



www.rögex.com.tr



REGEX AGENT **PRO**_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ

REGEX AGENT PRO_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ

Regex Danışmanlık bünyesinde %100 Türkiye'de geliştirdiğimiz CRM destekli çağrı merkezi çözümü olan Regex Agent PRO paketimiz 10-150 arası operatör barındıran yeni kurulan ya da varolan çağrı merkezleri için ideal altyapıya sahiptir.

- ✓ Kolay yönetim ve kullanım
- ✓ Ayrıntılı izleme ve ölçme
- ✓ Gelişen teknolojilere kolay, hızlı adaptasyon
- ✓ Canlı ve geriye dönük raporlama
- ✓ Eğitim, sunucu, kurulum, destek maliyetlerinde azalma
- ✓ Her cihazdan erişim



REGEX AGENT PRO_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ



INBOUND özellikler

- **(YENİ) Çoklu dış hat:** Operatörler birden fazla dış hatta tanımlanabilir ve farklı Numara ve kuyruklardan gelen aramaları karşılayabilirler.
- **(YENİ) Ek alanlar:** Yöneticinin müşteriyle ilgili ek bilgileri için (tarih, metin ya da çoktan seçmeli) oluşturacağı 6 farklı alan operatörlerin önyüzünde otomatik olarak oluşturulur.
- **(YENİ) Müşteri ve arama listesi:** Operatörler kendilerine atanan tüm müşterilerin bilgilerini sorgulayabilir. Bu bilgiler içinde ad, soyad, telefon bilgisini sorgulayabilir, daha önceki aramalarını görebilirler.
- Aramalar için satış, ilgilenmedi ya da randevu gibi sonuç girilebilir.
- Operatör kendisinin yaptığı eski aramaları görebilir ve bu listeden doğrudan arama başlatabilir.
- Parolasını değiştirebilir, mola isteğinde bulunabilir ya da aramayı transfer edebilir.
- İstenirse arama sırasında müşteriyi beklemeye alabilir (mute) ya da bekleme müziği dinletebilir (hold). Bu süreler yönetici raporlarında izlenebilir.
- Operatör aynı gün için aldığı randevuları görebilir.
- İstenirse otomatik arama modülü kullanılarak müşterilerin aranması ve açılanların operatörlere bağlanması sağlanabilir.
- Konuşma süresi ve çalma süresi ayrı ayrı görülebilir.
- Gerekğinde gelen aramalar kapatılabilir. Böylece operatör yalnızca dış arama yapabilir.
- Tüm arama raporları, satış raporları, data/müşteri bilgileri yönetimi ve operatör bilgileri yönetici ekranlarından yapılmaktadır.

REGEX AGENT PRO_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ



OUTBOUND özellikler

(YENİ) Ek alanlar: Yöneticinin oluşturacağı 3 farklı alan operatörlerin önyüzünde seçim listesi (dropbox) olarak görünür. Operatörler listeden birini seçebilir ya da kendi istedikleri metni girebilirler.

(YENİ) Müşteri listesi: Operatörler kendilerine atanan tüm müşterilerin bilgilerine ulaşabilirler. Bu bilgiler içinde ad-soyad, telefon bilgisini sorgulayabilir, daha önceki aramalarını görebilirler.

Arayan kişinin telefonu, adı, soyadı, adresi ve notları görünür.

Arayan kişinin önceki tüm aramaları şikayet, randevu gibi sonuçları ve notları ile beraber görüntülenir.

Aramalar için satış, ilgilenmedi ya da randevu gibi sonuç girilebilir.

Çaldırma süresi ve konuşma süresi görülebilir.

Her arama için sonuçlarla beraber notlar alınabilir. Bu notlar daha sonra arama raporlarında yönetici tarafından ya da müşterinin arama kayıtlarıyla beraber görülebilir.

Müşterinin hangi menüden tuşlayarak (satış menüsü, destek menüsü gibi) ya da tanımlı kampanyadan geldiği görünür.

Operatör bu bilgileri görerek telefonu açar ve müşteriye doğrudan ismi ile hitap eder. Böylece hem operatör kiminle konuştuğunu bilerek telefonu açar, hemde müşteri kendisinin tanındığını bilerek güveni artar.

Operatör kendisinin yaptığı eski aramaları görebilir, bu aramalar içinden doğrudan arama başlatabilir

Parolasını değiştirebilir ya da aramayı transfer edebilir.

Aramanın transferi müşteri bilgileri ile beraber yapılır.

İstenirse arama sırasında karşı taraf beklemeye alınabilir (mute) ya da bekleme müziği dinletilebilir (hold). Bu süreler yönetici raporlarında izlenebilir.

Mola isteğinde bulunabilir. Mola tipi seçimi ardından login ekranı çıkarak kalan süreyi geri saymaya başlar. Bu molaların kullanım süreleri, mola tipi ve toplam süre olarak yönetici ekranlarından izlenebilir.

Operatörler aynı gün için aldığı randevuları görebilir.

Yalnız dış arama yapacak operatörler için dışarıdan gelen aramalar kapatılabilir. Bu özellik iç aramaları engellemez ve istenen operatörler için yönetici tarafından da açılıp kapatılabilir.

REGEX AGENT PRO_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ

YÖNETİCİ özellikleri

(YENİ) Arama yönü ve dış hat

numarası: Görüşme raporlarında tüm aramalar için girilen sonucu dışında bu aramanın yönü (gelen/giden) ve aramanın yapıldığı hat numarası (dış arama ise) görülebilir.

(YENİ) Wallboard: Gelen/giden arama sayıları, kuyrukta bekleme süreleri, canlı kuyruk bilgisi ve agent sayılarını bu ekrandan takip edebilirsiniz. Wallboard özelliği farklı bir pencerede açıldığı için ikinci ekran olarak tanıtılan bir televizyon ya da bir ekrana rahatlıkla aktarılacak ortak alanlardan herkesin izlemesi sağlanabilir.

(YENİ) Ek alan yönetimi: Operatörlerin kendi ekranlarında göreceği ek alanların seçenek listesi bu alandan yönetilebilir. 3 farklı ek alan kullanılarak TC kimlik numarası, tuttuğu takım, hastane/doktor bilgisi gibi istenen bilgiler girilebilir. Aynı yönetim penceresinde alanları başlıkları da isteğe göre değiştirilebilir.

(YENİ) Yinelenen datanın ayıklanması: Data yüklerken varolan telefon numaraları ile karşılaştırma yapılır ve aynı olan telefon numaraları sisteme yüklenmez.

(YENİ) Web tabanlı yönetim raporları: Data yükleme, kuyruk raporları, satış raporları ve liste yönetimi web tabanlı sürüm üzerinden yapılabilir. Bu sayede yöneticiler internet olan her bilgisayara ya da mobil cihazdan bu bilgilere erişebilirler.

Tüm arama raporları, satış raporları, operatör bilgileri yönetici ekranlarından yapılmaktadır.

Adet sınırı olmaksızın veriler excelden sisteme yüklenir ve agent sistemden data çekerek arama başlatır.

Canlı olarak operatörlerin durumunu (aramada, molada, kapalı gibi) izleyebilir. Otomatik arama başlatma, durdurma ve durumu izleme. Agent izleme ile entegre olduğundan kanal durumu, agent meşgulliyeti ve kuyrukta bekleyenler aynı anda görülebilir.

Yapılan satışlara kargo durumu girebilir ve değiştirebilir.

Tüm görüşmeler için (gelen, giden, cevapsız ve kaçırılan) detaylarını agent bazlı raporlanabilir.

Kaçan çağrılar anlık görülebilir. İstenirse bu çağrılar tarih aralığında rapor olarak da görülebilir.

Görüşmelerin ses kayıtlarını dinleyebilir. Gerekli durumda bu ses kayıtlarını kendi bilgisayarına indirebilir.

Mola süresi belirleyebilir, agent bazlı mola isteğine onay ya da red verebilir, günlük mola süresini kontrol edebilir. Mola istekleri ve anlık mola kullanım bilgileri görülebilir.

Ad-Soyad veya telefon numarası girerek müşteri sorgulayabilir.

Yapılan satışlar için onay veya red verebilir. Operatör ve yönetici yönetimi. Personel bazlı izin yönetimi.

Ürün ekleme ve çıkarma. Kampanya bazlı ürün atama.

Mola tipi yönetimi. Yeni mola tipleri ve sürelerinin yönetimi sayesinde operatörlerin mola süreleri daha verimli yönetilebilir.

Operatörler gruplara ayrılarak farklı raporlar ve verimlilik tabloları çıkartılabilir. Gruplara ayırma işlemi alt bayilerin oluşturulması ve yönetimi içinde rahatlıkla kullanılabilir.

Bütün raporlar Microsoft Excel'e alınabilir.

REGEX AGENT PRO_{v1.92}

CRM DESTEKLİ BULUT ÇAĞRI MERKEZİ



Bulut Santral özellikleri

Regex.Agent PRO yazılım paketi çağrı merkezlerinin ihtiyaçlarını tümüyle karşılamakla birlikte, her kurumsal yapının gereği olan telefon santrali özelliklerini de taşımaktadır. Aşağıda bu özellikleri de bulabilirsiniz.

ESNEKALTYAPI: Regex.Agent çağrı merkezi sisteminin esnek altyapısı sayesinde işiniz büyüdükçe sizinle beraber büyür.

KUYRUK YÖNETİMİ: Müşterileriniz zamana, seçtikleri menüye ya da aradıkları telefon numarasına göre otomatik olarak farklı kuyruklara ya da kampanyalara atanabilir.

BEKLEME MÜZİĞİ ve

MESAJLAR: Kuyrukta bekleyenlere istediğiniz bekleme müziğini dinletebilir, belli aralıklarla mesaj verebilir ya da önünde kaç kişi olduğunu iletebilirsiniz.

SES KAYDI: Giden ve gelen tüm aramalar otomatik olarak kaydedilir. Bu ses kayıtları yönetici tarafından dinlenebilir ya da indirilebilir.

KAMPANYA YÖNETİMİ: Operatörler kampanyalara üye olduklarında gelen çağrıları alabilirler. Regex.Agent BASIC müşterinin hangi kampanyadan geldiğini gösterdiğinden, daha telefon cevaplanmadan kimin neden aradığı görülebilir.

CANLI İZLEME: Hangi operatör dolu, kuyrukta kaç kişi, ne kadar süredir bekliyor gibi bilgiler canlı izlenebilir.

EVDEN / UZAKTAN

ÇALIŞMA: Operatörler bilgisayar ve internet bağlantıları ile Regex çağrı merkezine bağlanıp, ofis içindeki kadar rahatlıkla rahatça çalışabilirler.

CEP TELEFONU

YÖNLENDİRME: Aramalar belli saatler dışında cep telefonlarına yönlendirilebilir. Cep telefonundan yapılan görüşmelerde ses kaydı devam eder.

KARŞILAMA MESAJLARI: Sizi arayanları menüler ile karşılayabilir ve telefon tuşları ile kuyruk ya da kişilere yönlendirebilirsiniz. Günün değişik saatlerinde, günaydın, iyi akşamlar vb. farklı mesajlar verilebilir.

TELESEKRETER: Mesai saatleri dışı ya da yoğun durumlarda arayanlar telesekretere yönlendirilebilir. Arayanların bıraktığı mesajlar istenen mail adresine otomatik olarak gönderilir.

ARAMA MÜDAHALESİ: Operatör bir müşteri ile konuşurken yöneticiler araya girip sufle ya da eğitim verebilirler. Bu özellikler herkesin kullanımına açık değildir, yönetici tarafından verilecek izinlere bağlıdır.



rogeX
ÇAĞRI MERKEZİ
ÇÖZÜMLERİ