

# ARTPRO

"Zaman Değerlidir. Artpro Zamanı yönetmenizi, her zaman ve her yerde iletişim kurmanızı sağlar."

# ARTSR

SCREEN RECORDING



# ARTSR

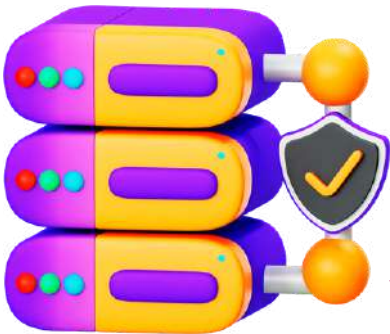
ArtSR Çağrı Merkezi müşteri hizmetleri görüşmelerinizi, önemli sorunları gözlemleyebilecek, müşteri hizmetleri çalışanlarının gelişimlerini yönlendirebilecek ve müşteri deneyiminizi sürekli olarak iyileştirmenize yardımcı olabilecek, Çağrı merkezi sistemlerine entegre bir ekran kayıt çözümüdür.

Çağrı Merkezi Sisteminizin desteklediği tüm kanallar (Gelen/Giden Sesli Çağrı, Webchat, Whatsapp, Facebook gibi anlık mesajlaşma kanallarındaki iletişimlerde kayıt altına alınabilir.)

## Ekran Kaydı Nasıl Çalışır?



ArtSR, çağrı merkezi sistemi ile http isteklerle haberleşerek çağrı başlangıç bitiş durumlarından haberdar olarak müşteri temsilcisi ekranın o çağrı boyunca kayıt edilmesini sağlar. **Bu kaydı çağrı ile ilişkilendirir ve sıkıştırma sonrası çağrı merkezine teslim eder.** Böylelikle çağrı merkezi sisteminde ilgili çağrının ses kayıt ile beraber ekran kaydı da eş zamanlı olarak görüntülenebilir yada kalite yönetim çözümü ile de entegre kullanılabilir



# ARTSR

## 1.YASAL RİSKLERİ EN AZA İNDİRİN

Bir iletişim merkezi ortamında, temsilcilerin her görüşmede yasal açıklamaları net, doğru ve uygun zamanda iletmeleri ve işlemeleri çok önemlidir. Bunu yapmak müşterileri bilgilendirir ve şirketin yasal sorumluluğunu azaltır.

Ekran kaydı, yöneticilerin yasal beyanları iletmek ve onay almak gibi temel iş gereksinimlerinin tutarlı bir şekilde ve marka standartlarına uygun olarak yerine getirildiğinden emin olmalarına yardımcı olur.

## 3.TEMSİLCİ PERFORMANSINI İYİLEŞTİRİN

Yeni müşteri temsilcilerinizi eğitmek ve mevcut olanları yönlendirmek için bunları kullanarak ekran kaydından elde ettiğiniz kalite yönetimi içgörülerini geliştirebilirsiniz.

Temsilcilerinizden birinin, bir dizi son derece etkili anlaşmazlık çözümü gibi olağanüstü bir çağrı merkezi performansı örneği belirlediğinizi varsayalım. ArtSR ile ilgili ekran kaydını hızlı bir şekilde bulmayı ve bunu bir koçluk kaynağı olarak kullanıma sunmayı kolaylaştırır. Bu, temsilci performansını ve çağrı sonuçlarını büyük ölçüde iyileştirme potansiyeline sahiptir.



## İletişim Merkezleri İçin Ekran Kaydının 4 Faydası



### 2.KALİTE YÖNETİMİNİ KOLAYLAŞTIRIN

Müşteri iletişimde aksaklıklar meydana geldiğinde sorulması gereken en önemli soru "neden?"dir.

Temsilci ve Müşteri arasında yapılan görüşmenin ekran kaydı, bu çok önemli soruyu yanıtlamanıza, her aramanın duyarlılığını gözlemlemenize ve puanlamanıza yardımcı olur. Sonuç, iletişimdeki en iyi uygulamaları belirlemek ve ileriye dönük hizmet standartlarınızı güçlendirmek için fırsatları işaretlemek için kullanılabilir güçlü bir bakışta kalite yönetimi için güvenli ve doğru verilere sahip olmanızı temin eder.

### 4.İŞ SÜREÇLERİNİZ AKSAMASIN

Ekran kayıt yazılımı, müşteri temsilcileriniz ile müşterileriniz arasındaki müşteri etkileşimlerinizi tam olarak görmeyi sağlar.

Her telefon görüşmesinin ve beraberindeki ekran etkinliğinin birleşik analiziyle, hem bireysel konuşmalardan hem de toplu eğilimlerden öğrenme gücüne sahipsiniz. Bunlar, mevcudu korumak ve yeni iş fırsatları için dönüştürücü bir kaynak olabilir. Bu sayede çağrı merkezinin iş süreçlerindeki yolunda gitmeyen durumları ve entegre sistemlerdeki teknik süreçlerdeki hataların analiz ve tespitini kolaylaştırır. Örnek olarak Çağrı Merkezi yada ilişkili bir uygulamanın ekranlarındaki bir sıkıntı olduğunu düşünelim iş süreçlerini aksatan bu problemin ekran kayıt ile logların eşleştirilmesi hatayı hızlıca gözlemleyip tespit edilmesini ve düzeltilmesini sağlayacaktır.

Ayrıca güçlü pazarlama kampanyalarına katkıda bulunan parlak müşteri geri bildirimlerini işaretleme Bu veri noktaları, ürün yeniliği, gelir artışı ve artan müşteri memnuniyeti derecelendirmeleri şeklinde önemli ticari kazançlar sağlayabilir.



# ARTPRO

# Kurumsal Çözümler

Uzun yıllardır bilişim sektöründe çalışan profesyonel bir ekip tarafından kurulan ARTPRO TEKNOLOJİ, yıllardır elde edilen tecrübelerin, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımla sektöre kazandırılması amacıyla 2012 yılında kurumsal olarak hizmet vermeye başlamıştır. İletişim ve Dijital dünyanın her geçen gün daha çok hayatımıza yerleşmesiyle markaların, firmaların kendilerine yer bulması oldukça önemli hâle geldi. Bu noktada ürettiğimiz çözümleri bir işten daha fazlası olarak gören firmamız, müşterilerimizin iş süreçlerini başarıyla adapte etmektedir.

ARTPRO TEKNOLOJİ, İletişim Sistemleri ( İp&Uc ) Çözümleri, İletişim Merkezi ( Contact Center ) Çözümleri, ve bu çözümler ile entegre çalışan Yazılım Ürünleri Geliştirme ve Projelendirme Hizmetleri vermektedir.



**ARTPRO TEKNOLOJİ LİMİTED ŞİRKETİ**

Atatürk Bulvarı, Deposite İş Merkezi A1 Blok Daire 309 İkitelli Osb Mahallesi  
Başakşehir İstanbul

T: +90 (212) 438 0111 | F: +90 (212) 438 17 08 | E: [artpro@artpro.com.tr](mailto:artpro@artpro.com.tr) | W: <http://www.artpro.com.tr>