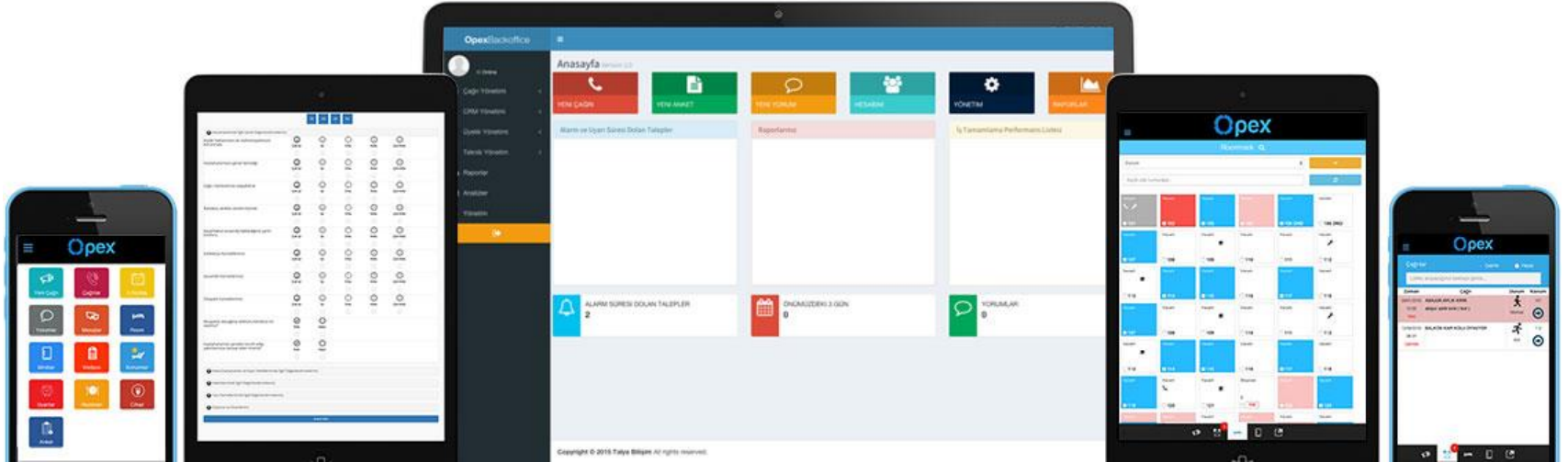


CALL CENTER YÖNETİMİ & CRM

CRM Bilgileri & Call Center Satış Yönetimi



Operasyon Yönetimi & Satış CRM Yönetimi



Call Center Yönetimi

Tüm görüşmeleri kayıt altına alır, satış işlemlerini kolaylaştırır.

- Tüm görüşmelerinizi kayıt altına alabilirsiniz.
- Görüşmelerinizi rezervasyon talepleri, bilgi talepleri, şikayet vb gibi sınıflandırabilirsiniz.
- Operatorlerinizin ne kadar verimli görüşme yaptığını ölçebilirsiniz.
- Anında rezervasyon yapabilir, ödeme alabilirsiniz.
- Arayan telefon numaralarınızı otel müşteri kartları, üyeleriniz veya kayıtlı aramalar arasında hemen eşleştirebilir, önceki görüşmeye kaldığınız yerden devam edebilirsiniz.

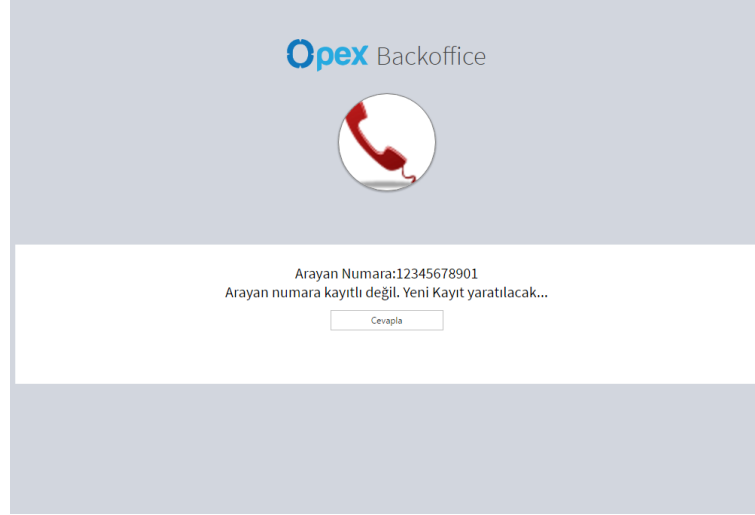
Call Center Yönetimi

Santral entegrasyonu ile tek bir program üzerinden tüm görüşmelerinizi yönetebilir, CRM bilgileriniz ile birleştirebilirsiniz.

- IP santral entegrasyonu ile CRM bilgilerinin eşleştirilmesini sağlar.
- Toplam ödeme miktarını IVR sistemine aktarır, kredi kartı üzerinden tahsilatını yapar.
- Numarayı alır, önceki görüşmeyi yapan operatöre veya müşterinin müşteri temsilcisi olarak atanmış operatöre görüşmeyi yönlendirir.
- Operatör mola alma, cevaplama ve arama işlemlerini Opex üzerinden kolaylıkla yapar.




Call Center Yönetimi



Arayan her kişinin sistemde telefon numarası yoksa potansiyel aday müşteri olarak kaydedilir..

Call Center Yönetimi

Opex Backoffice



Arayan Numara:905323332255
Uygun kişiler listelendi. Uygun kişiyi seçiniz...

Cevapla


<input type="checkbox"/>	Ünvan	İsim	Soy İsim	Cep	Cep	Tel	Tel	Mail	Mail	Şehir	Ülke	Uyruk	Cinsiyet	D.Tarihi	Profil No	Grup	Kaynak
<input type="checkbox"/>	Doktor	Ahmet	Yılmaz			905323332255	902422279101			Antalya	Türkiye				0	Vip	Lead
<input type="checkbox"/>	Doktor	Ayla	Yılmaz	905323332255						Antalya	Türkiye			12/12/1990	0	Vip	Lead

Devam

Arayan kişiyi sistemde aday müşteriler, müşteri profili ve üyelik bilgileri arasında arar. Görüşmeyi uygun kişi ile eşleştirmek için operatörün seçim yapmasını sağlar.

Call Center Yönetimi

Opex Backoffice



Arayan Numara:5302384141
Arayan AYCAN ATAK
Konaklama Sayısı : 2 Vip Durumu :A+

Cevapla

Otel sisteminden alınan profiller merkezi CRM sisteminde toplanır. Arayan numara profil kartları arasında kayıtlı ise toplam konaklama sayısı ve VIP durumu konusunda bilgileri getirir.

Call Center Yönetimi

- Görüşme ekranı arayanın bilgileri ile açılır.
- Önce bir görüşme gerçekleştirildi ise önceki bilgiler ekrana getirilir.

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Görüşme Bilgileri

İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	Tarih	25/10/2016
Telefon	5302384141	Mail		Saat	20:53
Geliş Tarihi		Dönüş Tarihi		Görünen	kk
Aday No		Profil No	41802	No	1032
Tip	Müşteri Adayı - Gelen Arayan	Durum	Yeni	Konuk	ATAK AYCAN
Sonraki Görüşme Tarihi	26/10/2016	Sonraki Görüşme Saati	10:00	Konuk Profil Yarat	<input type="checkbox"/>
Görüşme Grubu	1; Rezervasyon Bilgi talebi	Görüşme Alt Grubu	Aktivite bilgisi verildi	Opsiyon Tarihi	
Not					

Bilgiler **Önceki Görüşmeler**

Drag a column header here to group by that column

Grup	Bilgi	Cevap
Oda	Oda Tarihi	Standart Oda
Oda	Önceki Oda Numarası	
	Meslek	Öğretmen
	Tesisimizden Haberdar olma Kanalı	Web Sitesi
	Konaklama Sebebi	İş
	Otelimizi Tercih Etme Sebebi	Konsept
	Özel Günler	
	Talep Edilen Oda Tipi	INFINITY SUIT
	Talep Edilen Oda Müsartiği	
	Sonuçlanan Oda Tipi	

Page 1 of 2 (19 items)

Call Center Yönetimi

- Görüşmeler grup ve alt gruplara göre sınıflandırılır.
- Görüşmeye bir durum atanır.
- Bir sonraki arama tarih ve zamanı belirlenir.
- Belirlenen tarih ve zamanda sistem arama yapılması için operatöre hatırlatır.

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Görüşme Bilgileri

İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	Tarih	25/10/2016
Telefon	5302384141	Mail		Saat	20:53
Geliş Tarihi		Dönüş Tarihi		Görüşme	kk
Aday No		Profil No	41802	No	1032
Tip	Müşteri Adayı - Gelen Aran	Durum	Yeni	Konuk	ATAK AYCAN
Sonraki Görüşme Tarihi	26/10/2016	Sonraki Görüşme Saati	10:00	Konuk Profil Yarat	<input type="checkbox"/>
Görüşme Grubu	1: Rezervasyon Bilgi talebi	Görüşme Alt Grubu	Aktivite bilgisi verildi	Opsiyon Tarihi	
Not					

Görüşme Kaydet Kapat

Bilgiler

Önceki Görüşmeler

Drag a column header here to group by that column

Grup	Bilgi	Cevap
Oda	Oda Tarihi	Standart Oda
Oda	Önceki Oda Numarası	
	Meslek	Öğretmen
	Tesisimizden Haberdar olma Kanalı	Web Sitesi
	Konaklama Sebebi	İş
	Otelimizi Tercih Etme Sebebi	Konsept
	Özel Günler	
	Talep Edilen Oda Tipi	INFINITY SUIT
	Talep Edilen Oda Müsartiği	
	Sonuçlanan Oda Tipi	

Page 1 of 2 (19 items) 1 2

Aksiyonları Oluştur İş Oluştur

Call Center Yönetimi

- Görüşme içeriklerine göre detaylı raporlar alınabilir.

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Görüşme Bilgileri
İsim: AİCAN
Telefon: 5302384141
Geliş Tarihi: 26/10/2016
Aday No: 37
Tip: Müşteri Adayı - Gelen Aran
Sonraki Görüşme Tarihi: 26/10/2016
Görüşme Grubu: Rezervasyon Bilgi talebi
Not:
Grup: []
Acente araması: []
İlave Oda Talebi: []
Misafir İrtibat Bilgisi Yanlış: []
Önemli Gün Aramaları: []
Rezervasyon Bilgi talebi: []
Rezervasyon Hizmet Talebi: []
Rezervasyon İptal: []
Rezervasyon Konfirme: []
Rezervasyon Olumsuz: []
Rezervasyon Ödeme: []
Tesisim: []
Konaklama Sebebi: []
Otelimizi Tercih Etme Sebebi: []
Özel Günler: []
Talep Edilen Oda Tipi: []
Talep Edilen Oda Müsaitliği: []
Sonuçlanan Oda Tipi: []

Soyisim: ATAK
Mail: []
Dönüş Tarihi: []
Profil No: 0
Durum: Yeni
Sonraki Görüşme Saati: 10:00
Görüşme Alt Grubu: Aktivite bilgisi verildi
Tarih: []
Saat: []
Görüşen: No
Konuk: []
Konuk Profil Yarat: []
Opsiyon Tarihi: []

Görüşme Kaydet Kapat

Bilgiler Önceki Görüşme
Drag a column header here to group
Grup Bilgi
Oda Talebi
Oda Önceki Meslek
Tesisim
Konaklama Sebebi
Otelimizi Tercih Etme Sebebi
Özel Günler
Talep Edilen Oda Tipi
Talep Edilen Oda Müsaitliği
Sonuçlanan Oda Tipi
Page 1 of 2 (19 items)


Cevap
Standart Oda
Doktor
Web Sitesi
Tatil
Konsept
Var
Page 1 of 2 (19 items)

Call Center Yönetimi

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Görüşme Bilgileri

İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	Tarih	25/10/2016	
Telefon	5302384141	Mail		Saat	20:53	
Geliş Tarihi		Doğuş Tarihi		Görüşen	kk	
Aday No		Profil No	41802	No	1032	
Tip	Müşteri Adayı - Gelen Arama	Durum	Yeni	Konuk	ATAK,AYCAN	<input type="button" value="Ses Kayıtları"/>
Sonraki Görüşme Tarihi	26/10/2016	Sonraki Görüşme Saati	10:00	Konuk Profil Yarat	<input type="checkbox"/>	
Görüşme Grubu	1. Rezervasyon Bilgi talebi	Görüşme Alt Grubu	Altıvite bilgisi verildi	Opsiyon Tarihi		
Not						

Bilgiler

Önceki Görüşmeler

Drag a column header here to group by that column

Grup	Bilgi	Cevap
Oda	Oda Terchi	Standart Oda
Oda	Önceki Oda Numarası	
	Meslek	Öğretmen
	Teslimizden Haberdar olma Kanalı	Web Sitesi
	Konaklama Sebebi	İş
	Özel Günü	Konsept
	Talep Edilen Oda Tipi	INFINITY SUIT
	Talep Edilen Oda Müsaitliği	
	Sonuçlanan Oda Tipi	

Page 1 of 2 (19 items)

- Görüşme detay soruları cevaplanır.

Call Center Yönetimi

- Görüşme detay sorularını istediğiniz gibi tanımlayabilirsiniz.
- Soru tiplerini ve seçenekleri belirleyebilirsiniz.

Satış Bilgiler						
No	Grup	Sıra No	Bilgi	Bilgi Tipi	Bilgi Seçenekleri	#
3	Oda	1	Oda Tercih	Seçmeli	Standart Oda; Suit Oda;Deniz Manzaralı Oda; Kara Manzaralı Oda;	
4	Oda	2	Önceki Oda Numarası	Yazı		
5		3	Meslek	Seçmeli	Doktor;Öğretmen;Hukukçu;Asker;Polis;Sporcu;Turizmci;Tıp;İnşaat;	
6		4	Tesisimizden Haberdar olma Kanalı	Seçmeli	Web Sitesi;Basın - Yayın;Referans;Facebook;Instagram;Tripadvisor	
7		5	Konaklama Sebebi	Seçmeli	Tatil;Balay;Evlilik Teklifi;Doğum Günü Kutlaması;Evlilik Yıldönümü;T	
8		6	Otelimizi Tercih Etme Sebebi	Seçmeli	Doğa;Konsept;Konfor;Sakinlik	
9		7	Özel Günler	Yazı		
10		8	Talep Edilen Oda Tipi	Seçmeli	INFINITY SUIT;GARDEN SUIT;SUPERIOR;TAŞ EV;JAKUZİLİ TAŞ EV;BA	
11		9	Talep Edilen Oda Müsaitliği	Seçmeli	Var;Tarih değişikliği yapıldı;Oda tipi değişikliği yapıldı	
12		10	Sonuçlanan Oda Tipi	Seçmeli	INFINITY SUIT;GARDEN SUIT;SUPERIOR;TAŞ EV;JAKUZİLİ TAŞ EV;BA	
13		11	Talep Edilen Konsept	Seçmeli	BB;HB	
14		12	Rezervasyon	Seçmeli	Tekrar aranacak;Misafir geri dönüş yapacak;Yapıldı;Ücret yüksek;M	
15		13	F&B	Seçmeli	Menüyü sorguladı;Barı sorguladı	
16		14	Alkol Kullanımı	Seçmeli	Var;Yok	
17		16	Alerji	Seçmeli	Var;Yok	
18		17	İlgilendiği Aktivite	Seçmeli	Tekne Turu;Yamaç paraşütü;Dalış;Jeep Safari;Likya yolu yürüyüş;Spi	
19		18	Transfer	Seçmeli	Özel araçla;Araç kiralayacak;Transfer talep ediyor;Toplu taşıma ile g	
20		19	Kargo Uygulaması	Yazı		
21		17	Alerji Tipi	Seçmeli	Gluten içeren tahıllar;Buğday;Çavdar;Arpa;Yulaf;Kilçiksiz buğday;Ka	

Call Center Yönetimi

Görüşme Kayıt

Görüşme

Aday Bilgileri

Rezervasyon Yap

Rezervasyonlar

Aday Bilgileri

Kimlik Bilgileri

İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	D.Tarihi		Uyruk	
Aday Tip	Vip	Aday Ünvan	Doktor	Aday Kaynak	Telefon	Aday Durum	Aktif
Aktif Mi?	<input checked="" type="checkbox"/>	Profil No	41802	Üyelik No		Müşteri Temsilcisi	

İletişim Bilgileri

Cep		Cep 2		Mail		Mail 2	
Telefon	5302384141	Tel 2		SkyPe		Google+	
Facebook		Twitter		Diğer		Google+	
LinkedIn		Instagram					
Mail Gönderilir	<input checked="" type="checkbox"/>	Sms Gönderilir	<input checked="" type="checkbox"/>				

Adres Bilgileri

Firma		Ülke		Semt		Şehir	
Sokak		Bina					

Kaydet Kapat

- ▣ Aday bilgilerine hemen ulaşılabilir, bilgilerini güncelleyebilirsiniz.

Call Center Yönetimi

- Profil bilgilerine hemen ulaşılabilir, misafirin daha önceki şikayetleri, doldurduğu anketler, konaklamaları vb gibi tüm detay bilgilerine ulaşabilirsiniz.

Konuk Bilgileri Kayıt

Adres Kimlik Bilgileri Aksiyon Ek Bilgi Çağrı Yorum Anket Görüşmeler Konaklama A'la Carte Konum Rezervat

Kod				Tercihleri	
İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	Tercih Etmedikleri	
Ünvan	Bayan	Cinsiyet	E	Hobileri	
Uyruk	Türkiye	Medeni Hali		İlgi Alanları	
Meslek		Konuştugu Dil		Not	
Geliş Sayısı	0	Konuk Grubu	A+	Ek 1	
				Ek 2	41802

Adres Bilgileri

Adres

Şehir

Telefon İş / Ev 5302384141

Faks

Alan Kodu

Ülke

Cep

Mail

Plaka No

Fatura Bilgileri

Kimlik Bilgileri

Üye Kartı Bilgisi

Kaydet Kapat

Call Center Yönetimi

- Online rezervasyon modülü ile otellerin doluluk ve fiyat bilgilerini görebilirsiniz.
- Rezervasyonu geçici olarak kaydedebilirsiniz.

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Rezervasyon Yap
Yeni Arama Başlat
Rezervasyon Kaydet

RIXOS HOTELS

12 Otel Bulundu

Bölge / Otel adı UseGoogle

Tümü

Giriş Tarihi 25.10.2016 Çıkış Tarihi 27.10.2016

Gece 1 2 3 4+ Oda Sayısı 1 2 3 4+

Yetişkin 1 2 3+ Çocuk 0 1 2 3+

Arama

FİLTRELE
12 Sonuç / 12 Filtrelenmiş Kayıt

Tüm filtreleri temizle

Otel Adı

Giriş Yap TR EUR Sepetim (0)

Ana Sayfa Oteller Hakkımızda İletişim

Sırala: Popülerlik Tercih İndirim Fiyat Otel Adı Mesafe Yıldız

Tümü

21°C Açık

Rixos Libertas Dubrovnik
★★★★★
4.0 / 5
Dubrovnik
Kiji / Gece
77EUR'dan itibaren
Detay Fiyatlar

Rixos Beldibi
★★★★☆
4.5 / 5
Kemer
Kiji / Gece
69EUR -
59EUR'dan itibaren
%5 İndirim
Detay Fiyatlar

Rixos Pera Istanbul
★★★★★
Kiji / Gece
75EUR -
65EUR'dan itibaren

Call Center Yönetimi

Görüşme Kayıt

Görüşme	Önceki Rezervasyonlar																				
Aday Bilgileri	No	Otel	İsim	İsim	Giriş	Çıkış	Oda	Pansiyon	Yetişkin	Çocuk	Bebek	Free	Fiyat	Döviz	Notlar	SepetNo	Ödeme Tipi	Durum	Ödeme	Ödeme Al	
Rezervasyon Yap	15	Rixos Libertas Dubrovnik	Aycan	Atak	25/10/2016	30/10/2016	Classic Oda	Ücretsiz Otopark,Ücretsiz Kablosuz İnternet,Açık Büfe Kahvaltı	2	0	0	0	2506.06	EUR		Sepeti Göster		basket	<input type="checkbox"/>	Ödeme Al	
Rezervasyonlar																					

- Geçici rezervasyonlar daha sonra Sepeti Göster linkine basılarak görüntülenebilir, böylece rezervasyon kolayca kesinleştirilebilir.
- Rezervasyon Ödeme Al linkine basılarak rezervasyonun kesinleşmesi için kredi kartı ödemesi işlemlerine yönlendirilebilir.
- IVR sistemine yönlendirme yapılabilir.

Call Center Yönetimi

Rezervasyon Listesi																					
Yeni Kopyala Grupa Filtre Export Ayarlar Log Güvenlik Yardım																					
No	Aday No	Görüşme	Otel	İsim	İsim	Giriş	Çıkış	Oda	Pansiyon	Yetişkin	Çocuk	Bebek	Free	Fiyat	CURRENC	Döviz	Rezervasy	Durum	Ödeme Ti	Tamamlar	#
15	37	1032	Rixos Libe	Aycan	Atak	25/10/20	30/10/20	Classic Oc	Ücretsiz Ç	2	0	0	0	2506.06	EUR		fadbcca5	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	0	0	Rixos Perç	emre	ilhan	25/10/20	27/10/20	Deluxe Kii		2	0	0	0	733.36	EUR		6f9075d7	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	0	1025	Rixos Bab	emre	ilhan	24/10/20	26/10/20	Senior Sü	Tüm Yıye	2	0	0	0	10055.71	EUR		9442d44e	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	30	1025	Rixos Bab	emre	ilhan	24/10/20	26/10/20	Senior Sü	Tüm Yıye	2	0	0	0	10055.71	EUR		9442d44e	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	30	1025	Rixos Bab	emre	ilhan	24/10/20	26/10/20	Senior Sü	Tüm Yıye	2	0	0	0	10055.71	EUR		9442d44e	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	30	1025	Rixos Pre	emre	ilhan	24/10/20	26/10/20	Standard	Ücretsiz K	2	0	0	0	1300.75	EUR		98dbf1f8	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	28	1023	Rixos Pre	emre	ilhan	18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		40f1cb71	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	28	1023	Rixos Pre			18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		e9ffc1df	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	28	1023	Rixos Pre			18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		e9ffc1df	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	28	1023	Rixos Pre	emre	ilhan	18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		f892d2a0	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	27	1022	Rixos Pre			18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		e9ffc1df	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	30	1025	Rixos Pre			18/10/20	20/10/20	Deluxe Rc	Her Şey D	2	0	0	0	1422.47	EUR		e9ffc1df	basket		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Geçici rezervasyonlar ve kesinleşenler bir listede toplanır.
- Hangi otellere, hangi tarihlerde, hangi oda tiplerinde rezervasyon talepleri olduğu raporlanır.
- Toplam rezervasyon sayısı, bedeli incelenebilir.

Call Center Yönetimi

Görüşme Kayıt

Görüşme
Aday Bilgileri
Rezervasyon Yap
Rezervasyonlar

Görüşme Bilgileri

İsim	AYCAN	Soyisim	ATAK	Tarih	25/10/2016
Telefon	5302384141	Mail		Saat	20:53
Geliş Tarihi		Dönüş Tarihi		Görüşen	ELEKTRA
Aday No	37	Profil No	41802	No	1032
Tip	Müşteri Adayı			Konuk	
Sonraki Görüşme Tarihi	26/10/2016			Konuk Profil Yarat	<input type="checkbox"/>
Görüşme Grubu	2; Rezervasyon			Opsiyon Tarihi	
Not					

Aksiyon Kayıt

Yapılacak İşlem : A HONEYMOON

Nasıl Yapılacak :

Tarih :

Saati :

Aktif :

Açıklama :

Kaydet Kapat

Kayıt Tarihi	Aksiyon Tarihi	Ekleyen

Nasıl Yapılacak	Saat	Aktif	Açıklama

- Misafirlerinizin özel talepleri için aksiyonlar oluşturabilir, konaklama günü geldiğinde takip edebilirsiniz.

Call Center Yönetimi

- Görüşmeler sonucunda yapılması gerekenleri takip etmek için operatör kendine veya başkalarına iş yaratabilir.
- İşler belirlenen tarih ve saat de operatörün günlük aktivetelerinde hatırlatılır.
- Zamanında yapılmaz ise mail ile tekrar hatırlatılır.

Görüşme Kayıt

Yeni Çağrı Kayıt

Detay

Tip: Görev | Öncelik: Acil | Konum: 4410

Departman: Call Center | Konu Başlığı: Rezervasyon Teklif Gonderme

Mesaj: Alternatif oda ve tarihler için teklif gönderilecek. | Adet: 1

Bildiren: Admin | Tarih Saat: 26/10/2016 10:00

Çağrı Birakan: AYCAN ATAK | Vp Kodu: A-

Çağrı Birakan Detay

Kaydet & Kopyala | Kaydet & Yeni | Kaydet | Kapat

Sonuçlanan Oda Tipi

Page 1 of 2 (19 Items) | 2

Alışveriş Çubuğu | İş Çubuğu

Call Center Yönetimi



























opex.otelcrm.net says:

Seçili kişilere seçilen temsilci atanacaktır. Emin misiniz?

OK Cancel

Görevli : Cemal Karaylan Görevli Ata İş Ata

Ayarlar Log Güvenlik Yardım

<input type="checkbox"/>	İsim	Soyisim	Cep	Cep2	Tel	Tel2	Mail	Mail	Uyruk	Aktif	Tip	Durum	Ülke	Şehir	Kaynak	Ünvan	M.Temsilci	#
<input checked="" type="checkbox"/>	Ayla	Yılmaz	905323332255							<input checked="" type="checkbox"/>	Vip	Aktif	Almanya	Antalya		Doktor	Admin	 
<input checked="" type="checkbox"/>	DENIS	ROUARD	0049175934676				denis.rouard@e			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	PAUL LUWE	KOENIG	492219038180				pkoenig1@ford			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	SANGHWA	LEE	+82010894094				lsh_smile@hyun			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	VERA	KORBELOVA	+42060448680				vera.korbelova@			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	SEOKJONG	YEO	01025946364				black3820@hyu			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	HAN YOUL	LEE	0082 104 085 7				hahyoul@hyuni			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	BYEONGKWAN	KIM	01050121948		0049173555667		muhtul@naven			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	SEONGHYUN	AHN	821028228937				ash@hyundai.co			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	SANGHWA	LEE	+82010894094				lsh_smile@hyun			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	TURKER	TUFAN	5396693547				turker.tufan@st			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	CYNTHIA NONI	NNAJI	+44795143726				cnaj@ford.co			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 
<input checked="" type="checkbox"/>	SANG PIL	KIM	821039258074				zzturbo@hyunc			<input checked="" type="checkbox"/>		Aktif	Almanya					 

Page 1 of 1 (13 items) Page size: 25

Başlangıç noktası: Ülke: 'Almanya' Clear

- Aday müşterilere müşteri temsilcileri atayabilirsiniz.
- IP santral entegrasyon ile aday müşterilerin aramaları durumunda ilgili operatörlere görüşmeler yönlendirilir.

Call Center Yönetimi

Görevlendirme İşlemleri

Görevli : Cemal Karayilan Görevli Ata İş Ata

Yeni Kopyala Grupa Filtre Export Ayarlar Log Güvenlik Yardım

<input checked="" type="checkbox"/>	İsim	Soyisim	Cep	Cep2	Tel	Tel2	Mail	Mail	Uyruk	Aktif	Tip	Durum	Ülke	Şehir	Kaynak	Ünvan	M.Temsilci	#
<input checked="" type="checkbox"/>	Ayla	Yılmaz	80532333225							<input checked="" type="checkbox"/>	Vip	Aktif	Almanya	Antalya		Doktor	Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	DENIS	ROUARD	00491759346							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	PAUL UWE	KOENIG	49221903816							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	SANGHWA	LEE	+8201089401							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	VERA	KORBELOVA	+4206044661							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	SEOKJONG	YEO	01025946364							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	HAN YOUL	LEE	0082 104 085							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	BYEONGKW	KIM	01050121946		00491735556					<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	SEONGHYUN	AHN	82102822893							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	SANGHWA	LEE	+8201089401							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	TURKER	TUFAN	5396693547							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	CYNTHIA NC	NNAJI	+4479514377							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	
<input checked="" type="checkbox"/>	SANG PIL	KIM	82103925807							<input checked="" type="checkbox"/>			Almanya				Cemal Karay	

Page 1 of 1 (13 items) Page size: 25

Begins with[Ülke] 'Almanya' Clear

İş Kayıt

Öncelik: Normal

Departman: Call Center

Konu Başlığı: Kampanya Tanıtım Araması

Tarih Saat: 26/10/2016 10:00

Mesaj: 29 Ekim haftası kampanyamız konusunda bilgi verilmesi

Eklenti Aç

Eklenti: Bul Kaydet

Kaydet Kapat

- Kampanyalar düzenleyebilir, operatörlere kampanya tanıtımları için arama işleri verebilirsiniz.

Call Center Yönetimi

The dashboard is titled "Günlük Görüşmeler" (Daily Calls) and features three main panels:

- İşler (Calls):** A list of call records with details such as "Yeniden Arama->Ahmet Yılmaz Görüşmesi tekrar arama işi 25/10/2016" and "Yeniden Arama->MURAT KARARLI Görüşmesi tekrar arama işi 25/10/2016". Each entry includes a date and a search icon.
- Görüşme Özeti (Call Summary):** A central wallboard displaying key performance indicators (KPIs) for the day of 25/10/2016. The data is as follows:

22:16	Wallboard		
0 Bekleyen	08:24 talktime	12 answered	1 abandoned
0 agentsbusy	13 total	callbacks 2	4 waitingtime
- Operatör (Operator):** A panel showing the operator's status, represented by a green phone icon and the text "Operatör Durum".

- Operatörler günlük aktivite ekranlarından toplam yaptıkları görüşmeleri , kendilerine verilen işleri , yapmaları gereken görüşmeleri takip edebilirler.

Call Center Yönetimi Raporlar

Satış işlemlerini raporlar ile takip edin, satışı yönlendirin, müşterilerinizi tanıyın.

- Hangi oteller daha çok sorgulanıyor?
- Rezervasyonlar hangi sebepler ile satışa dönmüyor?
- Hangi operatörler daha çok satış yapıyor?
- Ne kadar rezervasyon ücreti pahalı geldiği için tamamlanmadı?
- Ne kadar rezervasyon müsaitlik sağlanamadığı için tamamlanamadı?