HIPCALL

Çağrı Merkezi Yazılımı

+90 850 885 0000

satis@hipcall.com

www.hipcall.com

Hakkımızda

Bulutfon Telekomünikasyon A.Ş, 2013 yılından kurulmuştur. On yıldan uzun bir süredir, müşterilerine **telefon santrali, çağrı merkezi, müşteri hizmetleri, satış yönetimi** konularında hizmet vermektedir. Hipcall bir Bulutfon markasıdır.

Sanal Santral

Bulut tabanlı santralinizi 15 dakikada kurabilir ve müşterilere hizmet vermeye başlayabilirsiniz. Başlamak için bir akıllı telefon, internet bağlantısı yeterli.

Kataloğu indir

Çağrı Merkezi Yazılımı

Hipcall çağrı merkezi yazılımı için herhangi bir fiziki cihaza, sunucuya ihtiyacınız yok. Hemen kayıt olup dakikalar içinde çağrı merkezinizi kurabilirsiniz.

Kataloğu indir

Müşteri Hizmetleri Yazılımı

Müşterilerinizden telefon, e-posta yoluyla gelen tüm istek ve şikayetleri görüntüleyin. Hiçbir müşterinizi kaybetmeyin.

Satış Yönetimi Yazılımı

Hipcall, satış hunisi ihtiyacını karşılar, fırsatlarınızı takip eder, kullanıcı bazlı raporlar ve birçok başka özellik sunar.

Agentlarınız farklı ekranlar arasında kayıp mı oluyor?

Geliştirdiğimiz Google Chrome eklentisi ile çağrıları Google Chrome üzerinden cevaplayabilirsiniz. Ayrıca çağrı anında arayan kişinin adı soyadı, borcu, müşteri temsilcisi vb alanları görüp, tek tıklama ile CRM'deki ilgili sayfaları açtırabilirsiniz.

Agentları uzaktan yönetebiliyor musunuz?

Agentın sadece uygun, meşgul durumunu değil aynı zamanda hangi IP'den hangi istemci ile bağlanıp bağlanmadığı görebilir, müdahale edebilirsiniz. Ben çağrı alamıyorum diyen uzaktaki agentlara destek vermek Hipcall ile çok kolaydır. Agenttın internetinden kaynaklı ses problemlerini sistem otomatik tespit edebilmektedir.

IVR sisteminiz verimli çalışıyor mu?

Hipcall ile çağrılar arayan numaranın müşteri temsilcisine, numarayı arayan en son agentta, veya bir webservis ile sizin sistemlerinizin belirleyeceği bir iç hatta otomatik aktarılır. Böylece müşterileriniz en hızlı şekilde, en doğru agentta, kuyruğa bağlanmış olur.

Kolay bir şekilde entegrasyon yapabiliyor musunuz?

Hipcall'da hazır entegrasyonları hiç bir kod bilgisi olmadan kullanabileceğiniz gibi isterseniz API, SDK, Webkancaları, Webphone, Hızlı arama ve Harici yönetim gibi bir çok geliştirme aracını Hipcall bünyesinde barındırmaktadır.

Çağrı Merkezi Özelliklerimiz

Çağrı merkezi

- Telefon numarası
- Mesai içi ve dışı anonsu
- Karşılama anonsları
- Çağrı kuyruğu
- Çağrı dağıtımı (ACD)
- Akıllı yönlendirmeler
- Kullanıcı telesekreteri
- Şirket telesekreteri
- Kara liste
- Cevapsız çağrı yönetimi
- GSM hattı kullanımı
- Otomasyon
- Çağrı değerleme skoru
- Çağrı grubu
- Sıra numarası söyleme
- Firma CSAT anketi
- Kullanıcı CSAT anketi

Uyumluluk

- iPhone uygulaması
- Android uygulaması
- IP telefon
- Chrome eklentisi
- SIP'yi destekleyen herhangi bir yazılım veya cihaz ile çalışmaktadır.
- Whatsapp

Çağrı geçmişi

- Çağrı filtreleme
- Çağrı kayıdı
- Çağrı akışı
- Çağrı etiketleme
- Çağrıya not ekleme

Firma rehberi

- Kişi ve firma rehberi
- Rehberde filtreleme
- Rehberde etiketleme
- Rehbere not ekleme
- B2B veya B2C desteği

Geliştirici Araçları

- API ve SDK'lar
- Webkancaları
- Hızlı arama
- Harici yönetim
- Webservis tabanlı yönlendirme
- Entegrasyonlar

Kullanıcı & Rol Yönetimi

- Yetki bazlı roller
- Kullanıcılar

Raporlar & Pano

- Pano ve Widgetlar
- Dışa aktarım
- İçe aktarım
- Cevapsız çağrı nedeni
- Cevapsız çağrıya dönüş

En Popüler 6 Özellik

Pano widgetları

Pano ekranına çeşitli widgetlar ekleyerek, aktif kullanıcıları anlık olarak görebilir, çağrı trafiğini inceleyerek iletişimi takip edebilirsiniz.

Akıllı yönlendirme

Gelen çağrılarınızı arayan müşteriye göre müşteri temsilcisine, son konuştuğu kullanıcıya otomatik yönlendirebilirsiniz. Özellikle outbound aramaların dönüşün çağrı doğrudan ilgili kullanıcıya düşer.

Webtelefonu - CTI

Hipcall, tümleşik bir web telefon sistemi sunar, yani çağrı yapmak için bir IP telefon veya softphone kullanmanıza gerek yoktur. Rehberinizdeki kişilere tek tıklama ile kolayca çağrı yapabilirsiniz.

Cevapsız Çağrıya Dönüş

Cevaplanmayan çağrılara belirli bir zaman aralığı içinde geri dönülüp dönülmediğini kolaylıkla raporlayabilirsiniz.

Otomasyon

Arayan kişinin dinlediği anonslara, beklediği kuyruğa göre sistem otomatik çağrılara etiket ekleyebilir. Böylece çağrılarınız otomatik segmente edilmiş olur.

Çağrı değerlendirme skoru

Agentlara çağrı bazında belli kriterlerde puanlar verebilir. Sonrasında agent bazlı veya çağrı puanı bazlı raporlar alabilirsiniz.

Çağrı Merkezi Yazılımı Özellikleri

Çağrı Transferi

Gelen ve giden aramada, çağrıyı başka bir kullanıcının dahilisine aktararak görüşmeyi devam ettirebilirsiniz.

Sessize Alma

Görüşme anında, sessize alma tuşunu kullanarak sesinizin kısa bir süre için karşı tarafa gitmesini engelleyebilirsiniz.

Sıra Numarası Söyleme

Sırada bekleyen kullanıcılara, "Sırada bekleyen X kullanıcısınız" şeklinde bilgi anonsu dinletebilirsiniz.

Dahili Arama

Şirketinizdeki diğer kullanıcıları farklı ofislerde olsalar bile dahili numarasıyla arayabilir, şirket içi ücretsiz iletişim kurabilirsiniz.

Karşılama Anonsları

Arayanlara bir karşılama anonsu dinleterek, çağrıyı otomatik olarak veya bir tuşlama sonrasında bir kullanıcıya, çağrı grubuna veya farklı bir anonsa yönlendirebilirsiniz.

Çağrı Bekletme

Arayanları beklemeye aldığınızda, onlara istediğiniz bir müzik veya ürün ve hizmetleriniz hakkında tanıtım anonsu dinleterek bu zamanı daha verimli kullanabilirsiniz.

Çağrı Kuyruğu

Tüm kullanıcılar meşgul ise arayan kişiyi sıraya alarak, kaçıncı sırada olduğunu bildirebilirsiniz. Arayan kişi sıra numarasını bildiğinde hatta daha uzun süre bekleyebilir.

Akıllı yönlendirme

Gelen çağrılarınızı arayan müşteriye göre müşteri temsilcisine, son konuştuğu kullanıcıya otomatik yönlendirebilirsiniz. Özellikle outbound aramaların dönüşün çağrı doğrudan ilgili kullanıcıya düşer.

Çağrı Grubu

Satış, destek vb gibi çağrı grupları oluşturarak, arayanların en uygun kullanıcıya yönlendirilip, görüşme yapmasını sağlayabilirsiniz.

Çağrı Merkezi Yazılımı Özellikleri

Geri Arama

Arayan kişi kuyrukta beklemek istemiyorsa ve geri aranmak istiyorsa talebini alarak, daha sonra geri dönüş sağlayabilirsiniz.

Telefon Numarası

SIP protokolünü destekleyen mevcut numaralarınızı Hipcall'da kullanabilirsiniz. Hipcall SIP standartlarına uygun bir santral çözümüdür.

Çağrı Dağıtımı

Kuyrukta bekleyen çağrıları, rastgele, en az konuşan kullanıcıya veya grupta yer alan kullanıcılara sıralı olarak dağıtabilirsiniz. İsterseniz tüm kullanıcıları aynı anda çaldırabilirsiniz.

GSM Hattı Kullanımı

Sunduğumuz FCT cihazı slot kiralama özelliğimiz ile GSM numaralarınızı telefon sisteminde kullanabilirsiniz.

Kullanıcı Telesekreteri

Numaranızı arayanlar, size ulaşamadığında telesekreterinize sesli mesaj bırakabilirler.

Şirket Telesekreteri

Arayanlar kullanıcıya ulaşılamadığında telesekretere sesli mesaj bırakabilirler. Telesekretere bırakılan mesajlar daha sonra dinlenebilir.

Çağrı Merkezi Yazılımı Özellikleri

Dahili Yönetimi

Yetkili kullanıcılar, dahililerin cihazlarına ait kayıt durumlarını, sisteme bağlı olup olmadıklarını görüntüleyebilir ve yönetebilirler.

Mesai İçi ve Dışı Anonsu

Mesai saatlerinize göre karşılama anonsunu otomatik olarak değiştirebilir, anons hedefini bir kullanıcı, çağrı grubu veya telesekreter olarak güncelleyebilirsiniz.

Kara Liste

Sizi aramasını engellemek istediğiniz numaraları kara listeye ekleyebilirsiniz. Böylece çalışma arkadaşlarınızın ve sizin zamanınızı alan gereksiz görüşmelerden kurtulursunuz.

Güvenli Görüşme (TLS)

TLS güvenli ses şifrelemesi sayesinde çağrılarınızın gizlice dinlenmesine karşı tam koruma sağlanır.

Otomasyon

Arayan kişinin dinlediği anonslara, beklediği kuyruğa göre sistem otomatik çağrılara etiket ekleyebilir. Böylece çağrılarınız otomatik segmente edilmiş olur.

Çağrı değerlendirme skoru

Agentlara çağrı bazında belli kriterlerde puanlar verebilir. Sonrasında agent bazlı veya çağrı puanı bazlı raporlar alabilirsiniz.

Çağrı Merkezi Yazılımı Özellikleri

Whatsapp

Müşterilerinizle iletişimi WhatsApp üzerinden sorunsuz bir şekilde yürütün. Bu entegrasyon, hızlı ve etkili müşteri hizmetleri sunmanızı ve çağrı merkezi operasyonlarınızı güçlendirmenizi sağlar.

Firma CSAT anketi

Şirketinizin genel müşteri memnuniyetini ölçmek için özel olarak tasarlanan Firma CSAT anketleri ile müşteri deneyimini iyileştirin. Bu anketler, stratejik kararlar almanız için değerli geri bildirimler toplamanıza yardımcı olur.

Kullanıcı CSAT anketi

Her bir müşteri temsilcisinin performansını değerlendirmek ve geliştirmek için Kullanıcı CSAT anketlerini kullanın. Müşteriyle doğrudan etkileşimde bulunan temsilcilerin memnuniyet seviyesini ölçerek hizmet kalitesini artırın.

Cihaz ve Mobil Uygulama Uyumluluğu

Mobil Uygulama Desteği

Android ve iOS tabanlı akıllı telefonlara kuracağınız mobil uygulamalar ile internet olan her yerde şirket numaranızı kullanabilirsiniz.

Available on the App Store

ANDROID APP ON Google play

Chrome Tarayıcısı

Google Chrome tarayıcısı üzerinden webphone eklentisi ile şirket numaranızı kullanabilirsiniz. Farklı bir uygulama kurmanıza gerek kalmaz.

Available in the Chrome Web Store

Masaüstü Uygulama Desteği

Hipcall, SIP protokolüne uygun bir şekilde geliştirilmiştir. SIP protokolünü destekleyen Windows, OSX veya Linux işletim sistemindeki yazılımlarla çalışmaktadır.

IP Telefon Desteği

IP telefonları kullanarak gelen aramaları cevaplayabilir, dış arama yapabilirsiniz.

Çağrı Geçmişi

Çağrı Filtreleme

Görüşmeleri, gelen ve giden yönde, kullanıcı özelinde veya bir tarih aralığı verip, birçok farklı koşul oluşturarak kolaylıkla filtreleyebilirsiniz.

Çağrı Akışı

Çağrının başlangıcından bitişine kadar tüm çağrı akışını görebilir, çağrının hangi kullanıcıya veya anonslara bağlandığını detaylı olarak inceleyebilirsiniz.

Çağrı Kaydı

Gelen, giden aramaları ve santral içi yapılan dahili görüşmeleri kayıt edebilirsiniz, görüşmeleri istediğiniz zaman dinleyebilir ve silebilirsiniz.

Çağrıya Not Ekleme

Çağrı detay alanına görüşme hakkında notlar ekleyerek, iş takibinizi kolaylaştırabilirsiniz. Bir müşteriyle olan görüşme geçmişini, diğer kullanıcılar okuyarak öğrenebilir.

Çağrı Etiketleme

Görüşmeleri, önem, amaç, nitelik vb. belirleyeceğiniz türlere göre bir etiket vererek gruplandırabilirsiniz. Böylece satış, tahsilat vb. konulardaki görüşmelerinizi kolaylıkla ayırabilirsiniz.

Firma Rehberi

Kişi ve Firma Rehberi

Kişilerin ve firmaların iletişim bilgilerini kayıt ederek tüm kullanıcılarınızın erişebileceği merkezi bir rehber oluşturabilirsiniz.

Rehbere Not Ekleme

Rehberdeki kişi veya firma kartlarına notlar ekleyerek iş takibinizi kolaylaştırabilirsiniz.

Rehberde Filtreleme

Rehberdeki kayıtları, oluşturulma zamanına, etiketine, oluşturan veya atanan kullanıcısına göre kolaylıkla filtreleyebilirsiniz.

Segmantasyon

Rehberinizdeki kayıtları sizi nereden buldukları, çalışan sayısı, sektörü, yaşam döngüsü gibi alanlarla segmente edebilirsiniz.

Rehberde Etiketleme

Rehberdeki kişi veya firmaları, ekleyeceğiniz bir etiket ile kolaylıkla gruplandırabilirsiniz. Örneğin; Tedarikçiler, Aboneler, Müşteriler vb.

B2B veya B2C desteği

Merkezi rehberinizi B2B veya B2C'ye göre düzenleyebilirsiniz. Örneğin firma alanını kapatıp sadece kişi alanını kullanabilirsiniz.

Raporlar & Pano

Pano Widgetları

Pano ekranına çeşitli widgetlar ekleyerek, aktif kullanıcıları anlık olarak görebilir, çağrı trafiğini inceleyerek iletişimi takip edebilirsiniz.

Cevapsız Çağrıya Dönüş

Cevaplanmayan çağrılara belirli bir zaman aralığı içinde geri dönülüp dönülmediğini kolaylıkla raporlayabilirsiniz.

Cevapsız Çağrı Nedeni

Cevaplanmayan çağrıların nedenini raporlayabilirsiniz. Örneğin mesai dışı aramalar, terk edilen çağrılar gibi.

Dışa Aktarma

Rehberdeki kişi ve firmaları, görevleri, görüşme geçmişini CSV olarak dışa aktarabilirsiniz.

İçe Aktarma

Müşterilerinizi kişi, firma olarak rehbere CSV formatında Hipcall'daki rehberinize aktarabilir. CSV dosyası ile toplu görev oluşturabilirsiniz.

Entegrasyonlar & Geliştirici Araçları

API

Hipcall'un sunduğu API'leri kullanarak, geliştirdiğiniz uygulamalar ile entegrasyon sağlayabilirsiniz.

Webkancaları

Webkancalarını kullanarak, çağrı başlangıcı, çağrı bitişi, cevapsız çağrı gibi verileri bir URL'ye iletebilirsiniz.

Hızlı Arama

Hipcall'un sunduğu API'leri kullanarak, geliştirdiğiniz uygulamalar ile entegrasyon sağlayabilirsiniz.

Harici Yönetim

Webkancalarını kullanarak, çağrı başlangıcı, çağrı bitişi, cevapsız çağrı gibi verileri bir URL'ye iletebilirsiniz.

Entegrasyonlar

Hipcall hesabınızı mevcutta kullandığınız uygulamalar ile entegre ederek işinizi kolaylaştırabilirsiniz. Mevcutta 1000'in üzerinde uygulama ile entegre bir şekilde çalışmaktayız.

Kullanıcı & Rol Yönetimi

Roller

Yetki bazında roller tanımlayabilirsiniz. Örneğin bir kullanıcı sadece kendi çağrı kayıtlarını görsün, veya farklı bir kullanıcı dışa aktarım yapabilsin gibi.

Kullanıcılar

Çalışma arkadaşlarınızı sisteme davet edebilir, onlara yetki bazında roller tanımlayabilir, ve onların telefon sistemini merkezi bir yerden ayarlayarak kolayca yönetebilirsiniz.

Referanslarımız

Diğer referanslarımız için sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

3207 firma tarafından güvenilerek kullanılıyoruz.

Referanslarımız

Diğer referanslarımız için sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

3207 firma tarafından güvenilerek kullanılıyoruz.

İletişim

Çünkü, size destek olmak için buradayız.

Aklınıza takılan her hangi bir konu için bizleri arayabilir, sorularınızı sorabilirsiniz. Konusunda uzman personelimiz sorularınızı cevaplayacaktır.

Telefon

+90 850 885 0000

Websitesi

www.hipcall.com

Mail

satis@hipcall.com

Denizli Adresi

Kınıklı Mh. Hüseyin Yılmaz Cd. No:67
Teknokent D Blok, İç Kapı No:212
Pamukkale/Denizli

Londra Adresi

21 East Street, Bromley, Londra,
England, BR1 1QE