

portakalofis

supportalive



sıradan olmayın
web sitenizi canlandırın

supportalive™, web sitenize gelen ziyaretçileri izlemenizi ve ziyaretçiler ile görüşme yapmanızı sağlayarak, satışlarınızı ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkartan Türkiye'deki ilk Web Call Center uygulamasıdır.

kobi çözümleri



supportalive™, web sitenize gelen ziyaretçileri izlemenizi ve görüşmenizi sağlayarak, satışlarınızı ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarır.

supportalive™'ın sahip olduğu teknoloji sayesinde sitenize uğrayıp geçen ziyaretçileri müşteriye dönüştürün. Onlara canlı destek veren ayrıcalıklı firmalardan biri olun.

Yatırımlarınız geri dönsün

Arama motorlarınızda verdiğiniz reklamlar sonucu, müşteri adayları web sitenize geliyor. Birçoğu ilk sayfaya bakıp web sitenizi terk ediyor. supportalive™ ile müşterileriniz siteye girdiği an onları görebilir, isterseniz onlarla tanışabilirsiniz. Destek sistemlerinin web sayfalarındaki ziyaretçiyi müşteriye dönüştürme oranları bu sistemleri kullanmayan sitelere göre yüzde 30 ve üzeri oranda daha fazladır.

Müşterilerinizi bilgilendirin

Web sitenizdeki ziyaretçilerin çoğu aradıklarını bulamamaları nedeniyle sitenizi terk ederler. supportalive™ ile müşterileriniz kafalarına takılan soruları size iletebilir ve canlı destek alabilirler.

Müşterilerinizi tanıyın

Müşteriniz web sitenize bir daha geldikleri an onları tanıyabilir, geçmişte yapılmış olan görüşmelere bakarak onlara en ayrıcalıklı hizmeti verebilirsiniz.

Eksiklerinizi tamamlayın

Satış, müşterilerinizin kafasındaki kuşkuları giderebilmeniz ile mümkün olacaktır. Acaba web siteniz müşterilerin sorularına cevap vermekte ne kadar başarılı? Bunu sadece onlarla görüşerek öğrenebilir, sitenizi müşteri yönlendirmeleri doğrultusunda zenginleştirebilirsiniz.

supportalive

kurumsal çözümler



İzleyin

Web sayfalarındaki çok sayıda ziyaretçinin izledikleri yolları gerçek zamanlı izleyebilirsiniz. Size hangi sitelerden ve arama motorlarından geldiklerini görebilirsiniz. Arama motorlarında hangi kelimeleri aratarak size geldiklerini görebilirsiniz.



İletişim Kurun

Ziyaretçilerle kurum çalışanlarının canlı olarak iletişim kurmalarını ve online canlı destek imkanı sağlayabilirsiniz. Şirket içi ve acentalar arası kayıtlı kurumsal iletişimi sağlayabilirsiniz.



Online Destek Verin

Satın alma sırasında müşterilerinizin kafalarındaki soru işaretlerini gidererek onları webden satın almaktan alıkoyan nedenleri öğrenebilirsiniz. Satış sonrası ürününüze online canlı destek verebilirsiniz. Telefonda farklı olarak aynı anda daha fazla kişi ile görüşebilirsiniz. Yanıtlanan soruları sitenizin Sıkça Sorulan Sorular bölümünde yayınlatabilirsiniz.



Halkla İlişkilerde Kullanın

Müşteri istek ve şikayetlerini ziyaretçileriniz web sitenizdeyken öğrenebilirsiniz.

Portakal Yazılım, bilgi teknolojilerini kullanarak müşterilerinizle ve ziyaretçilerinizle internet üzerinden etkin iletişim kurabilmeniz ve bunları kayıtlı hale getirebilmeniz için yaptığı yazılım Ar-Ge çalışmaları sonucunda Türkiye de ilk ve tek profesyonel "Web Call Center" ürününü geliştirip güvenilirliğini ve işlerliğini saygın kurumlarda ispatlamıştır.



Yönlendirin

Ziyaretçilerin aradıkları formları, sayfaları, bilgileri karşlarına açtırabilirsiniz. Müşteri ve ziyaretçileri yetkili diğer departmanlara aktarabilirsiniz. Ziyaretçinizi başka bir şehirdeki bayi ya da acentenize anında yönlendirebilirsiniz.



Reklam Alın

Müşterilerle yazışırken reklam alanında ürünlerinizin reklamını yapabilir ya da bu alanı başkalarına kiralayabilirsiniz.



Raporlayın

Geçmiş tüm iletişimi ve operator performanslarını, iletişime geçiş noktalarını, yoğunluk anlarını raporlayın.



Entegre Edin

CRM, Trouble Ticket, müşteri veritabanları ve benzeri sistemlerle entegre ederek yapılan iletişimi ilişkilendirebilirsiniz.

sıradan olmayın
web sitenizi canlandırın

supportalive™, web sitenize gelen ziyaretçileri izlemenizi ve ziyaretçiler ile görüşme yapmanızı sağlayarak, satışlarınızı ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkartan Türkiye'deki ilk Web Call Center uygulamasıdır.

ziyaretçi izleme



iletişim



ziyaretçiye tam hakimiyet



not alma



tek tıklamayla görüşme



aktarım



aktif davet özelliği



yönlendirme



ziyaretçi tanıma



yönetim ve raporlama



Siteyi İzleme

Web sitenize her hangi bir ziyaretçi geldiğinde o kişi sitenize ilk defa gelmiş olsa bile onu görebilirsiniz.

Ziyaretçiyi Tanıma

Ziyaretçi daha önce size kendini tanıtmış ise, siteye her geldiğinde onu ismi ile görebilirsiniz.

Navigasyon İzleme

Ziyaretçilerin hangi sayfalarda olduklarını ve buldukları sayfalardan hangi sayfalara geçtiklerini görebilirsiniz.

Görüşme Başlatma

Sitenizdeki ziyaretçiler ile istediğiniz zaman görüşme talebinde bulunabilirsiniz.

Canlı Destek

Ziyaretçileriniz bir tıklama ile size ulaşır. Onlarla anında mesajlaşabilir, canlı destek verebilirsiniz. Ziyaretçinin bilgisayarına herhangi bir program, ActiveX ya da Java kurmasına gerek yoktur. Doğrudan doğruya kendi tarayıcısı üzerinden görüşme yapılır.

Ziyaretçileriniz Firewall Engeline Takılmasını

SupportAlive ile, ziyaretçileriniz Firewall (Güvenlik Duvarı) ya da Proxy üzerinden bağlanıyor olsa bile, herhangi bir port açılmasına ya da ayar yapılmasına gerek kalmadan size ulaşabilirler. Bilgisayarlarına popüler tarayıcılardan birinin kurulu olması yeterlidir.

Not Alma

Ziyaretçileriniz hakkında not tutabilir, başka operatörlerin tuftuğu notları ve daha önce tutulmuş notları görebilirsiniz.

Sayfa Açtırma

Ziyaretçi ile görüşme sırasında, ziyaretçinin aramakta olduğu web sayfasını ziyaretçinin bilgisayarında açtırabilirsiniz.

Tarayıcı Desteği

SupportAlive; Internet Explorer, Opera, Firefox gibi popüler tarayıcıları destekler.

"Operatör Dışarıda" Özelliği

Operatörler, durumlarını "dışarıda" yapabilirler. Bu sayede, görüşme kabul etmeden de siteyi izlemek mümkün olur. Ayrıca, bu özellik sayesinde bilgisayarınızın başında olmadığınız bir zamanda, örneğin geceleri, SupportAlive'i açık bırakarak sitenize kim gelmiş, hangi sayfaları dolaşmış görebilirsiniz. Ayrıca, istenirse, belli bir süre bilgisayarını kullanmayan operatörlerin durumları "Dışarıda" yapılabilir.

Departman Yapısı

Şirketiniz için birden fazla departman tanımlayabilir, gelen çağrıların ilgili departmana yönlendirilmesini sağlayabilirsiniz. Bir operatör birden fazla departmana üye olabilir.

Hazır Mesajlar

Sürekli kullandığınız mesajları belirleyerek, her defasında yeniden yazmanızı gerektirmeden tek tuşla ziyaretçiye gönderin. Hazır mesajları istediğiniz gibi kategorilendirebilirsiniz.

Hazır Linkler

Ziyaretçiye sık gönderilen linkleri belirleyerek, her defasında yeniden yazmanızı gerektirmeden tek tuşla ziyaretçiye gönderin. Hazır linkleri istediğiniz gibi kategorilendirebilirsiniz.

Operatöre/Departmana Yönlendirme

Ziyaretçiyi görüşme sırasında istediğiniz operatör veya departmana yönlendirebilirsiniz.

Operatörler arası mesajlaşma

Operatörler kendi aralarında mesaj gönderebilirler. Bu mesajlar da kayıt altına alınır ve raporlanabilir.

Toplu Mesaj Gönderme

Yönetici, operatörlere/departmanlara toplu mesaj gönderebilir.

Ziyaretçi uyarı sistemi

Ziyaretçi sitenizde geldiğinde veya görüşme talebinde bulunduğu anda sesli ve görüntülü olarak uyarılırsınız.

"Ziyaretçi mesaj yazıyor" uyarısı

Ziyaretçi mesaj yazıyorsa operatör uyarılır.

E-Posta İmza

E-postalarının imza bölümüne SupportAlive ikonunu yerleştirerek e-postayı alan kişinin e-postadaki linke tıklayarak sizinle görüşmesini sağlayabilirsiniz. Bu özelliği e-posta ile yaptığınız duyarularda hızlı geri dönüş sağlamak için de kullanabilirsiniz.

Teknik Bilgi Görüntüleme

Sitenizde bulunan veya sizinle görüşme yapmakta olan ziyaretçinin hangi tarayıcıyı kullandığını, IP adresinin ne olduğunu ve sitenize hangi siteden geldiğini görün.

Geçmiş Görüntüleme

Ziyaretçi ile yapılan bütün görüşmeler, ziyaretçi, operatör ve departman bazında kayıt altına alınır. Aynı ziyaretçi ile yeniden yapılan görüşmelerde operatörler kolaylıkla daha önce yapılan görüşmeleri görüntüleyebilir.

IP Sorgulayıcı

Müşteriye ait olan IP adres bloğunun yasal sahibini öğrenebilirsiniz.

Web Tabanlı Yönetim

Web tabanlı yönetim modülünü kullanarak sistem ile ilgili bütün yönetim işlemlerini yapabilir, birçok rapora ulaşabilirsiniz.

Otomatik Güncelleme

SupportAlive yeni bir sürüm veya yama çıktığında kendi kendini yenileyen Türkiye'deki tek programdır.

Dil

SupportAlive, Tam Türkçe desteğine ilave olarak, Türkçe dışındaki dilleri de destekler (UTF-8).

Teknik özellikler dışında, SupportAlive tamamen Türkçe arayüzü, 6x8 saat Türkçe desteği, istenildiği kadar alan adı altında kullanılabilirliği gibi özellikleriyle de Türkiye'nin tek seçimidir.