

# Interaction Mobilizer

## Yeni Nesil Hizmetin Etkinleştirilmesi

Interaction Mobilizer Interactive Intelligence'tan Customer Interaction Center™ (CIC) iletişim merkezi çözümünü tamamlamak üzere tasarlanmıştır ve iletişim merkezini, müşterilerinizin mobil aygıtlarına ve sosyal web sitelerine açar. Interaction Mobilizer; Apple iPhone, Apple iPad, Google Android-tabanlı aygıtlar ve Microsoft Windows Phone 7 aygıtlarının yanı sıra Facebook ve Twitter gibi sosyal medya siteleri dahil olmak üzere çok çeşitli mobil aygıtlar için tutarlı, markalı uygulamaların hızlı biçimde devreye alınmasını sağlar. Facebook aracılığıyla kimlik doğrulama, size bu müşteriler hakkında çok sayıda bilgi sağlar (gizlilik ayarlarına bağlı olarak). Etkinlikleri, ilgi alanları, arkadaşları, medeni halleri, yaşları, cinsiyetleri vb. hakkında bilgi edinin. Ayrıca Interaction Mobilizer, müşterilerinizi, ağlarındaki olumlu müşteri hizmeti deneyimlerini, müşterilerinizle paylaşmaya teşvik eder. Bu yararlanabileceğiniz bir etkidir!

## İnsanların iletişim şekli değişiyor. Kuruluşunuz hazır mı?

Akıllı telefonlar ve tabletler, hem iletişim hem de bilgi işlem alanında devrim yarattı. Facebook gibi sosyal ağlar, gezegene kontrol edilemeyen yangın gibi yayıldı. İnsanların müşteri hizmetlerinin eski yöntemlerinden memnuniyet duymasını gerçekten bekliyor muyuz? Ücretsiz telefon hatlarını arayacaklarını, tuşlu menülerde gezineceğini ve bir sonraki ulaşılabilir temsilciyi bekleyeceklerine ciddi olarak inanıyor muyuz? Pek çok insan artık telefonunu konuşmak için kullanmıyor bile. Hazır olsak da olmasak da müşteri hizmetleri alanında büyük bir değişim sürecine girдик.

## Interactive Intelligence'tan Interaction Mobilizer çözümü uygulaması.

Mobilizer, müşterilerinizin mobil aygıtlarından her zamankinden daha fazla verim elde etmesine olanak tanımak için, Customer Interaction Center'in otomatik çağrı dağıtımından (ACD) yararlanır.

Müşteri sizinle iletişim kurmak istediğinde, ücretsiz telefon hattını aramak veya web sitenizde gezinmek yerine, mobil aygıtlarına yönelik müşteri hizmeti uygulamanızı kullanabilir (uygulama mağazasından ücretsiz olarak karşıdan yüklenen) veya şirketinizin Facebook sayfasında veya diğer web sayfasında benzer bir deneyim yaşar.



## Uygulama, mobil aygıt üzerinde veya web sitesinde sorunsuzca kullanılır.

Müşteriniz uygulamayı açar ve...

- Uygulama, Interaction Mobilizer'a bağlanır.
- Müşterinin kimliği, sağladığınız kimlik bilgileri veya Facebook aracılığıyla doğrulanır!
- Uygulama yapılandırması, hızlı biçimde karşıdan yüklenir ve mobil aygıtları veya sosyal web siteleri üzerinde müşterilere sağlanır. Bu, sizinle nasıl etkileşim kurmayı tercih ettiklerine göre tutarlı bir arabirim sağlar.

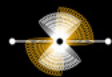
Müşterileriniz, inanılmaz müşteri hizmeti elde eder.

- Yalnızca tercihlere dokunarak seçeneklerde gezinme (örn. Rezervasyon Yapma, Talepte Bulunma, Destek Birimiyle Görüşme ve bir Tatil Köyü Seçme vb.).
- Kendi klavyelerini kullanma yoluyla her tür uygun, belirli bilgileri sağlama (mobil aygıtları, dizüstü bilgisayarları, masaüstü bilgisayarlarında vb.)
- Kuruluşunuzdan hesap bakiyesi, bilet durumu, sipariş, durum ve oda müsaitliği vb. bilgiler edinme.
- Güvenli ödeme bilgileri dahil, işlemler başlatma
- Bir kişiyle konuşmanın ne kadar zaman alacağını görme
- Geri aramaya ilişkin talepte bulunma ve geri aramanın ne zaman beklendiğine dair periyodik bildirimler alma.
- Aramayı daha uygun bir zamanda yeniden planlama
- Mobil aygıtlardan veya sosyal web sitelerinden alınan metin sohbeti aracılığıyla temsilci ile etkileşim kurma.
- Konuştukları kişinin fotoğrafını görme.

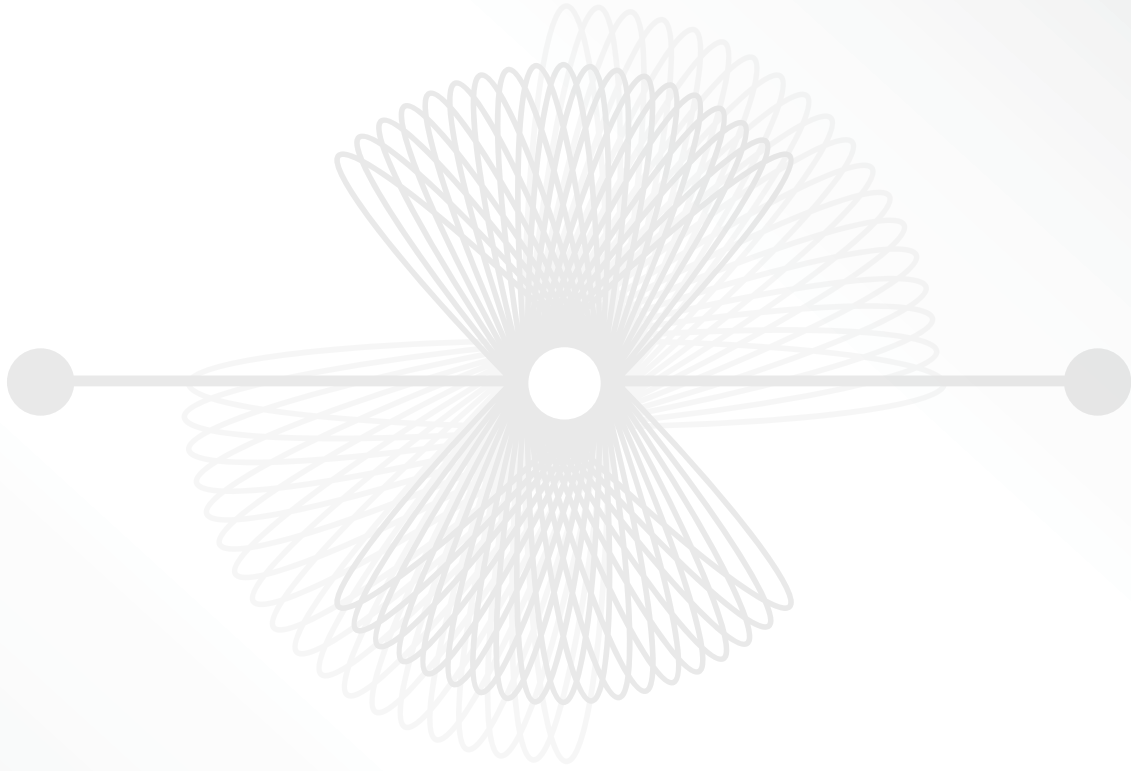
## Interaction Mobilizer'ın Avantajları

İletişim merkezini Interaction Mobilizer ile yenilediğinizde, kuruluşunuz aşağıdakiler dahil, anında pek çok avantaj elde eder:

- Müşteri memnuniyeti ve bağlılığında artış. Müşteriler, akıllı telefonlarından ve tabletlerinden doğrudan destek alabilmekten memnuniyet duyar.
- Müşteri memnuniyetsizliğinde azalma. Müşteriler artık beklemek zorunda değil! Yarıda kesilen aramalar geçmişte kalıyor.
- İşletim maliyetlerinde azalma. Müşteriler, akıllı telefonlarını kullanarak, kendi kendine hizmeti, IVR ile olduğundan çok daha etkili biçimde edinebilir. Bu, insan müdahalesi gerektiren aramanın çağrının daha az sayıda olması anlamına gelir.
- Çalışanların moralinde artış. Müşteriler artık beklemiyor; temsilcileriniz, geri aramadan önce sorunları hakkında araştırma yapmak için gereksinim duydukları bilgiye sahiptir. Çalışma ortamında stres azalır ve müşterileri memnun etmeye daha fazla odaklanılır.
- Gelir olanağında artış. Facebook ve diğer sosyal medya kaynaklarıyla bütünleştirme entegrasyon sayesinde, müşterileriniz hakkında çok daha fazla bilgi edinebilirsiniz (ilgi alanları, etkinlikleri, demografik vb.). Bu bilgiler, teklifleri hedeflemek ve daha fazla gelir elde etmek için kullanılabilir.
- Daha sıkı güvenlik. Mobil uygulamalara şifreli bağlantılar üzerinden girilen bilgiler, PCI uyumluluğunu kolaylaştıran eski IVR oturumlarından daha güvenlidir.
- Kolay bakım. Tüm mobil ve sosyal uygulamalarının seçeneklerini ve kullanıcı ara birimini, basit yapılandırma ile merkezi bir yerde güncelleme.
- Sektör liderliği. Müşterileriniz için yeni ve etkin müşteri hizmeti yöntemleri sağlayarak, şirketinizi sektörünüzde müşteri hizmeti lideri olarak konumlandırma.



INTERACTIVE INTELLIGENCE®



## INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence; açık standartlarımıza ve hepsi bir arada yazılım gruplarımıza dayanarak, iletişim merkezi otomasyonu, birleşik iletişim ve iş süreci otomasyonu için birleşik iş iletişimi çözümleri sağlar. Şu anda dünya genelinde 5.000'in üzerinde kuruluş, yazılım, donanım, uygulama, danışmanlık, destek ve eğitim alanları için katma değerli hizmetler dahil olmak üzere, bulut tabanlı Hizmet Olarak Sunulan İletişim (CaaS) olanaklarımızdan ya da iş yerine yönelik çözümlerimizden veya her ikisinden yararlanmaktadır.

Bunlar Interactive Intelligence'da gerçekleştirdiğimiz etkinliklerdir.

© 2013 Interactive Intelligence, Inc. Her hakkı saklıdır.

### **Genel Merkez**

7601 Interactive Way  
Indianapolis, IN 46278 ABD  
+1 317 872 3000 ses ve faks

### **Avrupa, Ortadoğu ve Afrika**

Thames Central, Hatfield Road  
Slough, Berkshire, SL1 1QE  
Birleşik Krallık  
+44 (0)1753 418800 ses ve faks

### **Asya Pasifik**

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC  
8 Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur  
Malezya  
+603 2776 3333 ses  
+603 2776 3343 faks

0913

4033-MBZ-TUR

[www.inin.com](http://www.inin.com)