceği tanımlanır. Buna göre çağrının tipine, önem/önceliğine veya kayıt tarihine/süresine bağlı olarak ilgili bölüm(ler)e gönderilir. Her bir birimde yapılan işlemler tarih ve saat bazında sistemde kaydedilir ve işlem tipine göre sorgulanabilir. İşlemi tamamlanan çağrılarının sonuçları, geldikleri kanallardan veya yönlendirilen kanallardan sahiplerine ulaştırılır.

WinDesk Çağrı Merkezi - BT Entegrasyonu, Çağrı Merkezi Operatörlerinin gelen çağrılara ait bilgileri farklı uygulamaları kullanmaya gerek kalmadan ulaşabilmelerini sağlar. Aynı zamanda açık mimarisi ile Kurumdaki diğer raporlama sistemlerini destekler.

WINDESK ÇAĞRI MERKEZİ



Windesk Genel Fonksiyonel Özellikleri

ITIL v2 - Olay Yönetimi, Envanter Yönetimi, Problem Yönetimi, Değişiklik Yönetimi ve Servis Seviye Yönetimi süreçleri

Farklı Çağrı Merkezi sistemleri (IVR, CTI, Ses Kayıt Sistemleri) ile entegrasyon BT dışı süreçler ve işler için uyarlanabilir esnek yapı

Modüller bazında lisanslama

Tüm ekranlarda uyarılma yapılabilmesi

Türkçe ve İngilizce hazır kullanıcı ara yüzü, Kolayca uyarlanabilir dil dosyası Web servisi desteği

Web tabanlı yönetim ve raporlama ara yüzü

Kişiselleştirilmiş ve dinamik raporların oluşturulması

Hazır yapıları ile hızlı uyarılma ve devreye alma

Gelişmiş bilgi bankası ve bilgi bankası içerisinde anahtar kelimelerle arama yapılabilmesi

Sorun-Çözüm ağacı

Uyarıcı aracılığı ile kullanıcılar uygulamaya giriş yapmadan üzerlerindeki iş kuyruğundan haberdar olmaları sağlanabilmesi

Kişiselleştirilebilir gösterge paneli

İzleme, ölçümlenme, raporlama

Duyuru sistemi

Platform bağımsızlığı

WINDESK Teknik Özellikleri

İşletim Sistemi	Windows Server 2003/2008 , Linux/Unix
HTTP Sunucu	IIS, Apache
Sunucu Tabanlı Betik Dili	PHP
Uygulama Veri Tabanı	Oracle, MS SQL, My SQL
Veri Kaynakları Entegrasyonları	POP3, Dosya Sistemi Tabanlı Veri Tabanları, Web Servisleri, Veri Tabanları(Oracle-MS SQL- My SQL v), LDAP, Network Envanter ve Yazılım Keşif Araçları
Uygulama Etkileşim Arayüzü	Standart Web Servisi, İsteğe Bağlı Modellenen HTTP İstemci İstek Ara Yüzleri
Veri Gönderim Kanalları	IMAP, SMS, HTTP POST - PUT IVR, Web Tabanlı
Diğer Uygulamalar İle Entegrasyonları	Uygulamalar, Parametre Geçişini Sağlayabilen Masaüstü Yazılımları
Raporlama	Fast Report Rapor Sunucusu(Windows Platform), Rapor Geliştirme Aracı (Windows Platform)

SİGNUM Hakkında

Misyonumuz

Sahip olduğumuz yazılım ve danışmanlık hizmetlerinde, yurtiçi ve yurtdışında tanınmış ve tercih edilen uzmanlık merkezi olmak.

Vizyonumuz

Orta Katman Yazılım Platformu, BT Servis Yönetimi ve Yazılım Mühendisliği alanlarında yenilikçi ve yaratıcı bakış altında ürettiğimiz hizmetler ve müşteriye göre özelleştirilmiş çözümlerimiz ile en iyilerden biri olarak büyümek.

Değerlerimiz

- Uzmanlık
- Güvenilirlik
- Yenilikçilik
- Kaliteli Hizmet Anlayışı
- İş Etiği
- Şeffaflık
- İnsan Kaynaklarına yatırım

Neden Signum

- Oracle Orta Katman, WinDesk Servis Yönetimi Ürün, Hizmet ve Çözüm Odaklılığımız,
- Odaklandığımız alanlarda konu ve teknoloji uzmanlığımız,
- Başarıyla gerçekleştirdiğimiz uygulama tecrübelerimiz,
- Müşteri isterlerini kalite bakışı içinde sunma disiplinimiz,
- Sonuç odaklı hizmet gerçekleştirme yaklaşımımız,
- Tecrübeli ve uzman insan kaynaklarımız

Signum Referansları

www.signum.com.tr

Erişim Bilgileri

Signum Teknoloji Tanıtım ve Eğitim Ltd. Şti.
İlkbahar Mah. 590. Sok. No: 3/9
Yıldız/Çankaya 06540 Ankara
Tel : 0312.491.2813 Faks : 0.312.492.2073
www.signum.com.tr