

Kişiselleştirilmiş
bir müşteri
deneyimine geri
dönün

Rehber: Müşteri Memnuniyetini Ön Plana Çıkarma

Müşteri hizmetleri nasıl değişiyor?

Müşteri hizmetlerini üç dalgada düşünün: Birinci dalga, müşteri hizmetlerinin geçmişte nasıl olduğu, ikinci dalga yakın zamanda nasıl olduğu ve üçüncü dalga ise yakın gelecekte nasıl olabileceğidir. İletişim merkezi fiziksel bir yer olduğunda, baskın kanal ses olduğunda ve öngörülebilir arama hacimleri ve süreleri olduğunda birinci dalgayı hatırlayacaksınız. İletişim merkezi birden fazla bakım kanalı ile sanal hale geldiğinde ancak kanallar bağlı olmadıklarında

ikinci dalgayı anlayacaksınız. Yakın gelecek ile ilişkili olan üçüncü dalga yalnızca video, mobil ve sosyal gibi birden fazla kanalı içermekle kalmaz aynı zamanda da tüm bu kanallar genelinde sürekliliği de içerir. Zorluk tüm kanalları, tüm müşteri yolculuğu genelinde benzersiz, tutarlı, kavramsal bir deneyime entegre etmektir.

Günümüz müşterileri istedikleri zaman, tüm konumlarda ve her türlü cihazda hizmet almak istiyor ve bu etkileşim kanalları genelinde bir süreklilik seviyesi de bekliyorlar. Sınırları olmayan müşteri hizmetleri istiyorlar. Sınırları olmayan müşteri hizmetleri işletmeniz için çok daha samimi ve kişisel bir yolla bağlantı kurmasında fırsatlar ortaya koyabilir.



Değişen müşteri hizmetleri ortamının değerini keşfetme

- Temsilciler, müşterilerin arkadaşları ile çevrimiçi sohbet ettiği şekilde müşteriler ile çevrimiçi sohbet edebilirler ve bu, işlemi müşteri için daha uygun hale getirmekle kalmaz daha bilindik ve eğlenceli hale de getirir.
- Yüz yüze video etkileşimleri yalnızca yanlış anlaşılımları önlemekle kalmaz aynı zamanda da bağlılığı güçlendirir ve ilişkiler ile güveni inşa eder.
- Kanallar genelinde süreklilik, müşteri memnuniyetini, bağlılığı ve desteği arttırmaya yardımcı olan kişisel bir müşteri yolculuğu sunabilir.

İletişim merkezi (sohbet, sosyal medya, video, mobil, e-posta, ses) aracılığıyla tam bir müşteri deneyimi sunmak ve çevrimiçi hizmet veren konumlar (kiosklar) sınırsız müşteri hizmetleri sağlar.

Müşterilerin gerçekte istedikleri farklılaştırılmış ve keyifli bir müşteri deneyimidir ve siz bunu sağlayabilirsiniz. Başarılı bir müşteri hizmetleri stratejisi, süreçlerinizi düzenlerken telefon, video, mobil, sohbet ve sosyal medyayı bir araya getirebilir.

Cisco® DX80, DX70 ve CX650
uç noktaları, masaüstünüz ile
arada bir köprü görevi görür.



Olağanüstü müşteri hizmetleri sunma

Her zaman için bir çoklu kanal yaklaşımı ile başlayın.

- Müşteriler kuruluşunuzla bağlantı kurmayı seçtikleri yöntem, zaman ve yerden bağımsız olarak ve amaç ne olursa olsun tutarlı ve yüksek kaliteli bir deneyim ararlar. Müşteriler, kanallar arasında etkileşimde bulunduklarında veya ikinci hat, arka ofis ya da uzman yardımında bulunduklarında bu müşteriler söz konusu etkileşimlerin, kuruluşun neler olduğuna ilişkin tam bir fikre sahip olabileceği şekilde bağlantılı olmalarını beklerler. Çoklu kanal deneyimleri; ses, video, e-posta, sohbet ve sosyal medya gibi kanallar genelinde ayrı, sık silolan etkileşimler kavramsal olarak benzersiz bir müşteri yolculuğunda bağlanmış olduğunda oluşturulur.
- Cisco platformu, bir kuruluşun çoklu kanal stratejisinde merkez nokta olarak hizmet görür. Müşteri hizmet kanalları arasında geçiş yaptıkça tutarlı kavram ve veriler sağlar, böylelikle müşteri daha kişisel bir yolculuk, daha az hayal kırıklığı deneyimler ve daha az çaba gösterir. Platformumuz ayrıca ek kanallar olarak üçüncü taraf çözümler ile veya popüler olabilecek müşteri etkileşimi türleri ile kolaylıkla entegre olabilecek şekilde inşa edilmiştir.

Uzmanlarınızı hareketli servisler için mobilleştirin.

- 2013 yılında kuruluşların yüzde 5'inden daha azında mobil bir müşteri hizmetleri stratejisi vardı. 2015 yılında İnternet kullanıcılarının en az yüzde 60'ı ilk tercihleri olarak mobil müşteri hizmetlerini seçecektir. – *Gartner*
- Cisco'dan Aracı Talebi API'sı kuruluşunuzun mobil uygulamalarınız için kolaylıkla ve hızlı bir şekilde canlı destek yetkinliği edinmesini sağlar. Bu, müşterilerin rahat bir şekilde, istedikleri zaman mobil cihazları aracılığıyla bağlantı kurabilmeleri anlamına gelir.

Video ile müşteri hizmetlerini kişisel hale getirin.

- Video etkileşimi, müşterilerin hizmeti yüz yüze deneyimleyebilmesi anlamına gelir. Bu hizmet, her bir etkileşimin kişisel olmasını sağlar. Bu etkileşimler aracılığıyla sorunları çözme ve müşteriye yardımcı olma, bağlantılar ve marka bağlılığı oluşturmaya yardımcı olabilir.
- Cisco kiosk video, mobil video ve kapsamlı video çözümleri sunar. Bu, müşterilerin yalnızca konuştukları kişiyi görebilmeleri değil aynı zamanda da belirli bir cihazda bağlanmasından ve gerçek zamanlı eğitimler sağlamasından, bir müşterinin bire bir yardıma ihtiyacı olması durumunda yakındaki konumları belirtmesinden, araçlar ile görüşmeler ayarlamasından ya da ilerlemeyi takip etmesinden bağımsız olarak video sohbetin ötesinde yardım alabilmesi anlamına gelir.

Her zaman esnek olun—bulut ile esneklik kazanın.

Esneklik, işletmeniz için çok önemlidir. Yalnızca farklı barındırma ortamlarındaki uygulamalar arasında verileri kolayca bağlayabilir olmanız değil aynı zamanda da en yoğun dönemler sırasında hızlı bir şekilde ölçeklendirme yapabilmeniz ve güncel kalabilmek adına yeni servisleri benzersiz şekilde ekleyebilmeniz de gerekir.

İletişim Merkezi için Cisco Merkezli İşbirliği Çözümü, zorlu müşteri hizmetleri ihtiyaçlarınızı ve beklentilerinizi karşılama esnekliğine sahiptir. Müşteri başına, herhangi bir yerden 10 ila 12.000 aracıyı destekleyebilir. Cisco ayrıca bulut altyapısı ve yalnızca Cisco ile iş ortağının geliştirdiği uygulamaları değil aynı zamanda da müşteri ile diğer iş ortağı bulutlarını bağlama açısından ileriye dönük olan Intercloud (Bulutlar Arası) çözümüne de yatırım yapmaktadır. Bunun nasıl avantaj sağlayabileceğine ilişkin bir örnek; Cisco Merkezli İşbirliği Çözümü iş ortaklarının bir bulut tabanlı CRM'ye bağlanabilmesidir.

Cisco İşbirliği ile beklenenden olağanüstüne geçin

Cisco İşbirliği çözümleri yüz yüze, kişisel müşteri hizmetleri sunmanıza ve müşteri beklentilerinin ötesine geçmenize yardımcı olur. Ve Cisco İşbirliği, olduğunuz yerden işbirliği yolculuğunu başlatmak için hazırdır; bu bir kaldır ve değiştir stratejisi değildir.

Her odada, her masada ve her cepte olağanüstü işbirliği deneyimleri oluşturun.

- Video uç noktalarındaki olağanüstü Cisco DX, SX, MX ve IX hatları ile ilgili daha fazlasını [öğrenin](#).

Sesi, videoyu, mobili, sosyal ve ulaşılabilirliği tüm cihazlar genelinde çabası bir şekilde entegre edin.

- Cisco'nun orta ölçekli pazar ve kuruluşlar için olan pazar lideri tümleşik iletişim platformlarını [keşfedin](#)

Yüksek kaliteli, güvenli WebEx® konferans ile herkesle, her yerde, istediğiniz zaman bağlantı kurun.

- Bulutta ya da tesis içinde Cisco'nun mükemmel konferans çözümünüzü oluşturmanıza [nasıl yardımcı olduğuna bakın](#).

Müşteri memnuniyetini, bağlılığını ve desteğini yenilikçi müşteri işbirliği çözümleri ile arttırın.

- Cisco müşteri işbirliği çözümlerinin servisi nasıl yeniden kişiselleştirdiğini [öğrenin](#).

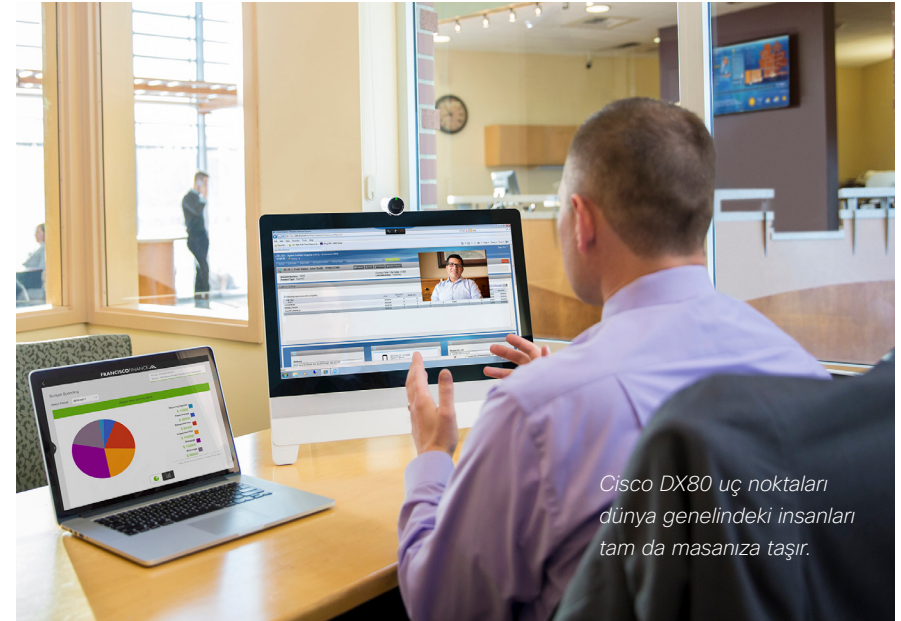
Daha fazla rehberlik için bu yardımcı kaynakları kontrol edin:

[Cisco Uzak Uzman Çözümü Tasarım Rehberi](#)

[Perakende Satış Mobilite ile Yeniden Şekillendirmek: Değişen Müşteri Davranışlarından Nasıl Avantaj Sağlanır?](#)

[Kanallar Arası Bir Dünyada Mağazayı Canlandırmak](#)

[Çoklu Kanal Bankacılık için Kazanan Stratejiler](#)



Cisco DX80 uç noktaları dünya genelindeki insanları tam da masanıza taşır.