



WEBDENARA

WEB sitenize, portalinize veya bir kampanya mailinginize koyacağınız “WEBDENARA” linki ile tıklayanların direk santralinizi veya çağrı merkezinizi aramasını sağlayabilirsiniz. Arayanlar için ücretsiz erişim yöntemi olan **WEBDENARA** ile fark yaratın



Hangi sektörden olursanız olun ürünlerinizi, hizmetlerinizi ve kurumunuzu tanıtan bir WEB sitesine sahipsinizdir. Sitenizi ziyaret edenler eğer size ulaşmak istiyorlarsa ya belirttiğiniz e-mail adresine mesaj atarlar veya iletişim bilgilerinizde yer alan telefon numaranıza bakıp, sizi ararlar.

WEBDENARA ile WEB sitenize girerek sizinle ilgilenen kişilere kolay bir sesli ulaşım yolu daha sağlayabilirsiniz.

- WEB sitenizi ziyaret edenler sitenizden tıklayıp sizi direk arayabilirler
- E-Ticaret yapıyorsanız, müşterileriniz siparişlerini sizi WEB'den arayarak iletebilirler
- Ya da satış sonrası hizmetleri biriminize WEB'den gelen çağrılarını da aktarabilirsiniz.
- Yapacağınız mailinglerde size erişim için WEB'den Ara'yı kullanarak site hitinizi artırabilirsiniz
- WEB'den arayanları şirketinizde başka dahillere ve birimlere transfer edebilirsiniz.

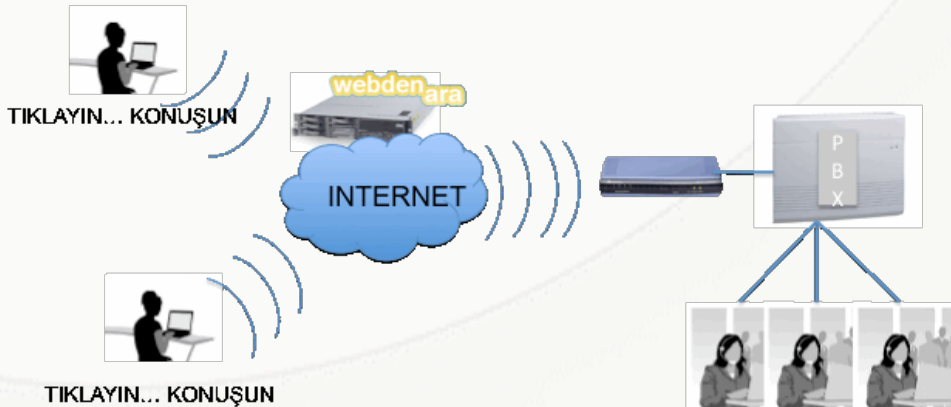
Ayrıca;

- WEBDENARA üzerinden gelen çağrılar için SESLİ POSTA kullanabilirsiniz. Bırakılan mesajları WEBDENARA size mail ile gönderir.
- WEBDENARA üzerinden gelen çağrılarınızı önce bir robot operatör ile karşılayabilirsiniz.

Nasıl Çalışır?

CWIZ WEB'den Ara özelliğini kullanmak için arayan kullanıcılar tarafından herhangi bir uygulama yüklenmesi veya lisans alınması sözkonusu değildir. Uygulama WEB sitesinden tıklanıldığında direk olarak çalışır. Kullanıcı tarafında gerekli tek şey kullanıcı PC veya laptopunda Flash uygulamasının çalışabiliyor olmasıdır.

Herhangi bir softphone client yüklenmesine ve kurulmasına gerek yoktur.



Ofis tarafında, yani çağrılın karşılanacağı tarafta kullanım şekline göre farklı alternatifler sunulmaktadır. Ama herşeyden önce şirketin yeterli genişlikte bir internet bağlantısı olması gerekmektedir.

Gelen çağrıları mevcut santralinizde karşılayabilirsiniz;

Bunun için santralinizin dış hat portlarına bağlanacak bir gateway veya terminal adapter yeterli olacaktır. WEBDENARA üzerinden gelecek çağrılar sanki şirketinizin telefon numarası aranmış gibi menü veya operatörünüz tarafından karşılanarak, ilgili noktalara aktarılabilir



Gelen çağrıları bir IP telefon yardımı ile karşılayabilirsiniz;

Gelen çağrılar internet ortamınıza bağlı olan bir cihaza (modem veya switch) bağlanacak bir IP telefon ile karşılanabilir.

Gelen çağrıları bir softphone ile karşılayabilirsiniz;

Gelen çağrılar ofisinizde internete bağlı bir bilgisayara yüklenecek softphone uygulaması ile karşılanabilir. Sadece bir kulaklık ve mikrofonla sitenizden arayan ziyaretçinizle konuşabilirsiniz.



Gelen çağrıları Voice portlu bir ADSL Modem (IAD) ile karşılayabilirsiniz

Bulduğunuz ortam bir network ağına sahip değilse, internet bağlantınız için de kullanabileceğiniz, voice portu bulunan bir modem üzerinden de çağrı alabilirsiniz. Bu cihazların üzerinde herhangi bir telefon bağlayabileceğiniz ses portları bulunmaktadır. Buraya bağlayacağınız herhangi bir telefon WEBDENARA'dan gelen çağrılarınızı karşılamayı sağlar.



Eğer bir çağrı merkeziniz varsa gelen çağrıları çağrı merkezi kuyruğuna alabilirsiniz...

WEBDENARA'yı 444'lü veya 0800'lü hatların internet ortamından sunulan şekli olarak düşünebilirsiniz. Dolayısıyla çağrı merkezinizden telefon vasıtası ile verdiğiniz tüm hizmeti WEBDENARA'yanlara da sağlayabilirsiniz. Hatta bu sefer sizi arayanlar sizinle ücretsiz görüşmüş olurlar...



Eğer ofisinizde herhangi bir CWIZ ürünü kullanıyorsanız (IP PBX, CALL CENTER, ASİSTAN) WEBDENARA'nın farklı avantajlarını da kullanabilirsiniz...

CWIZ tamamen IP tabanlı bir sistem olduğu için WEBDENARA'dan gelen çağrıları herhangi bir donanıma gerek olmadan karşılar. CWIZ kullanımı ile WEBDENARA servisinden farklı şekillerde yararlanmak da mümkündür. Örneğin WEB sitenizin farklı sayfalarından gelen çağrıları farklı gruplara veya kişilere yönlendirebileceğiniz gibi, hizmet zamanı dışında bırakılan mesajları ilgili kişilere yönlendirebilirsiniz. Ayrıca her kanaldan gelen çağrılar için ayrı karşılama menüleri oluşturabilir ve yönetebilirsiniz.



Bilinmesi Gerekenler...

WEBDENARA, IP üzerinden çalışan bir **uygulama** olduğu için dikkat edilmesi gereken bazı noktalar vardır.

- Şirkete çağrılar WEB'den yani internet ortamından geleceği için, kaliteli ses iletişimi için şirket internet kapasitesinin yeterli olması gerekmektedir. WEBDENARA uygulamasında WEB'den gelen her çağrı yaklaşık 80Kbps seviyesinde bir kapasiteye ihtiyaç duyar. Eğer eş zamanlı 4 kanal görüşme yapılacaksa minimum simetrik 350Kbps temiz bir kapasiteye ihtiyaç vardır
- Erişim kapasitesi kullanıcı tarafında da önem taşır. Kullanıcı tarafında 256Kbps'lik temiz bir kapasite yeterli olacaktır.
- WEBDEANARA uygulamasının kullanıcı makinasından arama yapabilmesi için arayanların makinalarında Flash çalışabiliyor olmalıdır.
- WEB'den arayan kullanıcı o anda bir firewall arkasında ise veya ses erişimi farklı sebeplerle engellenmiş bir ortamda ise görüşme sağlanamayabilir. Bu durumda internet çıkış noktasındaki cihazlarda belli portların açılması gerekebilir. Eğer WEB'den arayacak kullanıcı bir şirkette ise sistem yöneticisine başvurmalıdır.