Hedefinize ulaştıran satış yöntemleri

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Daha Fazla Bilgi İçin: www.redcagrimerkezi.com

RED
ÇAĞRI MERKEZİ

@redcagrimerkezi

İşinizi kolaylaştırmak için buradayız!



Çağrı Merkezi Dış Kaynak Projesi

Kuruluş Felsefesini "Müşteri Odaklı Hizmet Anlayışı" olarak belirlemiş olan kurumumuz, Çağrı Merkezi alanında Dış Kaynak Kullanım Hizmetleri, Çağrı Merkezi Kurulum ve Danışmanlığı, Çağrı Merkezi Çalışan Eğitimleri, Çağrı Merkezi Yönetici Eğitimleri, Çağrı Merkezi Verimlilik Arttırma Hizmetleri ve Çağrı Merkezi Satış Operasyonları Yönetimi gibi operasyonel ve stratejik danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler deneyimli kadromuz ile en son teknolojik gelişmeler ışığında şirketinize uygun en iyi çözümleri kapsayacak şekilde yapılmaktadır.

15 Yıllık sektör tecrübesi olan Red Çağrı Merkezi, firmanızın ihtiyacı olan İletişim Merkezi çözümlerini en hızlı şekilde sunmaktadır.

Hizmetlerimiz

- **Çağrı Merkezi Kurulum Danışmanlığı**
- Çağrı Merkezi Yazılım Çözümleri
- **Çağrı Merkezi VOIP Çözümleri**
- Çağrı Merkezi Ofis Kiralama Hizmetleri
- **Çağrı Merkezi Outsource Hizmetleri**
- Uluslararası Çağrı Merkezi Hizmetleri
- **Ürün Hazırlanması ve Ürün Eğitimi**
- Gizli Müşteri Aramaları
- **Çağrı Merkezi Memnuniyet Ölçümleri**
- Santral ve Çağrı Merkezi Karşılama hizmetleri

Sizin için Çalışıyoruz..

www.redcagrimerkezi.com



Hizmetlerimiz

- **Çağrı Merkezi Scriptleri Hazırlama Hizmetleri**
- Çağrı Merkezi Data gizliliği
- **Canlı Destek Hizmetleri**
- Sosyal Medya - Çağrı Merkezi entegrasyonu
- **IVR Otomatik Arama Hizmetleri**
- Çağrı Merkezi Nitelikli Personel istihdamı
- **Çağrı Merkezi Eğitim ve Raporlama Hizmetleri**
- Çağrı Merkezi Stratejik Planlama Hizmetleri
- **Web Master Hizmetleri**
- TMM Web Konferans Sistemleri

Sizin için Çalışıyoruz..

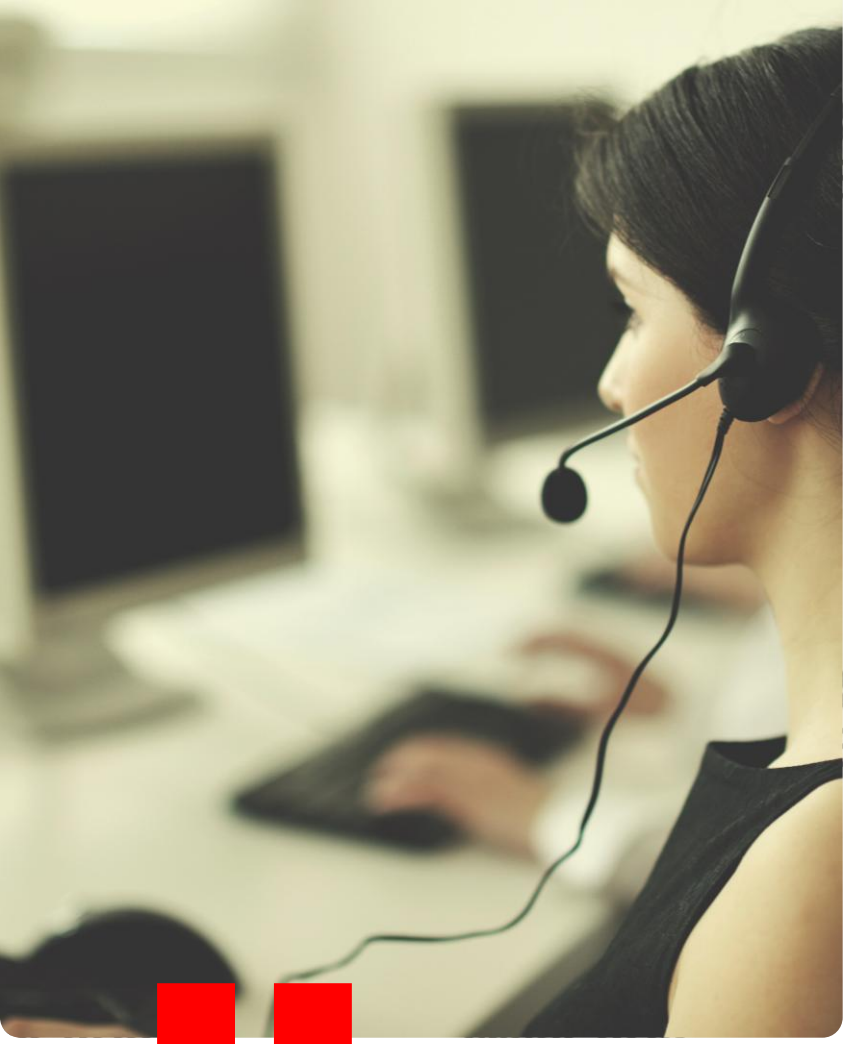
www.redcagrimerkezi.com





HASTANESİ ÇAĞRI MERKEZİ

- Çağrı Merkezi Planlaması
- Çağrı Merkezi Programı
- IVR (Sesli Yanıt Sistemi)
- Personel Eğitimi
- Çağrı Merkezi Hizmetleri
    - Inbound
    - Back-Office
    - Hasta Memnuniyet Merkezi
    - Outbound
        - Check-Up
        - CRM
        - Digital Pazarlama
- Raporlama



Bir değişim, bize gelişme fırsatını sağlayacak olan bir sonraki değişime yol açar.

Vivien Buchen

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Çağrı Merkezi Planlaması

Çağrı Merkezi numarasının belirlenmesi.

HBYS ve Çağrı Merkezi telefonlarının İstanbul'dan yönetilebilmesi için VPN ya da benzeri bir yapının hazırlanması.

- **IVR(Sesli Yanıt Sistemi) Hazırlanması.**
- Hastanenin potansiyelinin belirlenmesi
- **Tahmini gelen ve giden çağrı potansiyelinin belirlenmesi**
- Hastanede bulunan poliklinik ve özellikli işlemlerin belirlenmesi.
- **Personel Planlamasının Yapılması**
- Satış yapılacak olan ürünlerin belirlenmesi.
- **Web sitesi için Whatsapp-Canlı Yardım Entegrasyonu yapılması.**
- Çağrı Merkezi Personeli istihdamının yapılması.
- **Sosyal Medya ve Google Yorumlarının cevaplanma organizasyonunun yapılması.**
- Çağrı Merkezi Personeli ve Eğitiminin planlanması:

* Sözleşme imzalandığı tarih itibariyle 30 gün içerisinde Çağrı Merkezi çalışır hale gelecektir.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

ÇAĞRI MERKEZİ YAZILIM ÇÖZÜMLERİ

RED Çağrı Merkezi size uygun en iyi yazılım çözümünü sunmaktadır. Çağrı Merkezi yazılım çözümleri ile teknolojik gelişmelerle şirketinizin karlılığını arttırabilirsiniz.

www.redcagrimerkezi.com

/redcagrimerkezi

Çağrı Merkezi Programı

- Arayan kişinin aradığı telefon numarası, hangi kuyruktan aradığının görünmesi
- Arayan kişi ile ilgili not bilgisi alabilmesini sağlayan not ekranı
- Arayan kişin arama nedeninin seçilmesi ve daha sonra raporlanabilmesi
- Çağrının otomatik olarak agent tarafından cevaplanması
- Çağrı Merkezi personelinin giriş-çıkış saatleri kontrolü
- Wallboard ekranı ile anlık gelen,giden,kaçan çağrı sayılarının görüntülenmesi
- Çağrı Merkezi personelinin yeteneğine göre kuyruk tanımlamasının yapılabilmesi
- Yoğunluk durumunda kuyruk yapısında değişiklik yapılıp personelin uygun kuyruğa tanımlanması
- Anlık ses kaydı dinleyebilme
- HBYS entegrasyonu sonrasında otomatik sesli dış arama yapılarak randevu teyidinin, pazarlama faaliyetleri ve memnuniyet aramalarının yapılabilmesi
- HBYS Entegrasyonu ile Satış aramalarında hasta bilgilerinin personelin ekranına getirilmesi ve otomatik arama yapılabilmesi
- Kaçan çağrıların tekrar aranabilmesi.
- Çağrı Merkezi bekleme müziği alanına reklamlar eklenerek bölümler hakkında bilgilerdirme yapabilme.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Santral ve Çağrı Merkezi Karşılama Hizmetleri



Müşterileriniz Karşılama anonslarındaki yönlendirmeleri dinleyerek boş yere beklemek yerine istedikleri birimlere hızlıca ulaşabilir.



Dilerseniz şirketiniz ile ilgili yeni ürün, kampanya ya da tanıtımını yapmak istediğiniz işler ile ilgili anonslar seslendirerek telefonda beklerken müşterilerinizin ürünleriniz hakkında bilgi almasını sağlayabilirsiniz.

www.redcagrimerkezi.com

/redcagrimerkezi





IVR (Sesli Yanıt Sistemi)

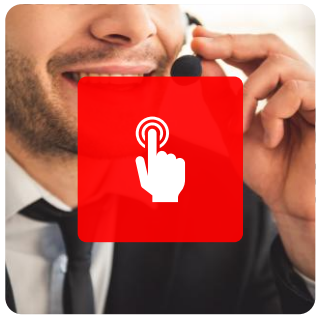
- Günaydın/İyi Günler/İyi Akşamlar/İyi Geceler
- Özel .....Hastanesi Çağrı Merkezine Hoş geldiniz.
- Görüşmelerimiz hizmet kalitesinin ölçülmesi ve 6698 sayılı kişisel verilerin korunması kanundan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilebilmesi için kayıt altına alınacaktır. Kişisel verilerin korunması hakkında bilgilendirmeye web sitemizdeki aydınlatma metnimizden ulaşabilirsiniz.
- (For international call center press nine)
- Dahili numarayı biliyorsanız tuşlayınız. Bilmiyorsanız
- Acil için 1 'i
- Ambulans için 2 'yi
- Bilgi ve Randevu için 3'ü
- Check-Up için 4'ü
- Hasta İletişim Merkezi için 5'i tuşlayınız.

> ***En sıradan iş bile büyük başarılar getirme potansiyeline sahiptir.***
>
> *H.Jackson Brown*

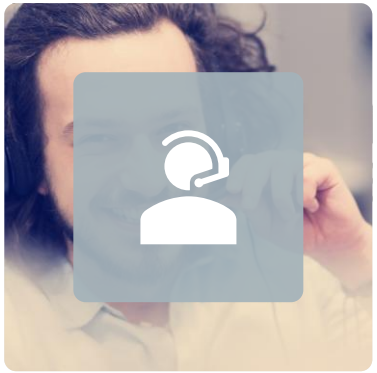
İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Çağrı Merkezi Eğitimi

RED Çağrı Merkezi olarak Çağrı Merkezi personellerinin daha verimli ve kurumsal bilinçle hizmet vermeleri için önceliğin Eğitim olduğunu biliyoruz.



- Çağrı Merkezi görevlilerine çağrı merkezi ile ilgili tüm konularda eğitimleri vermek



- Değişen bilgiler ile ilgili çağrı merkezi görevlilerine eğitim vermek



- Hastane ile ilgili tüm bilgilerin bulunduğu ortak alan oluşturmak ve eğitimini vermek.



- Verilen eğitimler sonrasında ilgili personelleri denetlemek ve geri bildirimlerde bulunmak

- Eğitim eksiği olan personelleri belirlemek ve personele özel eğitim programı uygulamak
- Aylık eğitim programları hazırlamak
- Ses kayıtları dinlemek ve ilgili personellere geri bildirimlerde bulunmak
- Aylık olarak ses kayıtlarını performans sistemine eklemek
- Aylık Personel karnesi oluşturmak

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Eğitim İçerik Başlıkları

- Çağrı Merkezi nedir
- Çağrı Merkezi İşleyişi
- Etkin Dinleme
- Telefonda İletişim
- Proaktif Olma, Empati Kurma
- Hasta Tavırları
- Şikayet Karşılama
- Tıbbi Terminoloji
- Etkin Satış yapabilme
- Ürün eğitimi



RED ÇAĞRI MERKEZİ

Her ihtiyacınıza özel çözümler üreten Çağrı Merkezimiz ile müşterilerinizin dilek ve ihtiyaçlarını anlık kayıt altına alıyor. İşinizi büyüten artı çözüm ortağı olarak, hedefinize ulaştıran satış yöntemleri sunuyoruz.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Çağrı Merkezi Hizmetleri (Inbound)



- 365 Gün 24 Saat Hizmet verebilme
- **Anons Dahil Ortalama 1 dk. da Müşteri Temsilcisine Ulaşabilme**
- Öneri ve Şikayetlerin değerlendirilerek takibin yapılması ve geri dönüş sağlanması



- Kişiye özel isim ile hitap edilerek çağrı cevaplama
- **7/24 Randevu Alabilme**
- Danışman hemşire yardımı ile tıbbi danışmanlık yapabilme ve doğru bölüme yönlendirme



- 7/24 Özel Sigorta ve Anlaşmalı Kurumlar hakkında bilgi alabilme
- **7/24 Laboratuvar ve Radyoloji sonuçlarını faks veya E-mail yoluyla alabilme**
- Kampanya ve seminerler ile ilgili bilgi verebilme



- Hastane bölüm ve doktorları hakkında bilgi alabilme
- Hastane için adres ve yol tarifi
- **Çapraz satış ile randevu sayısı az olan bölümleri ön plana çıkarabilme**
- Ameliyat olmak isteyen hastalar için ücretsiz ön görüşme randevunun oluşturulması.



RED ÇAĞRI MERKEZİ

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Çağrı Merkezi Hizmetleri (Outbound)



Back-Office

- Doktor izin,ameliyat vb. ekran kapamalarını yapmak
- Kapalı ekranda olan hastaları arayarak randevularını değiştirmek
- Randevu teyidi yapmak.
- Kaçan çağrılara geri dönüş yapmak.



Check-Up Satış

- Tek tuş ile satış ofisine bağlanabilme
- Kişiye özel check-up programı belirleme
- Hazırlanan ürünleri kişiye özel sunum yapmak.
- Yeni ürün tanıtımlarını hastalara bilgilendirmek.
- Check-Up ya da ürün randevusu alan hastalara randevu hatırlatması yapmak.
- Check-Up ya da ürün hizmeti almış hastalara memnuniyet araması yapmak.
- Dönemsel kampanya aramaları yapmak.

Hasta İletişim Merkezi

- Çağrı Merkezine gelen öneri ve şikayetlerin değerlendirilerek takibin yapılması ve geri dönüş sağlanması
- Özel günlerde kutlama için sms,mail datası hazırlamak ve gönderimini sağlamak
- Seminer/Kampanya gibi Hastanemizin yapmış olduğu halka yönelik faaliyetler hakkında bildirim aramaları yapmak
- Belirli standartlar dahilinde,taburcu olduktan belirli bir süre sonra,geçmiş olsun dileklerimizin iletilmesi,memnuniyet ya da şikayetlerinin öğrenilmesi amacıyla yatış yapan ve acil hizmeti alan hastalarımızın aranmak

CRM

- Hastanelerimizden hizmet almış kronik hastaların sisteme kayıt edilmesini sağlamak,durumlarını kontrol etmek,muayene sonrasındaki takiplerinin yapılması sağlamak.
- CRM kayıtlı hastalarımızı arayarak randevu organize etmek.
- Yıllık takip girişlerini yapmak.
- Yıllık takip süresi gelen hastaları arayarak randevu organize etmek.
- Randevusu bulunan hastalarımızı arayarak randevu hatırlatması yapmak.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Çağrı Merkezi Dijital Satış

Red Çağrı Merkezi Sosyal Medya-Çağrı Merkezi Entegrasyonu sayesinde; tüm bu sorulara cevap bulabilirsiniz. Sistem üzerinden alabileceğiniz günlük, haftalık ve aylık raporlar ile Sosyal Medya kanallarınızı kontrol edebilir, Müşteri Temsilcilerinizin performansını ölçebilirsiniz.



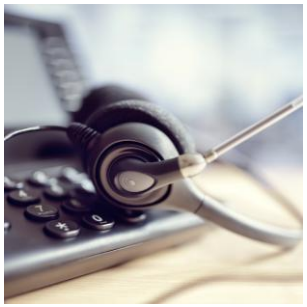
> Sosyal medyanın başarısı, markanızı yeniden şekillendirmeye odaklanmış geniş katılımlı bir kitle yaratabilmenize bağlıdır.
>
> **Ian Schafer**

RED ÇAĞRI MERKEZİ

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Dijital Satış

- Hastane web sitesi üzerinden gelen soru,dilek ve şikayetlerin cevaplanması ya da ilgili departmanlara iletilerek çözüme kavuşturulmasının sağlanması.
- Hastane web sitesinde bulunan canlı yardıma gelen taleplerin cevaplanması ve satışa dönüştürülmesi
- Hastane web sitesinde whatsapp hattı üzerinden bulunan canlı yardıma gelen taleplerin cevaplanması ve satışa dönüştürülmesi
- Sosyal mecralar üzerinden gelen taleplerin cevaplanması ve satışa dönüştürülmesi.
- Sosyal Medya üzerinden çıkılan sponsorlu reklamlar için ücretsiz ön görüşme randevusu verilmesi ve satışa dönüştürülmesi.
- E-Randevu taleplerinin kontrol edilmesi.
- Google Business üzerinden gelen yorum ve soruların cevaplanması ve satışa dönüştürülmesi



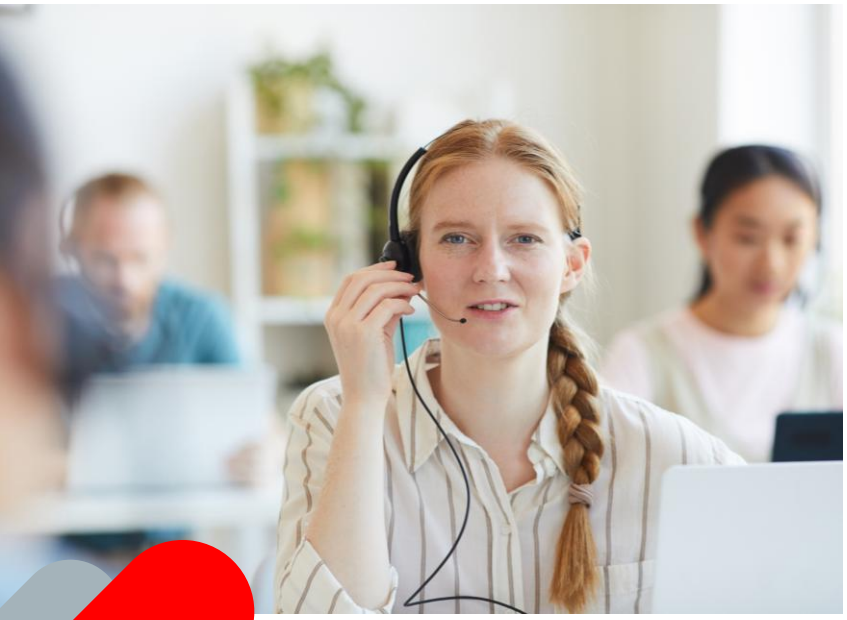





İşinizi ikiye katlamanın yolu trafiğinizi ikiye katlamak değil, etkileşim oranınızı ikiye katlamaktır.

Jeff Eisenberg





İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

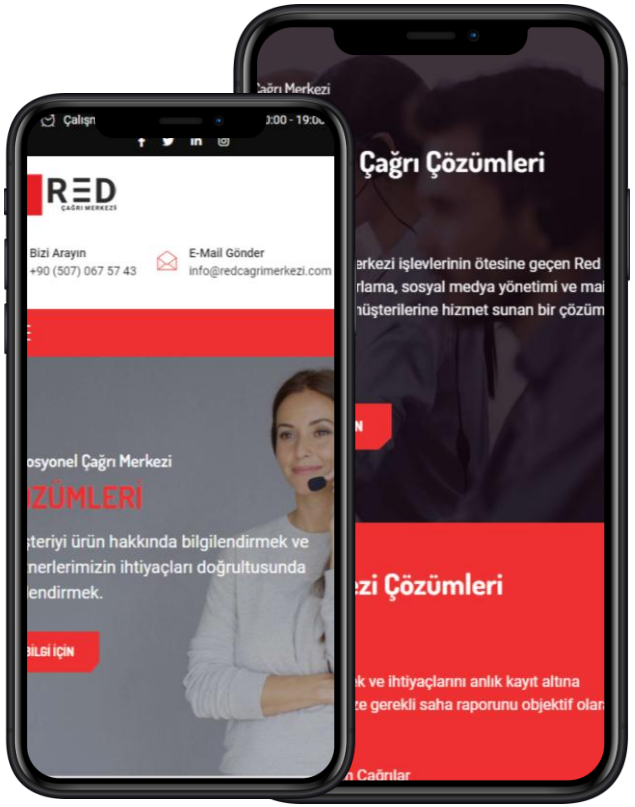
Raporlama Hizmetleri

RED Çağrı Merkezi Eğitim alanında işinize uygun olarak Kullanıcı Performans Sistemi hazırlamaktadır. Bu sistem ile birlikte çağrı merkezi çalışanlarınız için günlük, haftalık ve aylık olarak verileri hazırlanıp raporlanmaktadır. Bu sayede çalışan personelinizin verimliliğini takip edebilecek ve çağrı merkezinin kalitesini her an ölçümleyebileceksiniz.

RED ÇAĞRI MERKEZİ

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Raporlama
GÜNLÜK



Çağrı Verileri Raporu

Bir önceki güne ait çağrı merkezi verilerini ifade etmektedir.

- Gelen çağrı sayısı
- Cevaplanan çağrı sayısı
- Kaçan çağrı sayısı
- Kaçan çağrı oranı
- Ortalama görüşme süresi

Randevu Sayıları Raporu

Bir önceki güne ait çağrı merkezimizden randevusu verilen hastalara ait gerçekleşen randevu sayısı ve o güne ait randevu bilgileri verileri yer almaktadır.

- Gerçekleşen randevu sayısı
- Muayene randevu sayısı
- Kontrol randevu sayısı
- İşlem randevu sayısı

Doktor Ekran Kapama Raporu

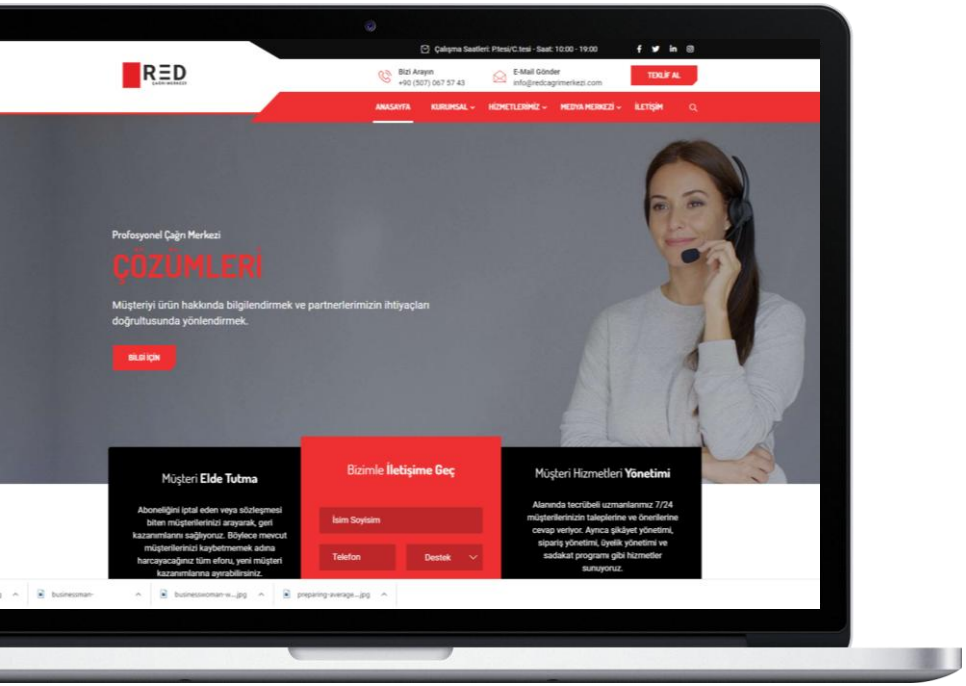
O güne ait hastanemizde ekran kapaması nedeniyle randevu verilemeyen doktorların bilgileri yer almaktadır.

- Bölüm adı
- Doktor adı
- Kapama nedeni
- Kapatılan saat aralığı verileri bulunmaktadır.

Satış Raporu

O güne ait satış ekibi tarafından yapılan satış ve bir önceki güne ait gerçekleşen ciro bilgileri yer almaktadır.

- CRM randevu satışı ve gerçekleşen ciro bilgileri
- Check-Up paket satışı ve gerçekleşen ciro bilgileri
- Kampanya ve diğer ürünler ile ilgili satış ve ciro bilgileri.



İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Raporlama AYLIK

Çağrı Merkezi Değerlendirme Raporu

Aylık olarak Çağrı Merkezinin vermiş olduğunu hizmetlerin sayısal olarak değerlendirildiği bilgiler yer almaktadır.

- Çağrı Verileri
- Randevu Verileri
- Randevu Doluluk Raporu(Cumartesi-Pazartesi randevu durumu)
- Gerçekleşmeyen Randevu Analizi(Haftalık)
- Ekran Kapatılan Doktor Verileri
- Check-Up Satış ve gerçekleşme verileri
- CRM randevu satış ve gerçekleşme verileri
- Kampanya ve diğer ürün satış ve gerçekleşme verileri
- Hasta Memnuniyet Merkezi Verileri
- Uluslararası Çağrı Merkezi Verileri

www.redcagrimerkezi.com

/redcagrimerkezi

TEKLİFİMİZ

Hedefinize ulaştıran satış yöntemleri

/redcagrimerkezi

Yerinde Çağrı Merkezi Danışmanlığı

Teklif Durumu

Çağrı Merkezi Danışm.....ı

Teklif Durumu

Çağrı Merkezi Tekn.....

.....

.....

.....

.....

.....

Maliyet Durumu

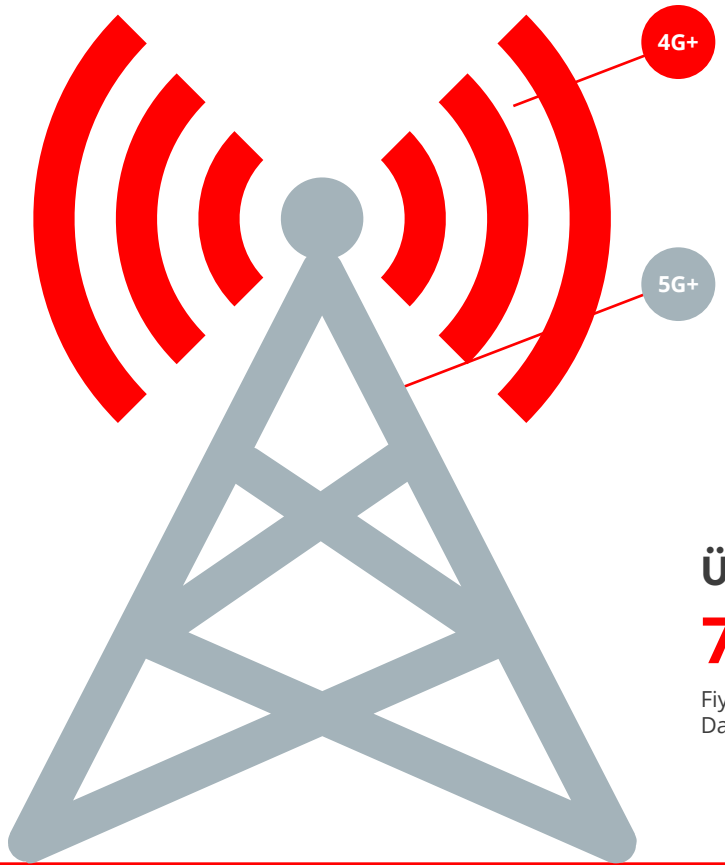
Bu çalışma şeklinde.....

.....

.....

.....

.....



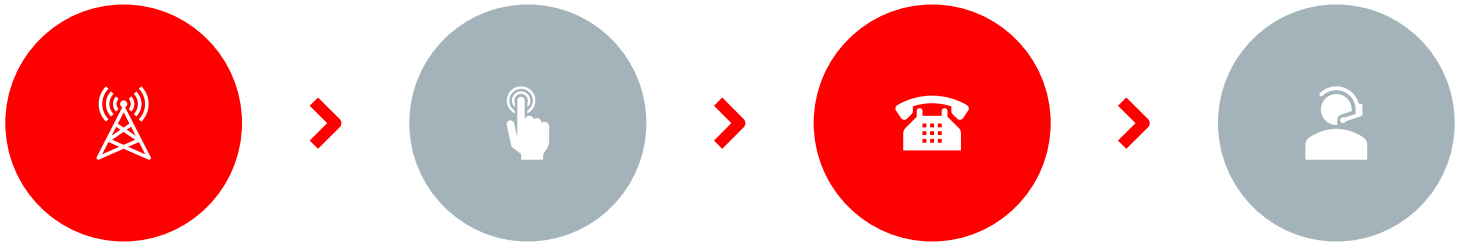
ÜCRET (AYLIK)

7.500,00 ₺

Fiyatımıza Katma Değer Vergisi Dahil Değildir.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

Teklif Açıklamaları



- Teklifimiz 15.12.2020 tarihinde verilmiş olup gizlidir.Geçerlilik süresi 30 gündür.
- Teklifte belirtilen fiyatlar en az 12 Aylık çalışma şekline göre düzenlenmiştir. Bu süre sonunda yeni teklif verilecektir.
- Teklifin onaylanması durumunda sözleşme tarihi itibariyle 30 gün içerisinde Çağrı Merkezi çalışır hale gelecektir.
- Teklifimizde yer alan Çağrı Merkezi Kurulum Danışmanlığı Bedeli Sözleşme imzalandığında peşin olarak ödenecektir.
- Çağrı Merkezi Personel ve Ofis Kiralama hizmeti için ödemeler aylık yapılacak olup 90 günlük ödeme sözleşme imzalandığı gün yapılacaktır.
- Satış Ciro hesaplaması her ayın ilk haftası hesaplanıp Hastane yönetimi ile paylaşılacaktır. Ciro payı ödemeleri ayın 15'inde, Fatura bedeli ise her ayın 5.inde aylık olarak yapılacaktır.
- Teklifte yer alan tüm işlemler için görev yapacak olan Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcisi sadece sizin adınıza görev yapacak ve herhangi farklı bir operasyonda görev almayacaktır.
- İstanbul dışı çalışmalarda yol+konaklama+yemek ücreti müşteri tarafından yapılır ya da RED Çağrı Merkezi Tarafından tarafından ayrıca faturalandırılır.



Inbound, Outbound, Satış, Pazarlama, Dijital Satış ve Lojistik gibi birçok alanda kurumsal müşterilerimize alternatif çözümler sunmaktayız.

T **0 507 067 57 43**

Mürşide Hanım

B **mürşide@redcagrimerkezi.com**

Tüm Sorularınız İçin Bana Ulaşabilirsiniz.

İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

RED Çağrı Merkezi

Şirketimiz

Hızlı ve başarı odaklı yönetilen bir operasyon sağlarken, yetkinlik performans değerlendirme sistemleri ile size rekabet avantajı sağlıyor.

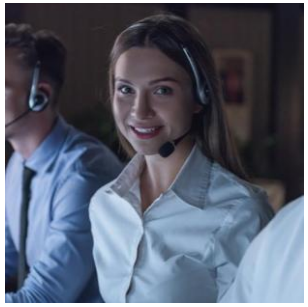


Mürşide Coşkun

Ekip Lideri

@redcagrimerkezi









Daha fazla bilgi için bu bağlantıyı kontrol edebilirsiniz:

www.redcagrimerkezi.com

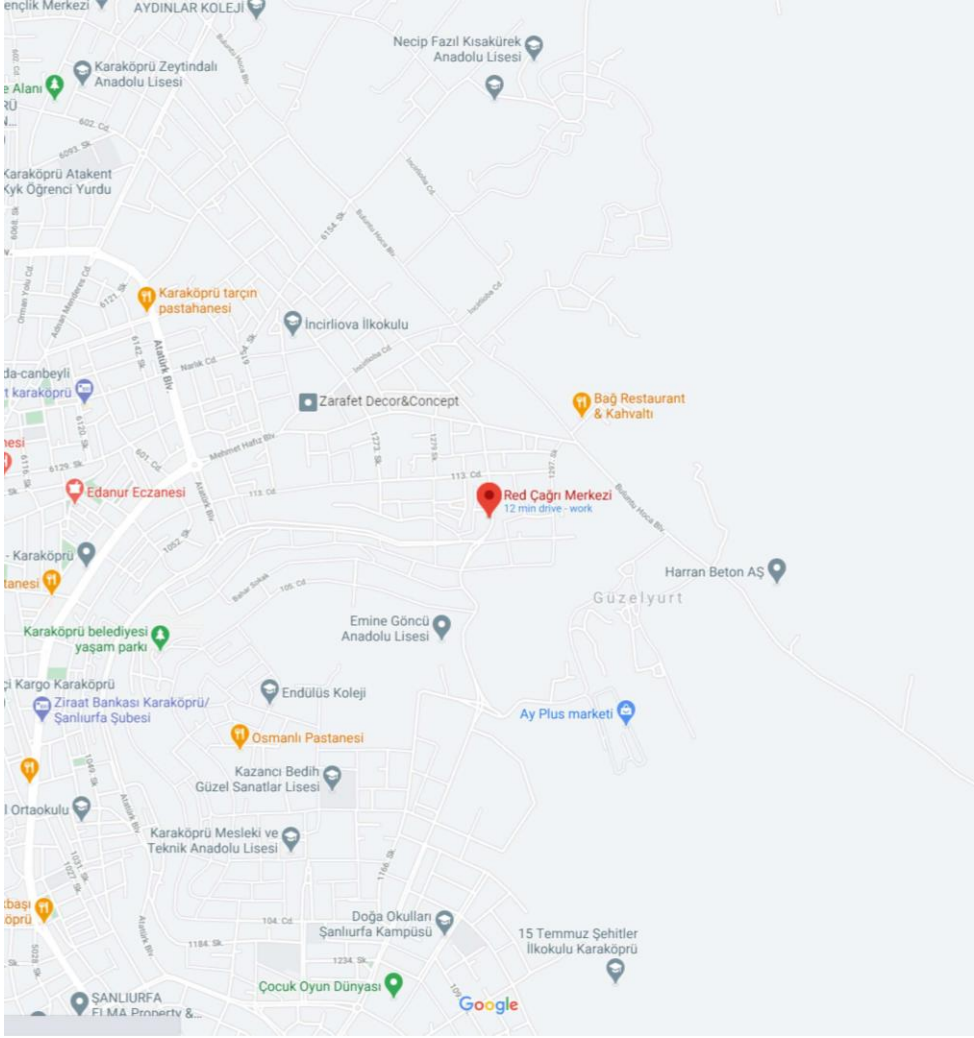
İşinizi Kolaylaştıran Çözüm Ortağınız

İletişim

Bilgi almak istediniz konular hakkında bize yazabilirsiniz. Güler yüzlü ve deneyimli personelimiz size hizmet vermekten mutluluk duyacaktır.

Narlıkuyu Mah 114. Cd. Osman Bilaloğlu Apt
22/A-14 – Karaköprü/ŞANLIURFA

info@redcagrimerkezi.com



Inovasyon kültürünüzün bir parçası olmalı.
Müşteriler bizden çok daha hızlı hareket ediyor ve eğer onlara yetişemezsek başımız dertte demektir.

Ian Schafer

İlginiz için teşekkür ederiz

Daha Fazla Bilgi İçin: www.redcagrimerkezi.com

/redcagrimerkezi