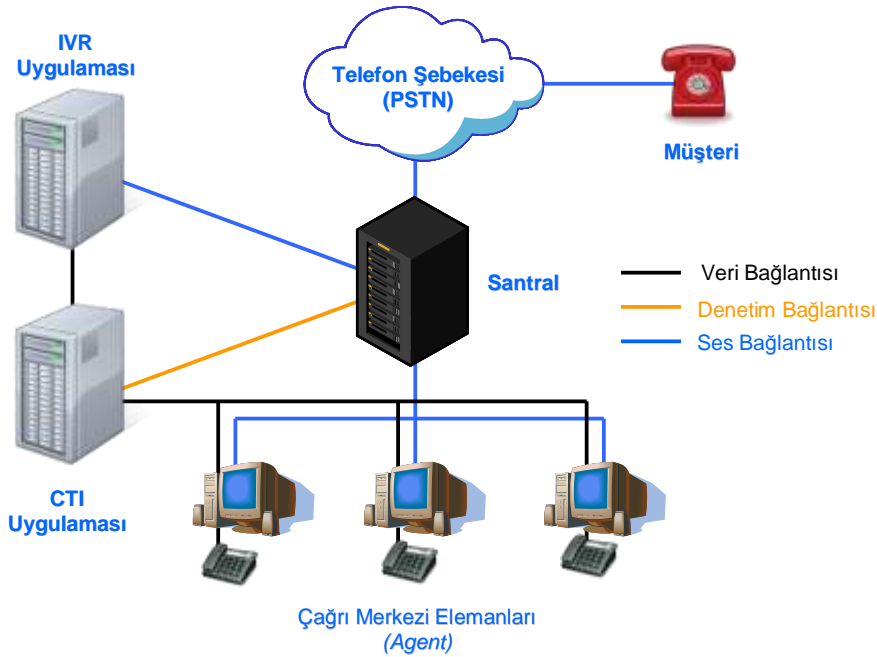


Çağrı Merkezi Bileşenleri

Bir çağrı merkezi, telefon hatları ile yüksek hacimli çağrının alınması ve yapılması için oluşturulmuş bir yapıdır. Tipik olarak çağrı merkezleri kurumların müşterilerine ürün ve hizmetleri ile ilgili olarak telefon ile destek vermeleri için işletilir. Çağrı merkezleri satış, pazarlama (*Tele-marketing*), ücretli bilgi hizmetleri (*118'li hatlar*), ödeme alma işlevleri için kullanılmaktadır. Ülkemizde en yaygın kullanımı bankalar gerçekleştirmektedir.

Çağrı merkezleri, çağrı merkezi elemanlarını barındıran geniş çalışma alanlarıdır. Her çalışana tahsis edilmiş bir bilgisayar ve bir telefon seti bulunur. Bilgisayar, gelen çağrı ile müşteri veri tabanı arasındaki kurulan ilişki vasıtası ile müşteri bilgilerine erişimi sağlar.

Çağrı merkezleri ile birlikte Kontak Merkezlerini de anmak gerekir. Sıklıkla birbirine karıştırılsa da kontak merkezleri mektup, faks ve elektronik posta gibi tüm haberleşme kanalları ile erişimi sağlamaktadırlar.



Çağrı Merkezi Bileşenleri

IVR Uygulaması

Sesli Yanıt Uygulaması (Interactive Voice Response, IVR), telefon hatları sisteme bağlanan kullanıcıların sesli duyurularla yönlendirilerek, bilgi toplanması, veri girişi, çağrının yönlendirilmesi görevlerinin otomatik olarak gerçekleştirilmesini sağlar. Sistem önceden kayıtlı anons dosyalarını kullanıcılara okuyabileceği gibi, Metinden Sese (Text-To-Speech, TTS) sistemleri ile dinamik olarak kullanıcıya anons okunmasını sağlamak mümkündür. Kullanıcı girişleri DTMF ile sayısal olarak gerçekleştirilebileceği gibi, sesli tanıma özelliğine sahip IVR'lar ile kullanıcının sesli komutlarının işlenmesi de sağlanabilir. Ses tanıma, kimlik doğrulama için elverişli bir yöntemdir ancak, adres telefon bilgileri gibi verilerin girişi için DTMF halen daha verimli bir uygulamadır.

CTI

Bilgisayar Telefon Entegrasyonu, (Computer Telephony Integration, CTI), telefon ve bilgisayar sistemlerinin birlikte çalışmasının sağlanmasıyla, CRM gibi masa üstü yazılım sistemlerinin daha verimli kullanılmasına olanak tanıyan ve otomatik çağrı yönlendirme işlevlerinin daha etkili gerçekleştirilmesini sağlayan teknolojilerdir. Bu teknolojiler arasında CSTA (Computer-Supported Telephony Application), TAPI (Telephony Application Programming Interface) ve Meridian Link gibi üreticiye has örnekler bulunmaktadır.

CTI tarafından sağlanan yaygın masa üstü işlevleri

- Ekran Mesajı (Screen popping) – Çağrı ile ilgili ayrıntılar (Arayanın numarası (ANI), aranan numara (DNIS)) operatör bilgisayarının ekranında görüntülenir. Bu bilgiler doğrultusunda arayan tarafın bilgilerine ve ilgili destek uygulamasına erişmek mümkün olur.
- Arama – Bilgisayar konsolu aracılığı ile çağrı başlatılabilir.
- Telefon denetimi – Çağrı denetimi (Çağrının cevaplanması, kapatılması, beklemeye alınması, konferans başlatılması gibi) ve özelliklerin ayarlanması (DND ve çağrı yönlendirme gibi).
- Aktarımlar – Gelen çağrının ve ilişkilendirilmiş tüm verinin başka bir operatöre aktarılması.
- Çağrı merkezi işlevleri – Çağrı merkezi elemanlarının birer çağrı merkezi operatörü olarak sisteme bağlanmasına ve durumlarını belirlemelerine (Hazır, meşgul, mola gibi) olanak tanır.

CTI tarafından sağlanan yaygın sunucu işlevleri

- Çağrı yönlendirme – Gelen çağrının yönlendirilmesi arayan veya aranan numara bazında bir veri tabanı sorgulaması yapılmasını gerektirir.
- Gelişmiş çağrı raporlama işlevleri – CTI'dan alınan veriler, sıradan çağrı detay kayıtlarından daha çok bilgi içerir.
- Ses kaydı – Kaydedilen konuşma ile ilgili künye bilgilerine CTI ile erişilebilir.

Yerleşik Çağrı Merkezleri. Klasik çağrı merkezi sistemi, otomatik çağrı dağıtımı, IVR ve yetenek tabanlı yönlendirme işlevlerini sağlayan bir santral donanımı üzerine inşa edilmektedir.

Dağıtık (Sanal) Çağrı Merkezleri. Yazılım teknolojilerinde gelişmelere, sanal çağrı merkezi sistemlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Sanal çağrı merkezi modelinde, çağrı merkezi operatörü, çağrı merkezi sisteminin üzerinde çalıştığı cihazları kendi bünyesinde barındırmaz. Bunun yerine bu sistemi barındıran bir servis sağlayıcıdan ihtiyacı olduğu hizmetleri kiralar. Bu tür servis sağlayıcılar birden fazla çağrı merkezine hizmet sunabilirler. Çağrı merkezi elemanları servis sağlayıcı sistemine PSTN ya da VoIP ile bağlanabilirler.

Sanal çağrı merkezi yapısı, evden çalışmaya izin vermekte, fiziksel engelli insanların iş gücüne katılmasına olanak sağlamaktadır.

Çağrı Merkezleri için Bulut Bilişim. Çağrı merkezleri alt yapılarında kullanılan CRM gibi yazılımların hizmet olarak kiralanması ve servis sağlayıcı tarafından sağlanan programlama ara yüzü ile (API) çağrı merkezi sistemine entegre edilmesi mümkündür. Bu çalışma şekli işletme giderlerini önemli ölçüde azaltmaktadır.