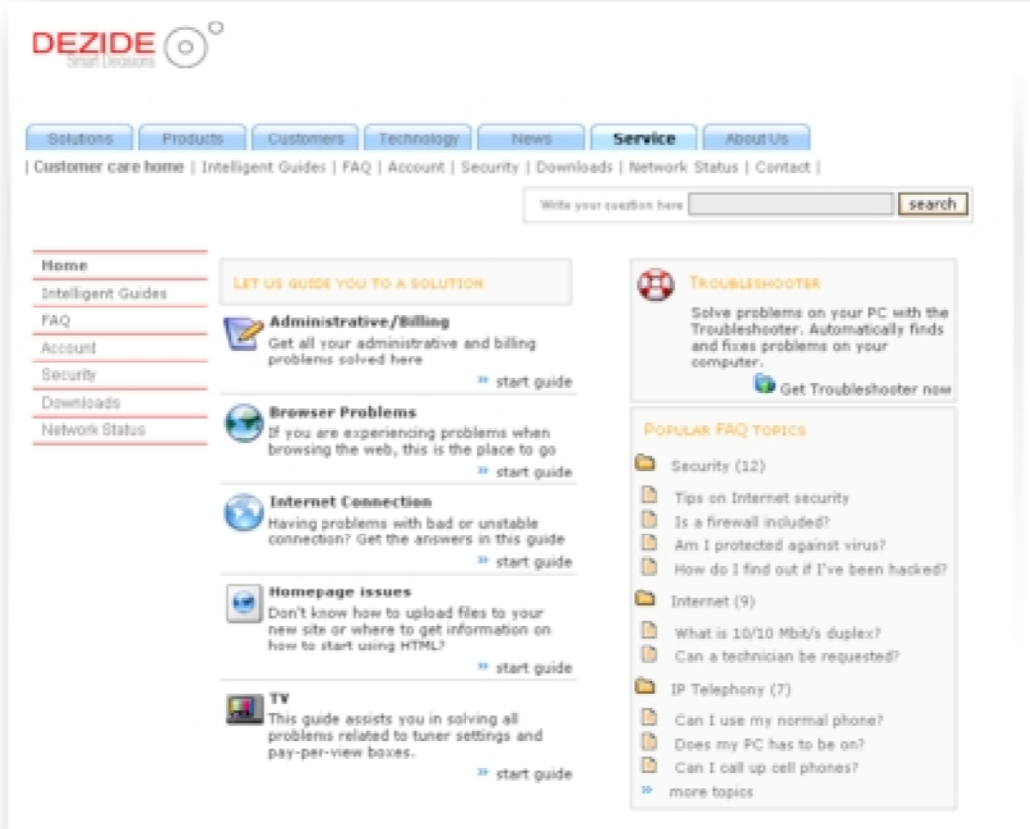


İnternet Servis Sağlayıcıları için Destek Portalları

Selfservis Yardım Masası Optimizasyonu için Akıllı Müşteri Hizmetleri Portalları



Dezide, servis sağlayıcılarının müşteri hizmetlerini iyileştirmesi için akıllı çözümler sunar. Servis sağlayıcıları, bu çözüm sayesinde abonelerine, ister çevrimiçi internet üzerinden bir web portalına ulaşarak, ister tek başına Windows sistemlerde çalışabilen uygulamalar ile, problem çözümü ve kolay erişilebilir ürün bilgisi sağlamaktadır. Bu çözümün sağladığı ve yardım masası temsilcilerinin kullandığı bilgi paylaşım aracı sayesinde yeni yardım masası temsilcilerinin eğitim süreleri kısaltmakta ve çağrılarının alınmasında daha yüksek oranda, verim ve tutarlılık sağlanmaktadır. Çözüm proje uygulamasını süresini %70-80 kadar azaltabilen bir bilgi tabanına sahiptir.



Internet Servis Sağlayıcıları (ISS'lar) tüketicilere ve işletmelere internetle ilgili hizmetler sunar. Günümüzde bütün ISS'lar kendi kendine internet bağlantısı, webmail ile e-posta erişimi, kişisel anasayfa ve giderek artan şekilde geniş bantlı telefon, geniş bantlı TV, akıcı video gibi daha yeni hizmetleri satışa sunmaktadır. Pek çoğu bu hizmetleri, antivirüs ve güvenlik duvarı, yönlendirici gibi diğer ürünlerle birleştirmektedir.

Bütün bu hizmet ve ürünlerin ortak bir noktası vardır – abonelerin yapılandırması ve çalıştırması için fazlasıyla teknik ve karmaşık olabilirler. ISS'nın kendi ekipmanı ve ağı ile abonenin kendi yazılımı, ağ yazılımı, ağ ekipmanı (düğme, yönlendirici, kablolar vs.), ağı (yerel, fiber, bakır vs.) arasındaki karşılıklı etkileşimden ötürü pek çok karmaşık problem ortaya çıkabilir.

Sonuç olarak bu kendi işletmesini ayakta tutmak isteyen ISS'lar için temel bir görevdir. Bir ISS maliyetlerinin % 30-60'ı normalde destek ve hizmete harcanır ve ISS'larının bütün çalışanlarının üçte birinden fazlasını müşteri hizmetlerine tahsis etmesi olağandır.

Destek, bütçenin ve işgücünün önemli bir kısmını oluştururken aynı zamanda abonelerle iletişimde önemli bir konu haline alır. Bir müşteri hizmetleri temsilcisinin (MHT) bir aboneyle her teması, abonenin firma hakkındaki izlenimini geliştirecek ve güçlendirecek bir fırsattır. Eğer her seferinde doğru ve sistematik bir şekilde gerçekleşirse, abonelerin sadakati üzerinde sabit bir pozitif etki yaratır ve daha çok abone kazanılmasına imkan tanır.

Internet pazarında abonelerin %10 ile %40'nın her yıl sağlayıcı değiştirdiği kanıtlanmıştır. 2004'te İngiltere'deki ortalama "müşteri çalkantısı" % 24'tür. Rekabet kızışırken ve gittikçe daha fazla çeşitte internet bağlantısı mevcut hale gelirken (bakır, fiber, wimax vs.), müşteri çalkantısının artacağı da beklenmektedir.

Abonelerin sağlayıcı değiştirmesindeki ana sebepler fiyat ve hızdır. Fiyatlar düşüp hız artarken, abonelerin yetersiz müşteri hizmetleriyle karşılaşmaları durumunda, artan şekilde sağlayıcı değiştirecekleri beklenmektedir. Bugünkü çalkantının % 20 ila %40'ının yetersiz müşteri hizmetleri olduğu tahmin edilmektedir. Diğer çalışmalar bir abone için sadece bir yetersiz müşteri hizmetleri deneyiminin sağlayıcı değiştirmek için yeterli olabileceğini göstermektedir.

Kaybedilen abonelerin yerine yeni aboneler kazanmak için yapılacak pazarlama ve tanıtımın maliyeti çok yüksektir – müşteri çalkantısını azaltmak için müşteri hizmetlerini daha nitelikli hale getirmek çok önemli ve hayatidir.

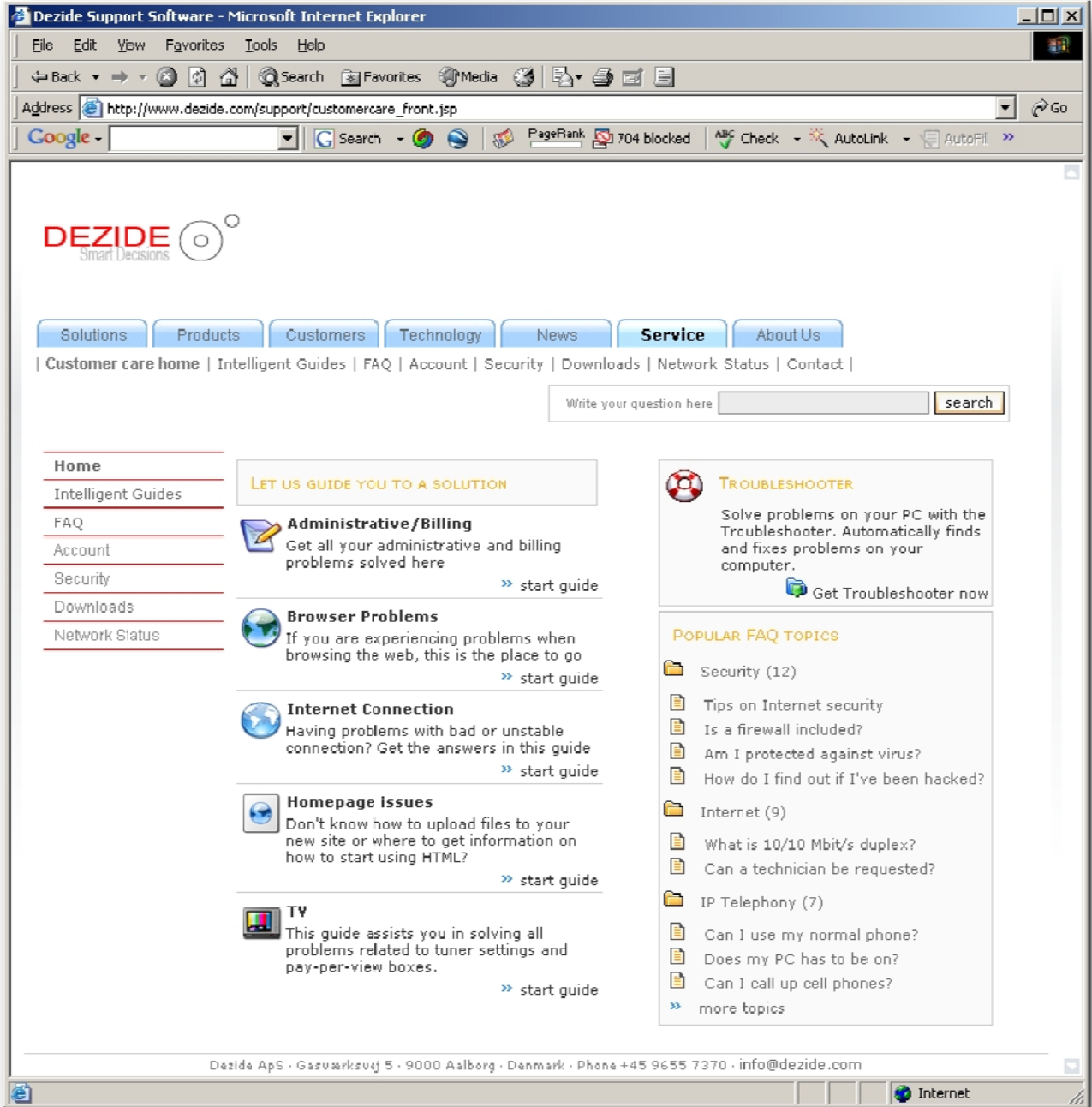
Bu, teknik problem çözümü ve abonelerle dostça diyaloglar üzerinde sürekli biçimde eğitilmesi gereken iyi eğitilmiş MHT'leri tutarak gerçekleştirilebilir. Maalesef bu da çok pahalı bir çözümdür ancak neyse ki bugün daha az pahalı bir alternatifle tamamlanabilir – kullanımı kolay, rehberli self servis.

Aboneler giderek artan bir biçimde kendi kendilerine yardımcı olmak istemektedirler – ve pek çok abone müşteri hizmetlerinin normalde açık olduğu saatlerin dışında yardım almak istemektedir. Eğer self servis portalı abonelere yardımda çoğu MHT kadar iyi şekilde hizmet verirse, aboneler giderek artan bir biçimde bu yardımı arama yerine kullanmayı tercih edecektir.

Dezide, 2-3 aylık toplam bir uygulamayla ISS'larına tam bir self servis portalı çözümü sunabilir. Çözüm açıklanan tüm gerekli öğelere sahiptir.

Selfservis Portalının Öğeleri

Aşağıdaki ekranda örnek bir ISS selfservis portalı görüntülenmektedir.



Yukarıdaki web sayfası bir selfservis portalında Dezide'nin önemli ve ilgili gördüğü öğeleri içermektedir. Kullanıcıların rahatça görüp, erişebilmeleri için sayfadaki öğelerin sayısı azaltılarak, sayfanın kullanımı basit hale getirilmiştir.

Kullanıcıların hızlıca ve verimli şekilde istedikleri desteği alabilmeleri için ekranın sol tarafında bir menü mevcuttur. Örneğin, hesaplarla ilgili sorular, faturalar vb. herşey için “hesap” tıklamak yeterli olacaktır.

Kullanıcıların bir problemi ya da sorusu olduğunda, üç şekilde aradığı yardımı alabilir.

- (1) Akıllı rehberleri kullanarak bir çözüme ya da yanıtı yönlendirilir.
- (2) Sıkça sorulan sorular (SSS) kısmını inceleyerek sorularına aradığı cevapları bulabilir.
- (3) Bu iki işlemi birden yapabilir.

Akıllı rehberleri, tüm aboneler kullanılabilir fakat genellikle arama motoru kullanmayı tercih eden ya da SSS kısmını taramayı zor bulan acemi ve teknik açıdan deneyimsiz aboneler (çoğu zaman % 50’den fazla) için uygundur. Rehber olası çözümleri açıklamadan önce “abonenin elinden tutarak” aboneyi bir dizi soru ve eylemden geçirecektir. Bütün basamaklar abonelerin anlamasını, izlemesini ve uygulamasını kolaylaştıracak basit ve kolay anlaşılır terminolojide açıklanır.

Danimarka’daki TDC’nin sonuçları abonelerin % 97’sinin akıllı rehberleri kullanarak çözüme ulaştıklarını göstermektedir. Akıllı rehberler teknik ya da teknik olmayan her tür problem ve soru için kullanılabilir. İstenirse, satışlar, ürünler, hesaplar, şifre ve benzeri işlemlerle ilgili konuları da kapsayabilir. Akıllı bir rehber bir kategorideki tüm problemler için “tek giriş noktası” olarak yapılandırılabilir, böylelikle kullanıcı doğru rehberi seçtiğinde, aradığı çözümü ya da yanıtı bulacağından oldukça emin olacaktır.

SSS kısmı, doğru kategoriye ve cevaba hızlıca yönlenen, karmaşık teknik konularda verilen kısa ve net yanıtları anlayabilen, bir başka deyişle bilgili kullanıcılar için oldukça yararlıdır. SSS kısmı farklı farklı gruplara ayrılmıştır. Bu gruplar kullanıcılara yardım düzeyleri ve kullanım sıklıklarına göre otomatik olarak sıralanmaktadır.

Normalde akıllı rehberlerdeki ile SSS kısmındaki bilgi arasında çok az düzeyde bir örtüşme vardır. SSS kısmı en iyi uyumu, sıradışı konfigürasyonlar ve durumlar ile ilgili detaylı ve belirli sorulara, sağlar. Bunlar akıllı rehberler ile ele alındığında zahmetli ve zaman isteyen bir hale gelebilir ve dolayısıyla SSS kısmına daha uygundurlar.

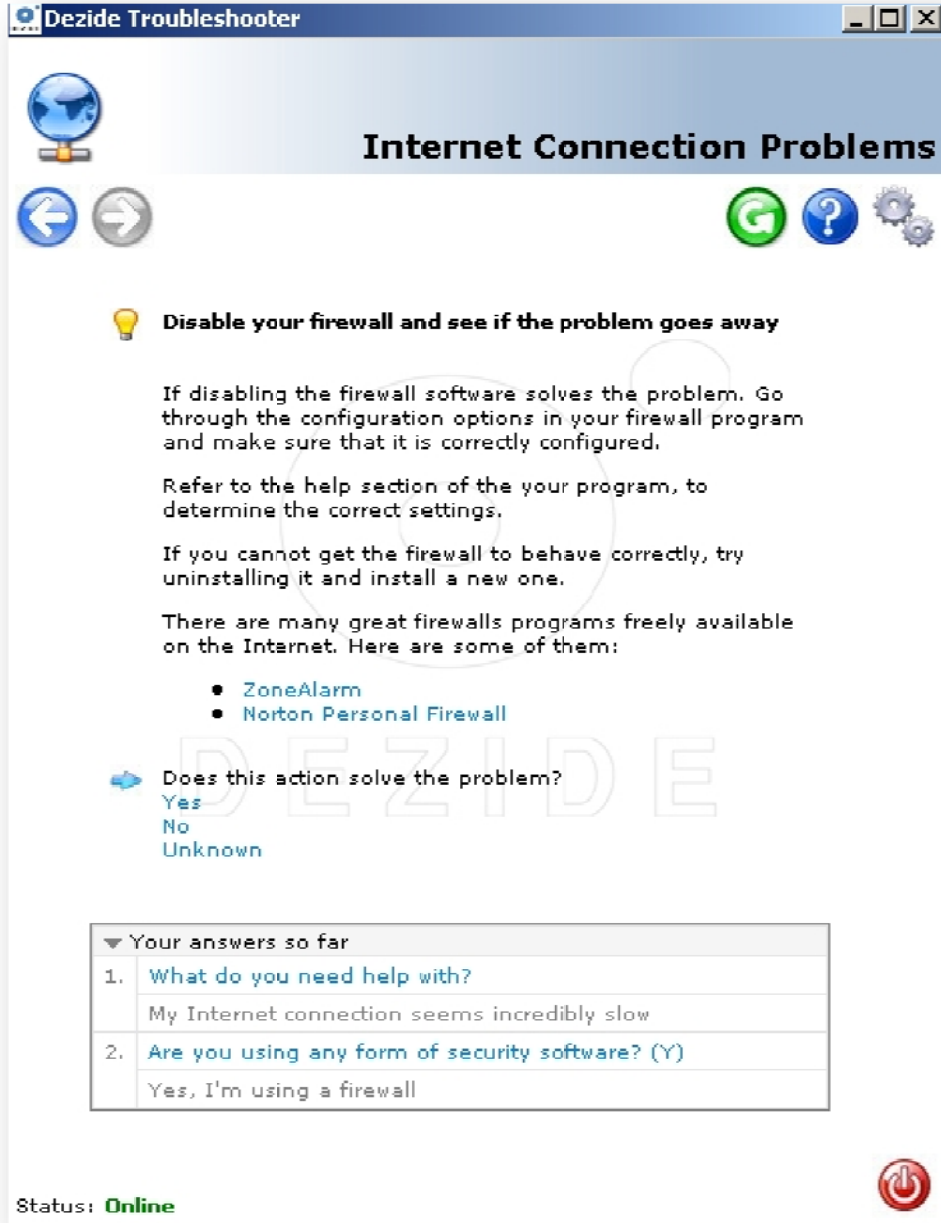
SSS kısmı, Dezide’nin “SSS rehberi” kullanılarak geliştirilebilir, esasen akıllı rehberlerin farklı düzendeki daha basite indirgenmiş hali olarak nitelendirilebilir. Selfservis portalının kullanımını maksimuma çıkarmak, kullanım süresini minimuma indirmek için SSS öğeleri, akıllı rehberler ile ya da tam tersi şekilde bağlanabilir.

Aboneler aynı zamanda sağ üst köşedeki arama motorunu kullanarak da yardım için arama yapabilir. Arama motoru kullanıcının problemi olduğu gibi yazmasına imkan sağlamaktadır, arama başlatıldığında problem akıllı rehberlerin ve SSS kısmının bilgi tabanlarında aranır. Arama sonuçları yanyana görüntülenir böylelikle abone en alakalı bağlantıları rahatça seçebilir.

Deneyimler, deneyimsiz abonelerin arama motorlarını kullanmada pek başarılı olmadıklarını göstermiştir. Genelde tek kelime ile yaptıkları aramalarda sonuç olarak çok uzun ve ilgisiz listelerin geri dönmesine sebep olurlar. Bu durum, deneyimsiz abonelere aradıkları doğru bilgiye ulaşmak için kullanıcı dostu ve güvenilir bir sistem sunan, akıllı rehberlerin önemini vurgulamaktadır.

Ekranın sağ tarafında, SSS kısmının üzerinde, “Dezide Troubleshooter” bağlantısı bulunmaktadır. Bu bağlantı kullanıcıların yerel bilgisayarlarındaki problemleri kolayca çözmek için gerekli bir araç yüklemelerine imkan sağlamaktadır (lütfen aşağı bakınız). Bu araç direk CD ile ya da abonenin ISS üzerinden yaptığı ilk bağlantıda internette üzerinden de yüklenebilir. “Dezide Troubleshooter” abonenin bilgisayarındaki ağ bağlantısı ve konfigürasyon problemlerini tanımlamak için kullanılır ve pek çok durumda problemleri otomatik olarak kendiliğinden çözebilir. Eğer problem otomatik olarak çözülmezse Sorun Giderici; kabloları, yönlendiriciyi vs. kontrol ederek aboneyi bir çözüme yönlendirecektir.

Dezide Sorun Giderici:



Abone selfservis portalını kullanarak, aradığı bilgiye ya da yardıma ulaşamadığında, aboneye bu durumu müşteri hizmetleri temsilcisine (MHT) e-posta, web formu ya da bir sohbet oturumu vasıtasıyla iletme hakkı verilebilir. Eğer söz konusu iletim, akıllı rehber oturumu sonrasında yapılıyorsa, müşteri hizmetleri temsilcisinin

olup biteni anlayabilmesi ve kullanıcının kaldığı yerden devam edebilmesi için akıllı rehberin tüm oturum geçmişi otomatik olarak müşteri hizmetleri temsilcilerine gönderilecektir.

Dezide, bu beyaz kağıtta tanımlanan, tam entegre ve kullanıma hazır selfservis portalının tüm öğelerini sağlayabilir.

Dezide, bilgi tabanının kişiselleştirilmesine ve gelişimine olduğu kadar, portalın kişiselleştirilmesine ve konfigürasyonuna da yardımcı olabilir.

Dezide, ayrıca yukarıda verilen selfservis portalıyla tam entegre, müşteri olayları yönetim sistemini de sağlayabilir.

Dezide ayrıca yukarıdaki self servis portalıyla tam entegreli abone vaka yönetimi için entegreli bir yardım sistemi sağlayabilir.

Tüm bu sistemler isterseniz kendi sunucularınız üzerinde uygulanabilir, eğer isterseniz tamamıyla kişiselleştirilmiş çözümlerinizi biz kendi sunucularımızda sizin için saklayabiliriz.

Daha fazla bilgiye <http://dezide.mantis.com.tr> adresinden ya da aşağıdaki adreslerden ulaşabilirsiniz.

MANTIS Dezide'nin Türkiye'deki yerel ortağı olan Mantis Yazılım ve Danışmanlık şirketi 2007 yılının başında kurulmuştur. Hayatı dahada kolaylaştırmak ve verimliliği en üst seviyelere çıkarmak için sunduğu akılcı, sağlıklı, uzun ömürlü ve de kolay kullanılabilir çözümler sunmaktadır. Mantis hakkında daha detaylı bilgi almak için <http://www.mantis.com.tr> ve <http://dezide.mantis.com.tr> adreslerini ziyaret ediniz.

DEZIDE Dezide, problem çözümü ve yapay zeka için en yeni teknolojiye dayanan self servis ve bilgi paylaşım yazılımını geliştirmekte ve satışa sunmaktadır. Dezide 2001'de Hewlett-Packard'ın yan kuruluşu olarak kurulmuştur. Dezide Danimarka asıllı bir firmadır ve Danimarka, Amerika, Japonya ve İsviçre'de müşterileri vardır. Dezide hakkında daha detaylı bilgi almak için <http://www.dezide.com> adresini ziyaret ediniz.

Dezide ApS

Gasværksvej 5
DK-9000 Aalborg
Denmark
info@dezide.com
Phone: +45 96557330

Turkey: MANTIS

Hacettepe Teknokent 3.Ar-Ge Binası
No:20 06532 Beytepe Ankara
Turkey
bilgi@mantis.com.tr
Phone: +90 (532) 565 59 23
<http://dezide.mantis.com.tr>

USA: Danex-Dezide

8 Cedar Farms Road
Medway, MA 02053-6207
USA
danex@dezide.com
Phone: (508) 254-4326

Japan: SriBean Corp.

1-30-16, Shinjuku, Shinjuku-ku
Tokyo, zip 160-0022
Japan
sribean@dezide.com
Phone: +81-3-5919-0130