



“Kurumsal web çağrı merkezimiz Supportalive, site üzerindeki tüm ziyaretçilerimiz ile tek tek iletişim kurma ve sorularını yanıtlama imkanı sunuyor. Kısa zamanda müşteri memnuniyetinde üst sıralara çıktık. “



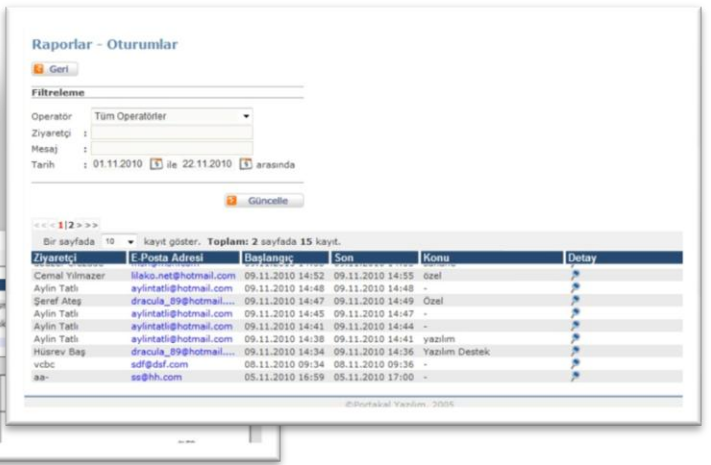
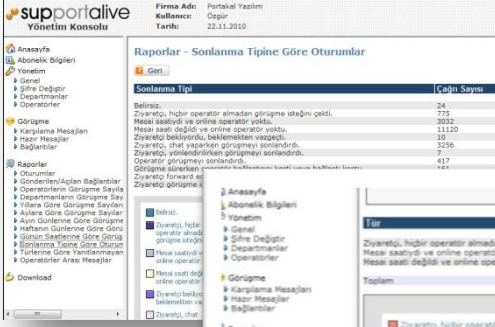
Ziyaretçilerinizi müşteriye dönüştürün

Supportalive™, web sayfanızda o anda bulunan çok sayıda ziyaretçiyle kurum çalışanlarının canlı olarak iletişim kurmalarını sağlamak amacıyla özel olarak tasarlanmış “Profesyonel Web Çağrı Merkezi” yazılımıdır. Supportalive™ sayesinde ziyaretçilerinizin isteklerini anında öğrenebilir, onları bilgilendirebilirsiniz. Sıcak satış yapabilir, anketlerinizi doldurabilirsiniz. Ziyaretçinizin gezdği sayfaları operatör ekranında görebilirsiniz.

Ziyaretçiler artık web sayfası yerine, yetkili kişiye istedikleri anda sorular sorabilecekleri ve yanıtlarını hemen alabilecekleri bir sistemde olmanın memnuniyetini yaşarlar. Siz de Supportalive’ın gücünü online ticaret uygulamalarınızla kolaylıkla bütünleştirebilirsiniz.

Supportalive kullanmanın avantajları :

- Web sitenize gelen ziyaretçileri izlemenize ve görüşmenize imkan sağlayarak, satışlarınızı ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarır.
- Siteye girdiği anda ziyaretçiyi görüntüleyerek, sitenizi online takip etme imkanı sunar.
- Ziyaretçilerin web siteniz üzerinde yaşadığı sorunları anında iletişim kurarak çözümlenizi sağlar. Böylece ziyaretçilerinizin siteyi terketme oranı azalır.
- İnternet reklamı vererek sitenize gelmesini sağladığınız ziyaretçilerin, müşteriye dönüşme oranını artırır.
- Beklediği ilgiyi fazlası ile bulan müşterilerinizin gözünde marka imajınızı artırır.



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.

Not Alma : Ziyaretçileriniz hakkında not tutabilir, başka operatörlerin tuttuğu notları ve daha önce tutulmuş notları görebilirsiniz.

Operatör Dışarıda Özelliği : Operatörler, durumlarını "dışarıda" yapabilirler. Bu sayede, görüşme kabul etmeden de site izlenebilir.

Departman Yapısı : Şirketinizin için birden fazla departman tanımlayabilir, gelen çağrılarının ilgili departmana yönlendirmesini sağlayabilirsiniz.

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

Hazır Linkler : Sık gönderilen linkleri belirleyip, tek tuşla gönderin.

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.

Ziyaretçi uyarı sistemi : Ziyaretçi sitenize geldiğinde veya görüşme talebinde bulunduğu anda sesli ve görüntülü olarak uyarılırsınız.

E-Posta İmza : E-postalarınızın imza bölümüne SupportAlive ikonunu yerleştirerek, e-postayı alan kişinin e-postadaki linke tıklayarak sizinle görüşmesini sağlayabilirsiniz.

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.

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

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

portakalofis

Boğaziçi Üniversitesi Teknopark
Bebek, İSTANBUL
Tel: +90 212 356 74 20
iletisim@portakalofis.com
www.portakalofis.com