



**TALEP ve ŞİKAYET YÖNETİMİ
MODÜLÜ
BİLGİ DOKÜMANI**

Eylöl 2013

Tegsoft® Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü

Tegsoft®, sunmuş olduğu **Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü** ile, kurumlara birçok farklı kanaldan gelen müşteri talep ve şikayetlerini en hızlı ve en etkin şekilde ele alarak değerlendirmeleri, sonuçlandırmaları ve raporlamaları konusunda destek olmayı amaçlamaktadır.

Tegsoft Çağrı Merkezi ürünü içerisinde yer alan Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü;

- Kurumsal e-posta hesaplarından,
- Kurumsal Web Sitesi üzerinde yer alan iletişim formu ve/veya talep-şikayet formlarından,
- Web servisleri aracılığı ile farklı web sitelerinden,
- Twitter ve Facebook üzerinden,
- Çağrı Merkezi iletişim kanalları aracılığı (Ses, Fax, Webchat gibi) ile iletilen tüm talep ve şikayetleri tek bir yapı içerisinde toplamaktadır.

Farklı iletişim kanalları üzerinden gelen talep ve şikayetler, **Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü** içerisinde önceden belirlenmiş olan yönlendirme mekanizmaları doğrultusunda otomatik olarak ilgili kişi ve/veya departmanlara atanabilmekte ve bu atamalar otomatik alarmlar ile ilgili kişi ve/veya departmanlara e-mail aracılığı ile iletilmektedir.

Talep Ayarları – Yönlendirme Ekranı

Talep ayarları			
Talep Tipleri	Kategoriler	Departman	E-Posta Hesapları
Sosyal Medya Tanımları		Yönlendirme	

Filtre

2/3

Ad	Kapalı	Sıra
☒ Test	☐	20
☒ Tweet	☐	50
☐ Teknik	☐	50

Ad	Tweet		
Gönderen		Hedef	
Dış bağlantı		Kaynak	Twitter
Kişî koşulu		Kişî Grubu	
Talep Tipi		Talep Kategorisi	
Zaman koşulu			
Takipçi Sayısı		Kapalı	☐
Kategori Atama	Bekleme	Tıp Atama	Müşteri Değerlendirme
Hedef Tipi	Kurum içi departman	Satış	Tuba Gürsoy
Açıklama			
NO	4d18c3a8-d8d6-4274-a51e-b27a03777c87		

Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü ile entegre çalışan E-Mail ekranı ile, kurumun farklı departmanları için kullanılan e-posta hesaplarının (bilgi, destek, satış vb.) tamamı sisteme tanımlanabilir ve bu e-posta hesaplarının her biri için ayrı yönlendirme senaryoları oluşturularak ilgili birimlere otomatik olarak talep ve şikayetlerin iletimi sağlanabilmektedir.

Talep Ayarları – E-Posta Hesapları Ekranı

Talep ayarları						
Talep Tipleri	Kategoriler	Departman	E-Posta Hesapları	Sosyal Medya Tanımları	Yönlendirme	
Filtre		Ad		Support mailleri	Protokol	Imaps
1/2		Kullanıcı		support01@tegsoft.com	Şifre	*****
		Sunucu Adresi		imap.gmail.com	Port	993
		Klasör		inbox	Sıra	50
		Açıklama			Kapalı	☐
Ad	Protokol	Kapalı	Sıra			
☒ Support mailleri	Imaps	☐	50			
☐ test@tegsoft.com	Imaps	☐	50			

Sosyal Medya Tanımları ekranı ile, Twitter ve Facebook üzerinde, tamamen dinamik olarak istenilen sayıda atanabilecek anahtar kelimeler aracılığı ile otomatik taramalar gerçekleştirilir ve belirtilen anahtar kelimelerin yer aldığı tweet'ler ve/veya yorumlar yakalanarak sisteme bir talep olarak atanabilir.

Talep Ayarları – Sosyal Medya Tanımları Ekranı

Talep ayarları						
Talep Tipleri	Kategoriler	Departman	E-Posta Hesapları	Sosyal Medya Tanımları	Yönlendirme	
Filtre		Tip		Twitter	Ad	Tegsoft - Twitter
3/3		Tüketici Anahtarı		X4gLUgznL2zDkvsOfBz	Parola	ZQcVzGItwjbzqnPPhCYn
		Erişim Anahtarı		1617247351-uT6bLFEaAI	Erişim Parolası	MsbdUA1oy1Ya5yImyBsV
		Web Adres			Kapalı	☐
		Sıra		50	Açıklama	
Tip	Ad	Kapalı	Sıra			
☐ Twitter	Sample	☒	50			
☐ Facebook	Tegsoft - Facebook	☒	50			
☒ Twitter	Tegsoft - Twitter	☐	50			
		Ad		Tarama İfadesi	Açıklama	
		☒ Bilgi		tegsoft bilgi		

Talep olarak atanan bir tweet iletilirken sadece içeriği ile değil, tweet'i gönderen kullanıcı bilgisi, bu tweet'i gören toplam takipçi sayısı gibi ek bilgiler de iletilmektedir.

Twitter aracılığı ile gelen bir talebin bilgileri

Bilgiler		
7/27		
Talep No / Talep Tarihi	c038f1b6-a9e6-4324-a95d-a45201e05deb	13/09/2013 16:25:11
Dış bağlantı	Tegsoft - Twitter	TWITTER
Kişi	TC Ekrem ÖZCAN	Ekrem Özcan
Takipçi sayısı	66	
Atanan	Alfacom	
Konu	Tegsoft	
2013-09-15 11:52:40.0		
Tip Kategorisi		
RT @zkoss: Tegsoft shares with us their experience with ZK to create a product line of CRM & other management software. http://t.co/J5mPFBI...		
Atama Tipi		
Atanan		

Talep ve şikayetler sizi yormasın, sistem sizin için yönlendirsin...

Belirlenmiş olan tüm iletişim kanalları üzerinden alınan talep ve şikayetler, tamamen kullanıcı yetkileri bazında gösterilmekte ve yönetilmektedir.

Bir talebin sistem içerisinde işlenme şekli şöyle özetlenebilir:

- Talep ilgili kişi ve/veya departmana atanır
- İlgili kişi ve/veya departman kendi yetkileri doğrultusunda ilgili bütün talepleri görüp yönetebilecekleri Talep ve Şikayetler ekranından talebe dair işlemi başlatır.
- Talep değerlendirme sonucunda başka bir departman tarafından işleme alınacaksa, ilgili departmana tüm geçmiş işlem bilgileri ile birlikte atanır.
- Talep sonuçlandırıldığında, e-mail ve/veya telefon aracılığı ile talep sahibi bilgilendirilir.

Talepler, kurum içinde tanımlı kişi ve/veya departmanlara atanabildiği gibi; kurum ile iletişimde olan kurum dışı kişi ve/veya departmanlara da atanabilmektedir.

Taleplerin tümü talep sonlandırma tarihi belirtilerek atanabilmekte ve atamayı yapan kullanıcı tarafından belirlenecek bir süre bilgisi ile istenilen zamanda otomatik olarak süre sonu hatırlatması yapılabilmektedir. Bu sayede sistem,

- Bir talebin ne kadar sürede değerlendirildiği,
- Bu süre aşıldıysa talebin hangi kişi ve/veya departmanda beklemede olduğu gibi performansla yönelik raporların alınabilmesine olanak tanır.

Talep ve Şikayetler Yönetim Ekranı

Talep ve Şikayetler								Tuba Gürsoy 19/09/2013 17:33
Filtre		Talep Tarihi			Dış bağlantı			
Tip		Departman			Kategori			
☒ Atanmış - Bana	☒ Atanmış - Tümü	☒ Atadıkları	☒ Atanmış - Departmanıma	Atama Tipi				
7/27								
☒ Atanmış - Departmanıma	Talep Tarihi	Tip	Kategori	Kişi	Departman	Atanan	Atama Tipi	
☐ EMAIL - Fwd: Fwd: Talep ve şikayet test MMS	15/09/2013 11:53:41	Müşteri Değerlendirme	Test	Eray Gürsoy	Satış		Açık - Kurum içi depart	
☒ Atanmış - Tümü	Talep Tarihi	Tip	Kategori	Kişi	Departman	Atanan	Atama Tipi	
☐ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 12:26:23	Teknik Destek	Analiz	ZK Framework	Alfacom		Açık - Kurum dışı depart	
☐ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 12:41:01	Teknik Destek	Analiz	Gökhan Armutçuoğlu	Teknik	Eray Gürsoy	Açık - Kurum dışı depart	
☐ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 12:41:06	Teknik Destek	Analiz	Eray Gürsoy	Teknik		Açık - Kurum dışı depart	
☐ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 12:48:16	Teknik Destek	Analiz	Tegsoft	Alfacom		Açık - Kurum dışı depart	
☐ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 13:08:25	Teknik Destek	Analiz	ZK Framework	Alfacom		Açık - Kurum dışı depart	
☒ TWITTER - Tegsoft	13/09/2013 16:25:11	Teknik Destek	Analiz	Ekrem Özcan	Alfacom		Açık - Kurum dışı depart	

Talep Detay Ekranı

Bilgiler		
13/27		
Talep No / Talep Tarihi	ab2feb1-b87b-4bd7-9d8a-fdece82af235	16/09/2013 10:16:17
Dış bağlantı	test@tegsoft.com	EMAIL
Kişi	eray.gursoy@tegsoft.com	Eray Gürsoy
Takipçi sayısı	0	
Atanan	Teknik	
Konu	Kredi kartı aidatında hata	
2013-09-16 10:19:16.115 2013-09-16 10:17:25.0 2013-09-16 10:17:22.0		
Tip Kategori	İlave Uygulama	Test
Müşteri şikayeti incelenmiştir. Kart aidat iadesi yapılmalı. Uygulama aktifleştirilmelidir.		
Atama Tipi	Açık - Kurum içi departm	
Atanan	Teknik	

Müşterinizin tüm iletişim geçmişini tek ekranda görüntüleyin...

TegsoftCC Çağrı Merkezi ürünü ile entegre çalışan Talep ve Şikayet Yönetimi Modülü aracılığı ile değerlendirilen talepler Müşterilere ait Kişi kartları üzerinde bilgi olarak tutulabilmekte ,böylece Çağrı Merkezindeki Müşteri Temsilcileri bir müşteri ile görüşmesi sırasında tek bir ekran üzerinden,

- gelen/giden/kampanya/webchat/SMS/Email geçmişini görüntüleyebildiği gibi,
- müşterinin bildirdiği talep ve şikayetleri de detaylı olarak görüntüleyebilmektedir.

Kişiler Ekranı – Talep ve Şikayetler Sekmesi

Talep ve Şikayetler		Kişiler		Tuba Gürsoy 19/09/2013 17:48	
Firma		Grup		Kampanya	
Adı Soyadı		Eray Gürsoy			
Tarih		Konu		Talep No	
13/09/2013 12:41:06		Tegsoft		e424d040-669a-4ee2-81ac-e6e3b86f0515	
14/09/2013 16:58:36		Tegsoft		Talep Tarihi	
15/09/2013 11:53:41		Fwd: Fwd: Talep ve şikayet test MMS		13/09/2013 12:41:06	
15/09/2013 13:43:14		Hasar ödemem yapılmadı		Dış bağlantı	
15/09/2013 15:34:57		CepKask Firmam Ticaret Odasına Kayıtlı Değil Diye Onarım Yapmadı!		Tegsoft - Twitter	
15/09/2013 15:45:14		Yapı Kredi Emeklilik Haksız Kazanç Elde Ediyor!		TWITTER	
16/09/2013 10:16:17		Kredi kartı aidatında hata		Takipçi sayısı	
19/09/2013 16:05:20		Fwd: SES SORUNU		33	
				Atanan	
				Teknik	
				Konu	
				Tegsoft	
				2013-09-15 11:52:40.0	
				Tip Kategori	
				RT @zkoss: Tegsoft shares with us their experience with ZK to create a product line of CRM & other management software. http://t.co/J5mPFBI...	
				Durum	
				Atanan	