

## Verimax IVR Anında hizmet...

Verimax IVR, bilgiye bir tuş ya da bir sesle ulaşmanızı sağlayan interaktif sesli yanıt sistemidir. Kurumunuzla bilgi bağı olan her bireyin mesai kavramı olmaksızın bilgiye ve hizmete telefonla ulaşmasını sağlar. Verimax CRM yazılımı ile entegre çalışan Verimax IVR sayesinde müşterileriniz telefonda bekletilmeden kendileri ile ilgili cari hesap, borç, alacak gibi bilgilerine ulaşabilir, servisteki arızalı cihazlarının durumunu öğrenebilir veya benzeri konularda otomatik olarak bilgilendirilebilir. Verimax IVR, bilgi veya hizmeti telefon sistemi üzerinden paylaşmak isteyen banka, kredi kartı merkezi, aracı kurum, sigorta şirketi, müşteri hizmet birimi, eğitim kurumu gibi tüm kuruluşlar için ideal çözümdür.

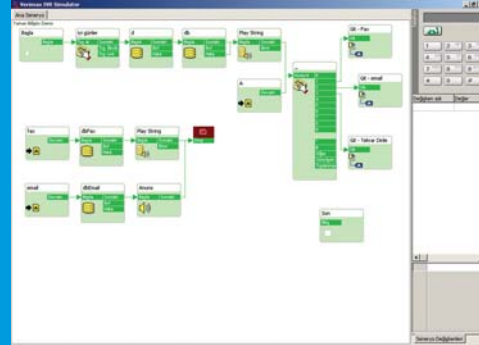
### Teknik Özellikleri:

Son derece esnek ve kolay kullanılabilir tasarım arayüzü ile hızlı çağrı senaryoları üretebilir.

Tek bir PC ile 256 Port desteği sağlar. Analog ve ISDN dijital bağlantıyı destekler.

CallerID tanıyarak arayan kişiye göre farklı senaryoları işletebilir. Sınırsız sayıda Menü tanımlanabilir. Standart gelen Türkçe ve İngilizce'nin yanısıra kullanıcı tanımlı 9 dil desteği sağlar. Birden fazla firmaya değişik anonsla karşılama yapar, tatil günleri için değişik anons ve senaryolar tanımlanabilir. Telefon sisteminden bağımsız ACD Speech Recognize desteği sunar.

Verimax Voice Mail sistemini standart olarak barındırır.



### Çözüm Merkezi

© Copyright 2006 Verimaks Yazılım San. ve Tic. Ltd. Şti. Tüm hakları saklıdır.  
MS Windows XP, MS Excel Microsoft Corp.'un tescilli markasıdır.  
Bu broşürdeki bilgiler ve teknik veriler, broşür baskı tarihi itibarıyla geçerlidir.  
Verimaks Yazılım, baskı sonrasında ürünlerde meydana gelebilecek değişikliklerden dolayı hiçbir sorumluluk kabul etmez.

# Communication Pack



## Teknolojiyi rakiplerinizden daha iyi kullanın!

Verimax CTI  
Verimax SCDR Çağrı Raporlama  
Verimax Voice Mail  
Verimax IVR

Türkiye'de ilk defa geniş kapsamlı müşteri ilişkileri yönetim sistemi ile tam entegre, hazır telefon entegrasyonu çözüm ailesi! Küçük boy satış gruplarından, çok geniş servis organizasyonlarına kadar her ihtiyaca cevap verebilecek Verimax Çağrı Merkezi ve Santral Otomasyonu Çözümleri ile tüm görüşmeleriniz artık kontrolünüz altında!



www.verimax.com.tr



Üretici: Verimaks Yazılım San. ve Tic. Ltd. Şti.  
www.verimax.com.tr

(212) 289 16 15

## Verimax CTI Telefondaki müşteri bilgisayarınızda...

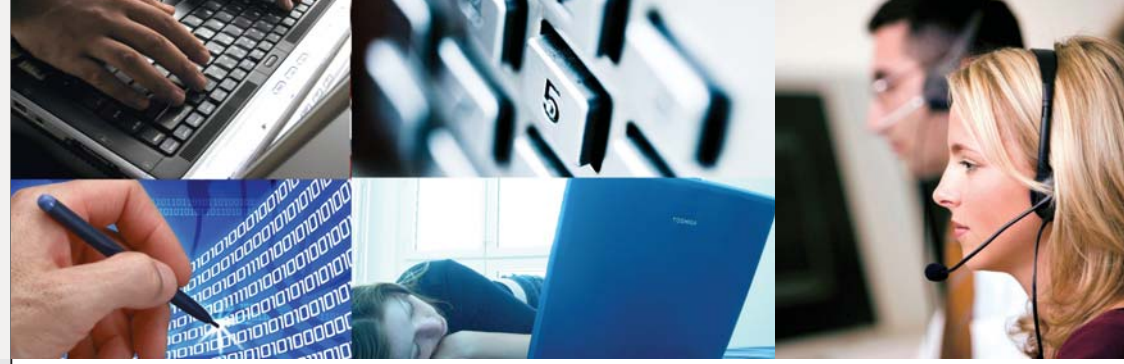
Verimax CTI, telefon makinesi özelliklerini Verimax CRM ürün ailesine taşıyan bir uygulamadır. Sisteme çağrı geldiğinde, Verimax CRM yazılımı, Verimax CTI aracılığı ile telefon santrali ile haberleşerek arayan kişinin müşteri kartını ilgili hizmet yetkilisinin ekranına gönderir. Aynı şekilde operatörler arama yapmak istediklerinde bu kez aranan numaraya ait bilgiler operatör önüne çıkar. Verimax CTI sayesinde, müşteri temsilcileriniz çok daha fazla sayıda görüşmeyi, maksimum müşteri memnuniyeti sağlayarak hızlı şekilde cevaplandırabilirler. Bunun yanı sıra yapılan her görüşme, otomatik olarak Verimax CRM yazılımı içerisindeki müşteri tarihçesine kayıt edildiğinden, o müşteriye ait geçmişte yapılan her bir görüşmeye eksiksiz olarak geri dönmek mümkün olmaktadır.

### Teknik Özellikleri:

Söz konusu teknolojiyi destekleyen tüm marka ve modellerdeki telefon santralleri ile çalışabilmektedir.

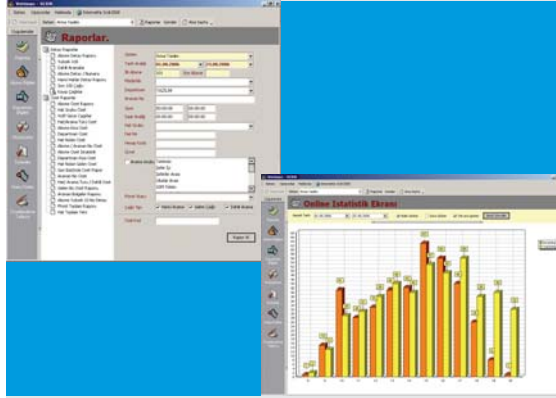


## Verimax Voice Mail İyi bir karşılama için!



## Verimax SCDR Çağrı Raporlama Önceliklerinizi belirler...

Verimax SCDR, telefon santralinden yapmış olduğunuz tüm görüşmelerin detaylarını kaydeden bir uygulamadır. Verimax SCDR ile yapmış olduğunuz kayıtlar sayesinde, şirketinizin personel performansı, haberleşme yatırımları gibi hesaplamalarını kolayca yapabilirsiniz. Verimax CRM ürün ailesi ile birlikte kullandığınızda, bu hesaplamaları, müşteri performansları ile karşılaştırarak daha öncelikli müşterilerle daha yoğun görüşme yapılması gibi önemli konularda çok daha etkin düzenlemelere gitmeniz, böylece satış/servis performansınızı artırmanız da mümkün olmaktadır.



### Temel Özellikleri:

Tüm telefon sistemleri ve MS Windows XP işletim sistemine sahip PC'lerde çalışır.

**Ücretlendirme tablosu, aramanın fiziksel olarak yapıldığı yere, aranan bölgeye, ararken kullanılan hatta göre farklı tanımlanabilir. Böylece daha gerçekçi maliyet hesabı çıkartılabilir.**

Telefon santralinden bir saat süre ile görüşme gelmezse, merkezi otomatik olarak uyarır.

**Detay ve özet raporların yanı sıra grafik bazlı raporlar da hazırlayabilir. Raporlar kullanıcının istekleri doğrultusunda kolayca düzenlenebilir.**

Telefon santrali ve Telekom'un desteklediği özelliklere göre sık arayan ve sık aranan numaraların raporlarını verir.

**Raporlamayı MS Excel, HTML veya XML ortamında hazırlayabilir.**

Verimax Voice Mail, işletmenize gelen telefon çağrılarını sizin için sesli olarak yanıtlar ve sizi arayanların ulaşmak istedikleri kişilere veya gruplara en kısa zamanda erişmelerini, gerektiğinde mesaj bırakmalarını sağlayarak haberleşme trafiğini her an kontrol altında tutar. Müşterilerinizin telefonda bekleme sürelerini önemli ölçüde düşüren sistem sayesinde, müşteri memnuniyeti üst düzeyeye çıkmaktadır.

### Temel Özellikleri:

Esnek yapısı sayesinde, aynı anda birden fazla çağrıyı şirketin işleyişine göre, her hatta aynı anons senaryoları ile yanıtlayabilir. Telefonları günlere, saatlere ve tatil zamanlarına göre farklı dil seçenekleri ile cevaplandırabilir.

**Telefon santralinin model/markası ne olursa olsun ilk çalışta telefona cevap verebilir.**

Sınırsız sayıda karşılama menüsü tanımlanabilir; karşılama Türkçe/İngilizce olarak kullanıcı tarafından seçilebilir. (İngilizce standart olarak kayıtlı gelir)

**Arayan müşteriye dahili sesli tuşlanan abonelin ismini okuyabilir; aranan numara meşgulse yönlendirme anonsu yapabilir; beklemek isteyenlere kaçınıcı sırada olduklarını söyleyebilir; aboneler isterlerse kendi seslerinden yerinde yok mesajı veya buldukları numarayı bildiren kaydı girebilirler.**

Kullanıcılar, posta kutularına bırakılan mesajları evlerinde, mobil telefonlarından, network üzerindeki PC'lerinden veya e-posta yoluyla dinleyebilirler.

**Sekreterli transfer özelliği ile arayan kişinin adını kaydeder ve aboneye bağlamadan önce dinletir. Abone görüşme yapmak istemiyorsa, sistem arayana geri döner ve cevap vermiyor konumundaki mesajı dinletir.**

