

# ARTPRO

"Zaman Değerlidir. Artpro Zamanı yönetmenizi, her zaman ve her yerde iletişim kurmanızı sağlar."

# ARTQM

Quality Management



# ARTQM

## Müşteri Temsilcisi verimliliği için Artpro Kalite Yönetimi

Çağrı merkezleri temel performans göstergeleri (KPI), çağrı merkezlerinin temel iş hedeflerine ulaşmasında ne kadar etkin olduğunu gösteren ölçülebilir değerlerdir. Birçok farklı faktörün test edilmesi ile süreç ölçümlenebilir. Çalışanların tutumu, problem çözmenin etkinliği, müşteri memnuniyeti vb. Bu işlem, her müşteriye saygıyla davranılmasını ve olumlu, yetkin ve zamanında bir marka deneyimi sunmasını sağlar. KPI hedeflerinde her kuruluşun kendine ait bireysel ve ekip bazlı hedefleri vardır. Altı tane KPI türü vardır



# ARTQM

## Müşteri Temsilcisi verimliliği için Artpro Kalite Yönetimi

Müşteri Memnuniyet Oranı, Müşteri Şikâyet Oranı, Tekrar Eden Müşteri Oranı, Müşteri Bağlılığı, Pazar Payı Yüzdesi, Net Destekçi Puanı, İşletme KPI değerlerine örnek olarak gösterilebilir.

Satış Raporları, Ziyaret Raporları, Tahsilat Raporları, Yeni Müşteri Oranı, Satış Takibi İçin Harcanan Kaynak Saati, Ortalama Dönüşüm Süresi, Satış KPI değerlerine örnek olarak gösterilebilir.



Bilanço, Gelir-gider Tabloları, Finans tabloları, Nakit Akış Tabloları, Net Kar, Gelir Artış Oranı, Brüt kâr marjı, Operasyonel Nakit Akışı, Cari İşlemler Alacakları, Stok devri, Finans- Muhasebe KPI değerlerine örnek olarak gösterilebilir.

Özlük Hakları Maliyetleri, Çalışan Sirkülasyon Oranı, Çalışan Memnuniyet Oranı, Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati, Çalışan Devir Hızlı, Açık Pozisyonlara Yanıt Oranı, İnsan Kaynakları KPI değerlerine örnek olarak gösterilebilir. Müşteri Temsilcisi verimliliği için Artpro Kalite Yönetimi

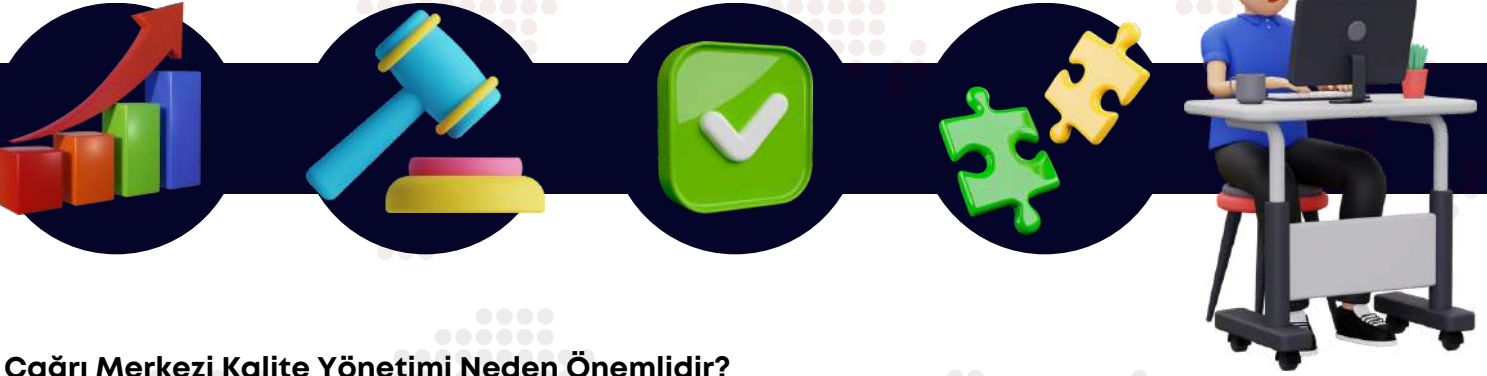
# ARTQM

## Müşteri Temsilcisi verimliliği için Artpro Kalite Yönetimi

### Çağrı Merkezi Kalite Yönetimi Nedir?

Kalite güvencesi olarak da bilinen çağrı merkezi kalite yönetimi, çağrı merkezi temsilcileri ve müşteriler arasındaki her türlü etkileşimi izler, inceler ve geliştirir.

Kalite uzmanları arama kayıtlarını dinler endüstri politikaları, yasal standartlar ve müşteri gereklilikleri dahil bunlarla sınırlı olmamak üzere bir dizi kritere göre puanlayarak derecelendirir. Amaç, uyumluluğu ve tutarlılığı sürdürmek ve müşterinin temsilcilerinizin sağladığı hizmetten memnun olmasını sağlamaktır.



### Çağrı Merkezi Kalite Yönetimi Neden Önemlidir?

Müşteri memnuniyetini artırır. Çağrı merkezi kalite yönetimi, müşteri deneyimini iyileştirme umuduyla neyin işe yarayıp neyin yaramadığını analiz etmekle ilgilidir. Kalite yönetimini doğru yaptığınızda, müşteri memnuniyeti ölçümlerinizin geliştiğini göreceksiniz.

#### • Temsilci kariyer gelişimine yardımcı olur

Kalite yöneticileri genellikle çağrı merkezi temsilcilerine koçluk yapmakla görevlendirilir. Bire bir görüşmelerde temsilcinizle görüşmeleri gözden geçirebilir, güçlü yönlerini belirleyebilir ve zayıf yönlerini iyileştirmek için bir plan oluşturabilirsiniz. Üstelik Kalite Yönetimi v, kimi yönetim pozisyonlarına terfi ettireceğinize karar verirken kullanışlı olan yıldız temsilcilerinizi belirlemenize yardımcı olur.

#### • Endüstri standartlarına ve yasalara uygunluğu sağlar

Kalite uzmanları, çağrı merkezinin sektörünüzün ve içinde bulunduğumuz ülkenin yasalarına uygunluğunun sürdürülmesini sağlamaktan sorumludur. Her temsilci-müşteri etkileşiminde IYS ve KVKK gibi kanunların dikkate alınması gerekebilir. İşte tam noktada uyumun sağlanmaması, çağrı merkeziniz için yasal sonuçlar doğurabilir.

#### • Tutarlılığı garanti eder

Özellikle çağrı merkeziniz ölçeklenirken tutarlılığı korumak zor olacaktır. Kalite Yönetimi olarak işiniz, ekibiniz ne kadar büyürse büyüsün, sürekli olarak iyi bir müşteri deneyimi sağlamak için bir dizi standart oluşturmaktan ve sürdürmekten sorumlu olduğunuz anlamına gelir.

#### • Üretkenliği artırır

Kalite Yönetimi çağrılarını izleyerek verimsizlikleri de bulur ve bunların azaltılmasına yardımcı olur, böylece temsilcileriniz iş akışlarını iyileştirebilir, Mola süreleri düzenlemeleri yapılarak verimsizlik azaltabilir ve üretkenliği artırabilir.

# ARTPRO

# Kurumsal Çözümler

Uzun yıllardır bilişim sektöründe çalışan profesyonel bir ekip tarafından kurulan ARTPRO TEKNOLOJİ, yıllardır elde edilen tecrübelerin, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımla sektöre kazandırılması amacıyla 2012 yılında kurumsal olarak hizmet vermeye başlamıştır. İletişim ve Dijital dünyanın her geçen gün daha çok hayatımıza yerleşmesiyle markaların, firmaların kendilerine yer bulması oldukça önemli hâle geldi. Bu noktada ürettiğimiz çözümleri bir işten daha fazlası olarak gören firmamız, müşterilerimizin iş süreçlerini başarıyla adapte etmektedir.

ARTPRO TEKNOLOJİ, İletişim Sistemleri ( Ip&Uc ) Çözümleri, İletişim Merkezi ( Contact Center ) Çözümleri, ve bu çözümler ile entegre çalışan Yazılım Ürünleri Geliştirme ve Projelendirme Hizmetleri vermektedir.



## ARTPRO TEKNOLOJİ LİMİTED ŞİRKETİ

Atatürk Bulvarı, Deposite İş Merkezi A1 Blok Daire 309 İkitelli Osb Mahallesi  
Başakşehir İstanbul

T: +90 (212) 438 0111 | F: +90 (212) 438 17 08 | E: [artpro@artpro.com.tr](mailto:artpro@artpro.com.tr) | W: <http://www.artpro.com.tr>