CentraVox

GELEN VE GİDEN ÇAĞRI ASİSTANI

Telefonu açar, müşteriyi arar.

Şirketinizin telefonunu yapay zekâ karşılar. Türkçe konuşur, randevu alır, talebi çözer. Teyit ve hatırlatma aramalarını da kendisi yapar.

%100
Firmaya özel kurulum

7/24
Karşılama ve arama

+50
Entegrasyon imkânı

centravox.ai

BUGÜN NE OLUYOR

Telefon çalıyor. Her zaman açılmıyor.

Karşılanmayan çağrı geri gelmiyor, yapılmayan arama da hiç yapılmıyor.

Mesai bitince

Akşam ve hafta sonu gelen çağrılar boşa çalıyor. Müşteri ertesi güne kalmıyor, başka kapı arıyor.

Hat meşgulken

Aynı anda iki kişi arayınca biri bekliyor. Bekleyen çoğu zaman telefonu kapatıyor.

Arama sırası gelmeyince

Teyit, hatırlatma ve geri dönüş aramaları listede bekliyor. Gün biterken çoğu yapılmamış oluyor.

Kaçan çağrı da yapılmayan arama da hiçbir rapora girmez, kayıp sessizce büyür.

NE YAPIYORUZ

Platform değil, size özel asistan.

Hazır bir yazılım satmıyoruz.

İşinizi dinliyoruz, telefonda neler konuşulduğunu çıkarıyoruz ve şirketinize özel bir asistanı sıfırdan kuruyoruz.

Asistan gelen çağrıları karşılar, gereken aramaları da kendisi yapar. Karşılama metnini, çalışma saatlerini ve takvimi sonradan kendiniz düzenlersiniz.

1

Süreç analizi

Hangi çağrıları karşılamamız, kimleri aramamız gerektiğini çıkarıyoruz.

2

Asistan tasarımı

Gelen çağrının ve giden aramanın akışını işinize göre kuruyoruz.

3

Kurulum ve bakım

Yayına alıyoruz, dinliyoruz ve konuştukça daha iyi hâle getiriyoruz.

GELEN ÇAĞRI ÖRNEĞİ

Bir çağrı böyle geçiyor.

İyi günler, size nasıl yardımcı olabilirim?

Yarın için randevu almak istiyorum.

Yarın 11:00 ve 14:30 uygun. Hangisi sizin için iyi olur?

14:30 olsun.

Randevunuz oluşturuldu. Bir gün önce sizi arayıp teyit edeceğim.



Konuşan bir insan gibi.

Menü yok, tuşlama yok, robot sesi yok.

Asistan sorar, dinler, anlar ve işi bitirir. Anlamadığında ya da yetkisi dışına çıktığında bunu açıkça söyler, konuşmayı bir insana devreder.

Konuşmanın tamamı kayıt altındadır; sonradan dinleyebilir, yazıya dökülmüş hâlini okuyabilirsiniz.

RANDEVU VE TALEP

Randevuyu alır, değiştirir, iptal eder.

Takviminize bakar, uygun saati söyler ve kaydı oluşturur. Not almaz, işi yapar.

Uygun saati bulur

Takviminizi ve kaynaklarınızı bilir; boş olmayan bir saati asla önermez.

Çakışmayı önler

Aynı saate iki randevu verilmesi sistem tarafından engellenir.

Değişikliği yönetir

Müşteri saatini değiştirmek ya da iptal etmek istediğinde bunu kendisi halleder.

Bilgiyi doğru verir

Çalışma saatleri, hizmet kapsamı ve kampanyalar için size ait belgelerden cevaplar.

Bilmediğini söyler

Emin olmadığı bir konuda uydurmaz; açıkça belirtir ve yetkiliye aktarır.

Teyidi kendisi yapar

Randevu yaklaşınca müşteriyi arar, teyit eder; her çağrı panelinizde kayıtlı kalır.

GİDEN ARAMA

Konuşma bitince unutmaz.

Çoğu sesli sistem telefon kapanınca hiçbir şey hatırlamaz. CentraVox asistanı konuşurken kendine iş yazar, zamanı gelince müşterinizi kendisi arar.

1

Müşteri söyler

“Yarın öğleden sonra beni arayın.”

2

Asistan not eder

Talep, saatiyle birlikte sisteme işlenir.

3

Zamanı gelir

Kimsenin hatırlaması gerekmez.

4

Asistan arar

Müşteriyi kendisi arar ve konuyu kapatır.

Randevu alındığında teyit araması kendiliğinden doğar, randevu iptal edilirse o arama listeden düşer. Kimsenin listeyi güncellemesi gerekmez.
Lead kayıtları da aynı şekilde çalışır: formdan, reklamdan ya da CRM'den düşen potansiyel müşteriyi asistan sırası gelince arar, ulaşamazsa tekrar dener.

LEAD ARAMASI ÖRNEĞİ

Her lead, sıcakken aranır.

Merhaba, sitemizden form doldurmuşsunuz. Şu an konuşmaya uygun musunuz?

Evet, buyurun.

Ön görüşme istemişsiniz. Perşembe 11:00 ya da Cumartesi 10:30 uygun. Hangisini tercih edersiniz?

Cumartesi olsun.

Cumartesi 10:30 için randevunuzu oluşturdum. Bir gün önce arayıp teyit edeceğim.



Lead'ler listede beklemez.

Formdan, reklamdan ya da CRM'den düşen her kayıt doğrudan arama sırasına girer.

Açan olmazsa daha sonra yeniden dener. İlgi varsa randevuyu alır ya da görüşmeyi satış ekibinize aktarır.

Her denemeyi ve sonucunu panelinizde görürsünüz.

TEK ASİSTAN DEĞİL

Bir ekip gibi çalışır.

İşiniz tek tip çağrıdan ibaret değil. Karşılama, satış, servis, muhasebe; her biri kendi asistanı olabilir, konuşmayı birbirine devredebilir.



Müşteri kendini bir kez anlatır.

Devir sırasında konuşmanın tamamı birlikte taşınır. Yeni asistan kimin aradığını, ne konuşulduğunu ve nerede kalındığını bilir.

Müşteri aynı bilgiyi ikinci kez vermek zorunda kalmaz. Bekletilmez, başka numaraya yönlendirilmez.

KONTROL SİZDE

Ne olduğunu görürsünüz.

Telefonda geçen her şey, panelinizde geriye dönük olarak durur.

Tüm çağrılar

Kim aradı, ne zaman aradı, ne kadar sürdü, nasıl sonuçlandı.

Ses kaydı ve yazılı metin

Konuşmayı dinleyin ya da yazıya dökülmüş hâlini okuyun.

Randevular

Hangi randevu hangi çağrıdan doğdu, tek ekranda görünür.

Giden aramalar

Asistanın kimi ne zaman arayacağı, aramanın nasıl sonuçlandığı önceden ve sonradan görünür.



Panele soru sorun.

“Bu hafta kaç randevu var?”
“Yarınki randevuyu iptal et.”

Rapor almak için ekran gezmenize gerek yok. Panelin içindeki asistana yazarsınız, o yapar.

SEKTÖRLER

Her sektör için, o sektörün dilinde.

Asistan sizin işinizin terimlerini ve sürecini bilerek konuşur; hem gelen çağrıyı karşılar hem gereken aramayı yapar.

Otomotiv

Servis randevusu, bakım hatırlatma, yedek parça yönlendirme, lead aramaları

Sağlık

Muayene randevusu, hatırlatma, doğru birime aktarma

Güzellik ve bakım

Personel bazlı randevu, iptal ve boş saati doldurma

Emlak

Portföy bilgisi, görüntüleme randevusu, geri arama

Eğitim

Kayıt bilgisi, deneme dersi planlama, veli araması, yoklama bilgisi verme

Hizmet ve saha

Talep alma, teknisyen yönlendirme, teyit araması

Turizm ve konaklama

Otel ve tur rezervasyonu, farklı dillerde misafir soruları, varış öncesi teyit araması

Listede olmayan bir işiniz varsa da olur; asistan sizin sürecinize göre kurulur.

GÜVEN

Müşterinize yalan söyleyemez.

Yapay zekâdan çekinilen şey genelde şudur: yapmadığı bir işi yapmış gibi anlatması. Biz bunu bir uyarı cümlesiyle değil, sistemin kurulumuyla engelledik.

Söz verdiyse, yapmıştır.

Asistan “randevunuzu aldım” diyorsa, randevu gerçekten oluşmuştur. Müşteriye verilen kritik sözleri asistanın kendi cümlesine bırakmayız; bunları sistemin kendisi söyler.

Yetkisi dışındaki bir işi yapamaz, yapabiliyormuş gibi de konuşamaz. Aynı şey giden aramalar için de geçerlidir.

Verileriniz nerede duruyor, siz seçersiniz

Türkiye, Avrupa ya da tamamen kendi sunucunuz. Sistem, izin verilmeyen bir bölgeye veri göndermeyi reddeder.

KVKK uyumlu kurulum

Erişim yetkileri, kayıt saklama ve silme kuralları kurulumda birlikte belirlenir.

Kayıtlara yalnız yetkili erişir

Ses kayıtları açık bir adreste durmaz; erişim süreli ve denetlenebilir.

BAŞLANGIÇ

4 adımda yayına.

Numaranız değişmez, santralinizi değiştirmezsiniz. Kurulumu biz yaparız.

1

Keşif görüşmesi

Telefonda ne konuşulduğunu ve neyin sizi yorduğunu anlıyoruz.

2

Süreç haritası

Hangi çağrının nasıl sonuçlanacağını birlikte netleştiriyoruz.

3

Geliştirme ve test

Asistanı kuruyor, gerçek çağrılarla deniyor ve düzeltiyoruz.

4

Yayına alma

Hattınıza bağlıyoruz; dinlemeye ve iyileştirmeye devam ediyoruz.

Tek bir şubede ya da tek bir hatta başlayabilirsiniz. İşe yaradığını gördüğünüzde yaygınlaştırırız.

Telefonunuz bir daha boşa çalmasın.

Size özel asistanı birlikte tasarlayalım. Önce sizi dinliyoruz: ne konuşulduğunu,
neyin zaman aldığını ve kimlerin aranmadan kaldığını.

centravox.ai