



Netasistan

Müşteri iletişim kanalları
tek platformda

Müşterilerinizle farklı kanallardan iletişim kurun, tek platformdan hızlı yanıtlayın.

Netasistan ile tüm iletişim kanallarından ticket oluşturarak müşteri destek süreçlerini tek platformda takip edebilir ve istediğiniz iletişim kanalıyla yanıtlayabilirsiniz.

- Telefon
- SMS
- E-posta
- WhatsApp
- Ticket
- Çağrı Merkezi Çözümleri
- Sosyal Medya Entegrasyonları



Daha verimli ekipler, daha mutlu müşteriler.

Müşterilerinizle iletişimde profesyonel ve daha iyi ilişkiler kurabilir, iletişiminizi izleyebilir ve yönetebilirsiniz.

Özel Rehber

Sektörünüze özel sizin tasarlayabileceğiniz rehber ile ticket oluşturun. Kişi ve firma kayıtlarınızda özel rehberinizi kullanın.

Ekip ile İşbirliği

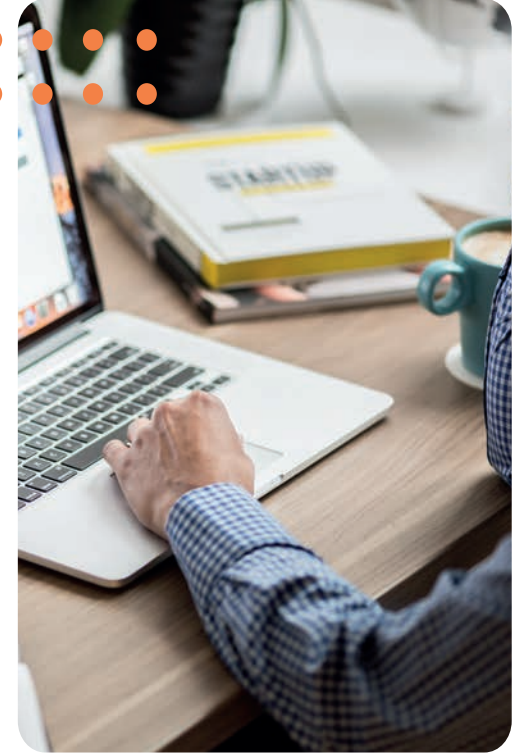
Tüm gelen çağrılarınızı ticket'lara dönüştürün, önceliklendirin, kategorilere ayırın ve doğru takım arkadaşlarınıza atayın.

Ticket

Belirli bir sorunun, mevcut durumunun veya diğer ilgili bilgilerin kayıdır. Kategorize edilebilir, önceliklendirilebilir ve kişilere atanabilir.

Özel Etiketler

Kayıtları daha verimli bir şekilde aramak, kategorilere ayırmak ve filtrelemek için kayıtlarınızla ilişkilendirilen benzersiz tanımlayıcılardır.



Gelişmiş özellikler ile profesyonel destek hizmeti verin.



Müşterileriniz ile iletişiminizi tek noktadan yönetebilirsiniz



Sektörünüze veya ihtiyacınıza göre özel rehber tasarlayabilirsiniz



Çoklu kullanıcı desteği ile kurum içi iş dağılımı yapabilirsiniz



Müşterinize ait ticket geçmişinizi görebilir ve ses kayıtlarını dinleyebilirsiniz



Ticket cevaplama süresi takibi sayesinde kabul edilebilir bir yanıt süresi ölçümlenmesi yapabilirsiniz



Çağrılarınızı dahili bazında, departman bazında veya tüm aramaları günlük, haftalık ve aylık olarak raporlayabilirsiniz



Netsipp+ sayesinde masaüstü softphone ile çağrıları cevaplayabilir, molaya alabilirsiniz.



Kurumsal iletişim numaranız ile müşterinize tek numaradan destek verebilirsiniz.



Telefon, SMS, E-posta, WhatsApp kanalları sayesinde otomatik ticket oluşturabilir ve istediğiniz iletişim kanalıyla yanıtlayabilir ayrıca WhatsApp dosya alışverişi yapabilirsiniz



Moladaki müşteri temsilcilerinizin mola nedenleri ve sürelerini görüntüleyebilir, raporlayabilir veya mola sürelerini yönetebilirsiniz



Çağrı izleme modülü ile müşteri temsilcilerinizin anlık çağrı durumunu takip edebilir, bekleyen müşteri ve müsait temsilcilerinizi izleyebilirsiniz



Etiketler sayesinde kayıtlarınızı daha verimli bir şekilde arayabilir, kategorilere ayırabilir ve filtrelemek için ilişkilendirebilirsiniz



Netsantral entegrasyonu sayesinde arayanı tanıyabilir ve gelen çağrıya otomatik ticket oluşturabilirsiniz



Farklı agent hesaplardan aynı ticketa cevap verilmesini engelleyen uyarı sistemi ile senkronize çalışabilirsiniz



Netsantral entegrasyonu ile yeni projeler oluşturabilir, oluşturulan projelerinize mevcut gruplarınızdan seçim yaparak liste ekleyebilir ve bu listelere otomatik arama başlatabilirsiniz



Tek noktadan; masaüstü telefon, mobil uygulama, masaüstü softphone veya uygulama içerisindeki webphone ile çağrı başlatabilirsiniz





İşlem sürenizi daha verimli kullanın, müşteri memnuniyetini arttırın.

Müşterilerinizle daha iyi ilişkiler kurmanız, iletişiminizi izlemeniz ve yönetmeniz için gereken her şey Netasistan'da.

Webphone

Webphone ile çağrılarınızı web tarayıcı üzerinden gerçekleştirirken diğer işlemlerinizi de aksatmadan devam ettirebilirsiniz.

Müşteri Kartı

Müşterilerinize ait ticket, görüşme kayıtları, özel notları görebilir ve anında SMS, E-posta veya Telefon ile irtibata geçebilirsiniz.

Netasistan TV

TV modu ile çağrı merkezinizin çağrı, mola, bekleyen çağrı sayısı vb. detaylı bilgileri anlık olarak takip edebilirsiniz.

Ticket Kartı

Telefon, SMS, E-posta, WhatsApp kanalları sayesinde otomatik ticket oluşturabilir ve istediğiniz iletişim kanalıyla yanıtlayabilirsiniz.

Çağrı İzleme

Çağrı izleme ekranı ile departman(kuyruk) ve kullanıcılarınızın günlük çağrı analizlerini görebilir, anlık durumlarını takip edebilirsiniz.

Entegre Destek Sistemi

Netasistan hizmetini Turizm, Sağlık, Belediye, E-Ticaret vb. gibi sektörlerin önde gelen yazılımları ile entegre ederek kullanabilirsiniz.

Görev Kartı

Görev kartı özelliği ile ileri tarihli yapılacak işlemler için kişi ve takımlara görev ataması yapabilirsiniz.

Çağrı Puanlama

Çağrı sonrası müşterilerinizi puanlama sistemine aktararak görüşmeyi tuşlama ile değerlendirmesini sağlayabilirsiniz.