

WINDESK KAZANDIRIR

WINDESK KAZANDIRIR

! Her kalem için ölçülebilir, yani nakit rakamsal karşılığı olan **(\$)** ve nakdi karşılığı olup ölçülmesi zor olan **(\$/2)** özellikleri sonuna eklenmiş olup, istenirse proje bazında ROI hesaplanmasında kullanılabilir.

WINDESK Tarafından Sağlanacak Katma Değerli Hizmetler, Rekabette Avantaj Kazandıracak (Innovatif) ve İç İşleyişte Hız ve Tasarruf Kazandıracak Noktalar:

MT : Windesk, MT eğitimini en az ¼ oranında azaltır, bazı durumlarda da sıfıra indirir. Bunun neticesinde

- Projelerin başarı oranı yükselir (**\$/2**)
- Eğitim süre maliyetleri azalır (**\$**)
- MT'lerin ortalama harcadığı zamanı (**AHT**) azaltır (**\$**)
- Projelerin devreye alma süreleri kısalır (**\$**)
- Aynı agent birden fazla projede kullanılabileceği için "**Skilled-Base**" ihtiyacı azalır (**\$**)
- Operasyon yönetimi esneklik kazanır (**\$/2**)
- MT memnuniyetini artıracığı için personel sirkülasyonunu azaltır (**\$**)
- MT cephesinde özel yeteneklere ihtiyacı azaltır (**\$**)
- **First Call Resolution** oranını artırır. (**\$**)

WINDESK Tarafından Sağlanacak Katma Değerli Hizmetler, Rekabette Avantaj Kazandıracak (Innovatif) ve İç İşleyişte Hız ve Tasarruf Kazandıracak Noktalar:

Operasyon: Windesk, Operasyon yönetiminin IT tarafında olan bağımlılığını azaltır. Bunun neticesinde:

- Süreç ve akışlar ile script işlemleri operasyon tarafından gerçekleştirilebileceği için işin genel kalitesi artar **(\$/2)**
- Operasyon kendi süreçlerini çok daha hızlı yönetebilir hale gelir **(\$)**
- IT'nin iş yükü azalır (%80 ve üstüne kadar) **(\$)**
- Müşteri ihtiyaçlarına çok daha hızlı karşılık vererek müşteri memnuniyetini artırır **(\$/2)**
- Anlık durum değişimleri (Kritik akış değişiklikleri vb) anında sisteme aktarılır, böylece operasyon devam ederken gerekli değişiklikler akış kesilmeden devreye alınabilir **(\$/2)**

WINDESK Tarafından Sağlanacak Katma Değerli Hizmetler, Rekabette Avantaj Kazandıracak (Innovatif) ve İç İşleyişte Hız ve Tasarruf Kazandıracak Noktalar:

Satış ve Pazarlama: Windesk'in ortaya koyduğu esneklik sayesinde çağrı merkeziniz proaktif bir S&P yöntemi uygulayabilir, aynı zamanda müşterinin operasyonlarını da (kısmen ya da tamamen) yönetebilme ya da bu süreçlere dâhil olma olanağı kazanacağından müşteri gözündeki konumunu "Outsource" olmaktan ""Stratejik" olma yönüne çevirme olanağına kavuşur. Böylece:

- Aynı müşteriden daha uzun süre ve farklı işlerde gelir yaratma olanağına kavuşur (Upsell-Cross sell) (\$)
- Farklı sektörlere açılma potansiyeline sahip olur (\$)
- Müşteri istemeden katma değerli ve rekabetten farklı ürün/hizmetleri önceden geliştirerek pazarı büyütme olanağına kavuşur. (\$/2)
- Seçili alan, müşteri ya da pazarlarda stratejik işbirliği yaklaşımı ile rekabete karşı önlem alınabilir. (\$/2)

WINDESK Tarafından Sağlanacak Katma Değerli Hizmetler, Rekabette Avantaj Kazandıracak (Innovatif) ve İç İşleyişte Hız ve Tasarruf Kazandıracak Noktalar:

Diğer

- MT'lerin hata yapma riskini sıfıra yaklaştırır **(\$/2)**
- Talepler tek kanalda birleştirilir **(Web, telefon, SMS, Sosyal Medya vb) (\$/2)**
- MT önünde tek arayüz kullanımı ile uygulamalar arası farklı uygulama ekranlarına geçişler sıfırlanır **(\$/2)**
- Banka, Telekom Operatörleri (GSM, Incumbent vs) bazında yüksek seviye uygulama entegrasyon deneyimi (SAP, Oracle, BI vb) ile raporlama seviyesinde yüksek düzey Yönetim Bilgi Sistemi yeteneklerini artırır. **(\$/2)**
- Raporlamada zamanı kısaltarak iş gücü ve bilgi kaybını önler **(\$)**
- Sestek Speech Analytics entegrasyonu sayesinde kalite kontrol süreleri kısalır. **(\$)**
- Sestek Speech Analytics entegrasyonu sayesinde müşteri memnuniyeti artar **(\$/2)**
- Gene Sestek Speech Analytics entegrasyonu sayesinde daha az personel kullanımı ile daha çok kalite süreci izlenebilir hale gelir. **(\$)** **(Aşağıda Speech Analytics için bir tablo verilmiştir)**

	Fayda ve Tasarruf Kategorisi	Nakti (TL)	Gayrinakti
Personel	Agent sayısında azalma	X	
	Kalite Kontrol personeline azalma	X	
	Supervisor verimliliğinin artması		X
Maliyet	Çağrı hacminde azalma	X	
	First Call Resolution'da artış	X	
	Agent ortalama konuşma süresinde azalma	X	
	Aktarılan çağrı sayısında azalma	X	
	Bekleme (Hold) süresinde azalma	X	
	Hat maliyetlerinde düşüş	X	
	Agent sirkülasyonunda azalma		X
	Agent eğitimindeki etkinlik ve verimlilikte artış		X
Satış	Up-sell ve Cross-sell ile satışlarda artış (tahsilat bu durumda)	X	
	Satışın maliyetlerinde azalma	X	
Pazarlama	Kampanya geri dönüş oranlarında artış	X	
	Müşteri yıpranmasında azalma	X	
	Müşteri sadakatinde artış		X
	Rekabete ait anlık bilgi toplama		X
Kurumsal	Müşteri ile olan deneyim kalitesinde artış		X
	Raporlama zenginleşmesi		X
	Dahili süreçlerde iyileştirme olanağı		X
	Servis kalitesinin artması		X
	Yasal düzenlemelere uygunluğun artışı-Risklerde azalma	X	
	Markanın güçlendirilmesi		X

WINDESK Tarafından Sağlanacak Katma Değerli Hizmetler, Rekabette Avantaj Kazandıracak (Innovatif) ve İç İşleyişte Hız ve Tasarruf Kazandıracak Noktalar:

Diğer

- Sestek Seamless Agent ile daha az agent ile daha fazla iş yapılabilir. (\$)
- Sestek Voice Verification kullanılması durumunda (Sesli İmza) MT kullanım zamanı azalır. (\$)
- Konum Tabanlı Hizmetlerin entegrasyonu ile (Locationbox) müşterilerin saha operasyonlarına girme ya da bir başka deyişle bu alanlarda da ek hizmetler sunabilme fırsatı ortaya çıkar. (\$)
- Yabancı kökenli üründe bu nitelikler bir arada toplanmamıştır. Dolayısı ile Windesk, çağrı merkezinizin yurt dışı işlerinde de kullanılabilir. (\$/2)
- Infotech-Locationbox adres temizleme hizmeti ile müşteri hatalı adreslerinden kaynaklanan sorunlar yüksek derecede giderilir ve hatalı gönderme işlemleri en alt seviyelerde tutulur. (\$)
- Benzer şekilde 118 rehberlik hizmetleri ile on-line (Web Servis) ya da batch olarak numara doğrulama işlemleri sağlanarak hatalı numara aramaları en aza indirilebilir. (\$)

Artık Paranızı Daha Verimli Yatırımlara Harcayabilirsiniz

