



# **Inbound & Outbound Supervisor Eğitim Materyali**

## Önsöz

Çağrı merkezleri; değişen müşteri beklentilerini anlamak ve karşılamak, müşteri sadakatini yaratmak, sürdürülebilir ve geliştirilebilir ürün/hizmetleri tasarlamak konularında, marka ve kurumların buldukları sektörlerde rekabet edebilmeleri, karlılığı ve büyümeyi yönetebilmeleri açısından oldukça stratejik bir konumdadır.

Çağrı merkezleri insan, süreç, teknoloji ve stratejilerden oluşan bir bütündür. Bu temel bileşenlerin hepsi mükemmel “Müşteri Yolculuğunu Yaşatma” noktasında avantaj sağlamak adına eşit derecede öneme sahiptir.

Müşteri Yolculuğunun temelini oluşturan, marka ve kurumun müşteriye verdiği değerdir. Günümüz rekabet koşullarında başarılı olan ve bu başarılarını devam ettiren marka ve kurumlar incelendiği zaman, başarılı olmalarındaki temel faktörün müşteriye verdikleri değer olduğu net bir şekilde görülmektedir.

Marka ve kurumların vitrini ve müşteriye dokunan noktası olan çağrı merkezinin tüm bileşenlerinin – *müşteri temsilcileri, yöneticiler, diğer birimler, bayi ve servis kanalları, tüm ara yüzler, teknik departmanlar, müşteri deneyimi ölçümleme araçları, yapay zekâ* – hedefe giden yolda uyum içinde çalışıyor olması hem çalışanlar hem de müşteriler için oldukça önemlidir.

Çağrı merkezi dinamikleri içerisinde en önemli bileşen Müşteri Temsilcisidir. Müşteri Temsilcilerinin görevlerini yerine getirirken kullandıkları tüm sistem ve ürünlerin, kullanıcı dostu olması, bileşenlerin uyum içinde çalışması mükemmel müşteri yolculuğu sürecini destekler ve kolaylaştırır. Tüm bu uyumun bir orkestra şefi tarafından ahenkle yönetilmesi gerekir. Supervisor/Takım Lideri çağrı merkezi dinamikleri içerisindeki orkestra şefidir. Sistemin kurgulanmasından, yönetilmesinden ve geliştirilmesinden sorumludur.

Bu eğitim materyali, TEGSOFT® ve Tegsoft Academy uzmanları tarafından, Supervisor/ Takım Lideri'nin görevlerini daha etkin sürdürmelerine yardımcı olmak, bilgi ve beceriler kazandırmak ve kalıcı öğrenme süreçlerini desteklemek üzere hazırlanmıştır.

Supervisor/ Takım Lideri olarak Tegsoft Inbound/ Outbound Çağrı Merkezi uygulamalarını kullandığınız süre boyunca ihtiyaç duyduğunuz anda sizlere yardımcı olacak bu eğitim materyalinde; detaylı konu anlatımları, durumlara göre örneklendirilmiş işlem adımları ve görselleri bulabilirsiniz. Eğitim sürecinizde bu materyalin sizlere yardımcı olacağını umut ediyoruz.

**Tegsoft Academy**

## Bölüm 1: Giriş ve Tegsoft Tanıtım

### 1. Giriş

Çağrı Merkezileri başlangıçta satış öncesi ve satış sonrası, müşterilerinin talep ve şikayetlerini karşılamak amacıyla kurgulanmıştır. Değişen müşteri beklentileri, teknolojik gelişmeler, sektörlerdeki oyuncuların ve dolayısı ile rekabetin hızla artmasıyla birlikte marka/kurumların, kimliklerini yansıttıkları, tüm iş/hizmet kanallarını tek bir merkezden yönetmelerine olanak sağlayan kilit birimler haline gelmişlerdir.

Teknolojik gelişmelerin de etkisiyle, Çağrı Merkezleri artık sadece ses üzerinden hizmet vermekle kalmayıp, e-posta, faks, SMS, web-chat, sosyal medya gibi farklı kanallar aracılığı ile de müşterileri ile iletişime geçebilmektedirler. Bu değişim ile birlikte artık sadece Çağrı Merkezi (Call Center) olarak değil, Müşteri İletişim Merkezi (Contact Center ya da Customer Contact Center) olarak da ifade edilmektedir.

Tegsoft Çağrı Merkezi Uygulamaları, marka/kurumların müşterileri ile olan tüm iletişimi telefon, faks, e-posta, sms, web-chat, sosyal medya gibi farklı kanalları kullanarak yürüttükleri Türk mühendisler tarafından geliştirilmiş Web tabanlı bir uygulamadır.

#### Tegsoft Çağrı Merkezleri Uygulamasının Sağladığı Avantajlar

- Çok kanallı (multichannel) iletişim/temas imkânı sunabilmesi,
- Bilgi, şikâyet, teknik destek, satış, backoffice, fırsat yönetimi gibi konuları tek bir merkezden yönetebilmesi,
- %100 web tabanlı bütünleşik iletişim merkezi yazılım çözümü olması,
- Tüm ürünlerde 25 farklı dil seçeneğinin olması,
- CRM modülü sayesinde, müşteri, müşteri bilgisi, geçmiş müşteri işlemleri ve tercih kanallarının kolaylıkla yönetilebilmesi,
- Kuyruk (skill) bazlı, kampanya bazlı, kanal bazlı tanımlama ve yönetimlere imkân sağlayabilmesi,
- Hızlı ve kolay erişebilir gelişmiş raporlama sistemlerine sahip olması,
- Preview, Progressive ve Predictive Outbound yönetim yetkinliklerine sahip olması,
- Programlanabilir gelişmiş IVR yapısına sahip olması,
- 3. Parti uygulamalara kolayca entegre edilebilmesi,
- Dahili Webphone'a sahip olması,
- Ölçeklenebilir yapısının olması,
- Kolay kurulum ve yönetim imkanının olması,

## Tegsoft Çağrı Merkezleri Uygulaması Yetkinlikleri

- Sistematik ve adaletli çağrı dağılımı sağlar.
- Gelen ve giden çağrı ile ilgili detaylı bilgiler sunar.
- Arayan ve aranan kişi hakkında detaylı bilgiler sunar.
- Arama hatırlatmaları vb. yardım ekranları ile Müşteri Temsilcilerinin işlerini kolaylaştırır.
- Arayan ve aranan kişilere standart hizmet verilmesini sağlar.
- Görüşmelerin ve işlemlerin kayıt altına alınmasını sağlar.
- Dış arama sonuçlarının işlenmesini ve yönetilmesini sağlar.
- Tek ekranda tüm iletişim kanallarının yönetilebilmesini sağlar.

## 2.Ekran Tanıtımı

Supervisor/Takım Lideri; müşteri temsilcilerinin çağrı merkezinde geçirdikleri süre içinde, müşteriyle iletişim kurabilmesi, kendilerine atanan görevleri yerine getirebilmeleri için; yetkilendirme, tanımlama, kuyruk, hedef yönetimi, raporlama ve anlık izleme gibi operasyon yönetim görevlerini yerine getirir.

Görevlerini yerine getirebilmesi için öncelikle sisteme giriş yapması gerekmektedir.

### 2.1. Sisteme Giriş

TegsoftCC uygulamasına, kurulum sırasında bilgisayarda masa üstünde hazırlanmış olan kısa yol simgesi aracılığı ile giriş yapılmaktadır. Yasal olarak Çağrı Merkezi faaliyetlerinin tümü izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Bu sebeple her kullanıcının kendi kullanıcı kodu ve şifresi ile sistemi kullanması önemlidir. Farklı bilgisayarlardan sisteme giriş yapılması gerektiğinde dahi kişinin kendi kullanıcı bilgileri ile sisteme giriş yapması bu nedenle oldukça önemlidir. Kişisel kullanıcı adı ve şifrelerin, başka kullanıcılarla paylaşılmaması gerekmektedir.

**Dil Desteği :**  
Tegsoft Çağrı Merkezi yazılımı 25 farklı dil desteği sunmaktadır.



Giriş ekranına her Supervisor/Takım Lideri için özel olarak tanımlanmış **Kullanıcı Kodu** ve **Şifresi**

alanına gerekli bilgiler yazıldıktan sonra “Giriş” simgesine ya da “ENTER” tuşuna basarak giriş yapılır. Sisteme giriş yapıldığında otomatik olarak “Supervisor Ekran”ı açılır.

**Not:** Yasal olarak çağrı merkezi faaliyetleri izlenmekte ve kayıt edilmektedir. Bu sebep ile her kullanıcının kendi kullanıcı adı ve şifresi ile sistemi kullanması önemlidir. Bir defa başarılı bir giriş yapılmışsa sistem kullanıcı adını hatırlayacaktır. Her seferinde kullanıcı adını yazmak gerekmemektedir.

## 2.2 Giriş Ekranı Tanıtımı

TegsoftCC Uygulaması ekran tasarımları yapılırken, kullanıcıların TegsoftCC Uygulamasındaki görevleri ve en sık yaptığı işlemler dikkate alınmıştır. Supervisor/ Takım Liderleri operasyonlarını etkin bir şekilde yönetebilmek için raporlama ve analiz ekranlarını çok fazla kullanmaktadır. Bu doğrultuda, Supervisor/ Takım Liderleri sisteme kendilerine tanınan kullanıcı kodu ve şifreleriyle giriş yaptıklarında, açılış ekranı “Çağrı Detay Kayıtları (CDR) Raporu” şeklinde olacaktır.



The screenshot shows the TegsoftCC Supervisor interface. On the left, there is a sidebar menu with icons for various functions. The top right corner displays the user's name 'Eğitim Supervisor@Academy' and the date '15/11/2017 11:15'. The main content area is titled 'Çağrı Detay Kayıtları (CDR)' and contains a table with the following columns: Çağrı Tarihi, Toplam Süre, Kayıt Sayısı, Cevaplandı, Mesgul, Cevapsız, Başarısız, Kuyruğa Düzen, Kuyruk Cevaplanan, and Kaçan. Below the table, it shows 'Kayıt Sayısı: 1'. The bottom of the screen displays the date 'Çar. 15 Kas 2017 11:15:15', the company name 'Academy', and the user's name 'Eğitim Supervisor - 1/1'.

**Menü Çubuğu:** Ekranın sol tarafında bulunur. Çağrı Merkezi Yönetimi, Raporlar ve diğer tüm uygulamalara bu bölüm yardımı ile ulaşılır. Menü Çubuğunda Son Ziyaret Edilen yerler de mevcuttur. Geçmişte ziyaret edilen menüler için hızlı erişim adımı oluşmaktadır.

**Sistem Çubuğu:** Sağ üst köşede bulunur. Sırasıyla; Kullanıcı Bilgisi, Sistem Tarihi ve Saati, Mesaj Panosu, Chat, Yardım ve Sistemden Çıkış simgeleri bu bölümde yer alır.



**CDR Raporları:** Supervisor yetkisindeki kullanıcıların açılış ekranı CDR Raporu erişim adımıyla açılmaktadır.

**Not:** Bu bölüm “Raporlama- CDR Raporları “konusunda daha detaylı olarak işlenecektir.

**Menü ve Son Ziyaret Edilenler:** Ekranın sol tarafında bulunur. Çağrı Merkezi Yönetimi, Raporlar ve diğer tüm uygulamalara bu bölüm yardımı ile ulaşılır. Menü çubuğunda son ziyaret edilen menüler için hızlı erişim için kısa yollar oluşmaktadır.

**CDR Raporları Filtreleme Alanı:** Menü çubuğunun sağındaki alandır. Marka ve kurumlar, TegsoftCC Uygulaması içinde yer alan filtreleme menüsünü kullanarak ihtiyaçları doğrultusunda raporların oluşmasına yardımcı olan alandır. (Bu alan raporlar konusunda daha detaylı anlatılacaktır.)

**Rapor Detay Alanı:** CDR Raporları alanındaki raporların detayının yer aldığı alandır. Seçilen kriterlere uygun verileri görüntülenebildiği alandır. (Bu alan raporlar konusunda daha detaylı anlatılacaktır.)

**Rapor Formatı:** Sistem çubuğunun altındaki alandır. Sistemde üretilen tüm raporlar, html, pdf, rtf, xls, csv ve xml olmak üzere 6 farklı formatta üretilebilmektedir.




İlerleyen sayfalarda bir raporun tüm formatlarda alınmış ekran görüntüleri paylaşılacaktır.

İstenilen rapor belirlendikten sonra rapor dökümü alabilmek için istenilen dosya formatı simgesinin üstüne tıklanır ve rapor alınır.

## 2.3.Şifre Değiştirmek

Bilgi işlem tarafından her kullanıcı için başlangıçta kullanabilecekleri kullanıcı şifreleri oluşturulmuştur. İstendiği takdirde (mümkünse ilk girişte) bu şifre Supervisor/Takım Lideri tarafından değiştirilebilir. Şifre değiştirmek için;

- “Sistem Çubuğundaki kullanıcı adına tıklanarak “**Özellikler ve Şifre/Birim Değiştirme**” ekranına erişilir.
- Açılan bu pencerede “**Şifre Değiştirme**” bölümü seçilir.
- Gelen ekrandaki alanlar istenildiği gibi doldurulur.
- Onay için  simgesine ya da “**ENTER**” tuşuna basılır.” Adımları gerçekleştirilir.

Özellikler ve Şifre/Birim değiştirme

Oturum Özellikleri **Şifre Değiştirme**

Şifre


Yeni şifre

Yeni şifre tekrar


✓


Şifre değiştirme işlemi gerek duyulduğu anlarda yukarıdaki adımların tekrarı ile gerçekleştirilebilir.

## 2.4.Yardım

TegsoftCC uygulaması içinde anlık yardım almak için Sistem Çubuğunda bulunan  simgesine tıklamak gerekmektedir. Açılan pencerede bulunulan bölüm ya da yapılan işlem ile ilgili detaylı açıklamalar mevcuttur.

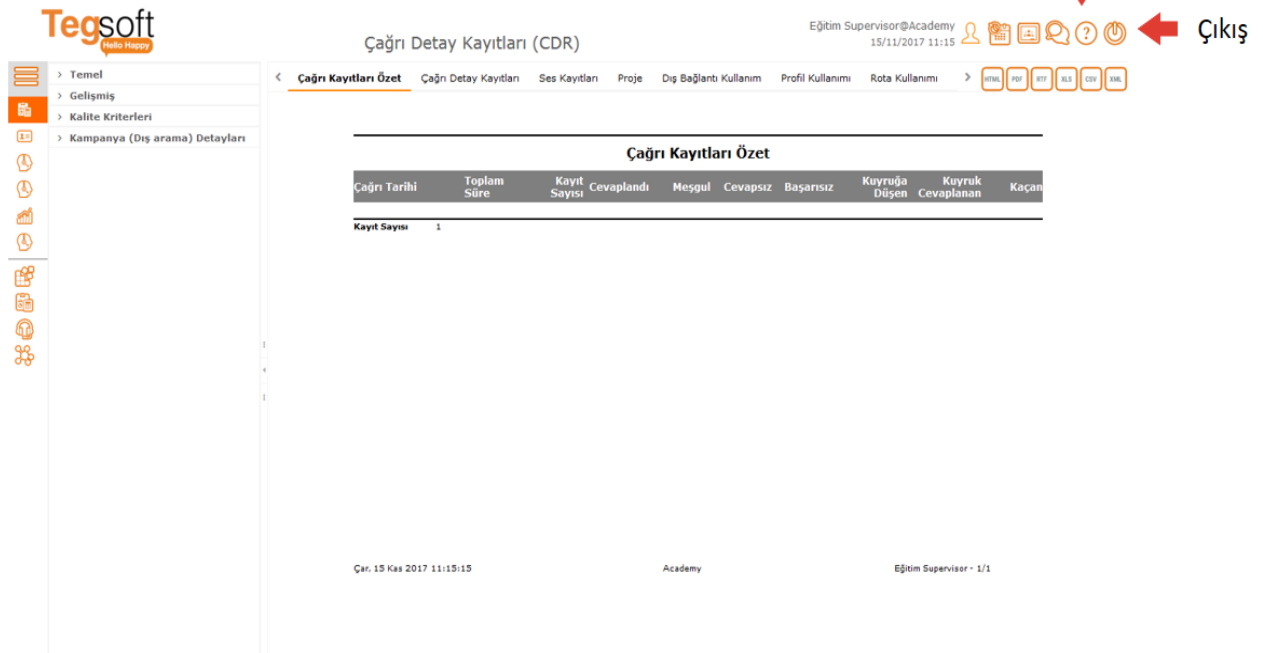
## 2.5.Sistemden Çıkış

Sistemden çıkış yapmak gerektiğinde Sistem Çubuğunda bulunan  simgesine tıklanması gerekmektedir. Bunun dışında kullanılacak olan tüm çıkış eylemleri yanlış olacaktır.

Çıkış için tarayıcının  simgesine bastığınızda, TegsoftCC Web tabanlı bir uygulama olduğundan yanlışlık olmaması adına sistem "Bu sayfa, onu terk etmek istediğinizi onaylamanızı istiyor. Sayfaya girdiğiniz veriler kaydedilmemiş olabilir." şeklinde bir uyarı verecektir. Sistemden olması gerektiği gibi çıkış yapmak oldukça önemlidir.

Yardım  
↓

Çıkış ←



Çağrı Detay Kayıtları (CDR)

Eğitim Supervisor@Academy  
15/11/2017 11:15

Çağrı Kayıtları Özet

Çağrı Tarihi	Toplam Süre	Kayıt Sayısı	Cevaplandı	Mesgul	Cevapsız	Başarısız	Kuyruğa Düşen	Kuyruk Cevaplanan	Kaçan
		1							

Kayıt Sayısı 1

Çar. 15 Kas 2017 11:15:15 Academy Eğitim Supervisor - 1/1



