

Digiturk Bein Connect

Dünyanın en büyük televizyon platformlarından biri olan Bein Connect, tüm dünyadaki müşterileriyle artık tek bir yerden iletişim sağlıyor. Eski ACD (Advanced Call Distribution) temelli çağrı sistemi yerine Omnichannel sisteme geçilmesiyle Skype üzerinden müşteri ilişkilerini yöneten Bein Connect, daha ekonomik ve daha etkin çağrı merkezi yazılımı ile müşterilerine her zaman kaliteli hizmet vermek için çalışıyor.

Digitürk Bein Connect

Kısa süre öncesinde ülkemizde de Digitürk'ü satın alarak hizmet vermeye başlayan Bein Media Group, tüm dünyadaki üyelerine mekan sınırlaması olmaksızın erişim ve iletişim hakkı sunuyor. Böylece farklı ülkelerde de olsanız Bein Connect hizmetlerinden yararlanabilir ve ihtiyaç duyduğunuzda kolayca çağrı merkezi ile iletişime geçebilirsiniz.

Neden?

- Gelişen global futbol sektörü ile takip edilecek ligler çeşitlilik göstermesi.
- Türkiye ligleri ile birlikte Avrupa basketbolunun da yeni nesil tarafından ilgiyle takip edilmesi.
- Spor dünyasını yakından takip eden kesimin sık sık yurt dışı seyahatlerde bulunabilmesi.
- Yurt dışı seyahatleri sırasında da müşterilerin Bein Connect hizmetlerinden yararlanmak istemeleri.



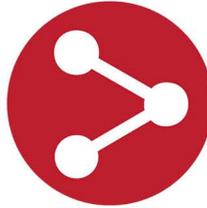
Zorluklar

- Bein Connect'in global müşterilerine tek bir yerden cevap verebilme alt yapısının oluşturulabilmesi.
- Müşterilere anlık cevap verilebilmesi için uygun iletişim kanallarının oluşturulması.
- Her dilde müşterilere cevap verebilme olanaklarının kolaylıkla sağlanabilmesi

Nasıl?



Skype



Sosyal Medya



Telefon

Digiturk Bein Connect



Global Şirketler Hizmet Verdiği Her Ülkede Çağrı Merkezi Açmak Zorunda Değil

Spor dünyasını ve dünya televizyonlarını tek bir yerde buluşturan global şirketlerden Bein Media Group; Türkiye, Amerika, Fransa, Avustralya, Hong Kong, Tayland, Filipinler, Endonezya, İspanya, Orta Doğu ve Afrika kıtasında hizmet vererek kullanıcılarına geniş bir alan sunuyor. Her ülke için farklı bir müşteri ilişkileri yapılanması yerine tek bir merkezden tüm çağrıları yöneten Bein Media, hizmetleriyle adeta medyanın her gün gelişen hızına ayak uydurmayı amaçlıyor.

Skype Görüşmeleri Müşterilere Kolaylık Sağlıyor

Dünyanın en çok kullanılan iletişim programlarından Skype ile entegre çalışan Omnichannel sistemi, kullanıcılara telefondan ya da bilgisayardan kolaylıkla iletişim olanağı sunuyor. Anlık olarak hizmet veren Skype müşteri hizmetleri ile kullanıcılar tüm soru ve görüşlerini agent'lara aktarabilir, taleplerine göre isteklerine saniyeler içerisinde cevap bulabilir.

Müşteriler için Faydaları

- Müşteriler, yurt dışında olmaları durumunda da hizmet almak için bir kesintiye uğramıyorlar.
- Yurt dışında olunan zamanlarda da Bein Media ile iletişime geçmek için ekstra bir çaba harcanmıyor.
- Tüm talepler global iletişim ağı Skype ile mobilden ya da bilgisayar üzerinden iletilebiliyor.
- Müşteriler için aynı dili konuşan bir müşteri temsilcisine bağlanma rahatlığının oluşması.

Bein Connect için Faydaları

- Tüm müşterilerine tek bir yerden hizmet ayrıcalığının sunulması
- Hizmet verilen her ülke için çağrı merkezi kurulmasına gerek kalmaması
- Daha ekonomik ve daha etkin bir altyapıya sahip olma
- %100 müşteri memnuniyeti

Digiturk Bein Connect

Sonuç

Bein Connect müşterileri, hangi ülkede olurlarsa olsun kolay bir şekilde müşteri hizmetleriyle iletişim kurabilme rahatlığına sahip. Böylece müşteriler hizmetlerden her an yararlanabiliyor ve diledikleri an taleplerini ilgili kişilere iletebiliyor.



Bein Media Group Hakkında

Ocak 2014 tarihinde kurulmuş olan beIN MEDIA GROUP LLC, küresel spor ağı beIN SPORTS'un resmi sahibidir. beIN Sports dünya genelinde faaliyet gösteren 38 kanalı ile Ortadoğu, Kuzey Afrika, Avrupa, Kuzey Amerika ve Asya Pasifik bölgelerindeki 36 ülkede yayın yapmaktadır. beIN spor kanalını kuran beIN Media Group, yeni eğlence kanalları ile dijital mecralarda yer alarak sporun yanı sıra eğlence alanında da boy gösteriyor.

Sistaş Hakkında

SİSTAŞ, 1991 yılından bu yana, iletişim ve müşteri deneyimi teknolojileri üzerinde uzmanlaşmış bir sistem entegratörüdür. Bu kapsamda tümleşik iletişim, veri ağları, çağrı merkezi, iş gücü optimizasyonu ve CRM alt yapılarını da kapsayan çözümler sunan SİSTAŞ; bir entegratör olarak sağladığı çözümlerin yanı sıra, müşterilerinin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilmek için 7/24 özel uygulama geliştirme ve bakım hizmeti de vermektedir.

Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa ve Antalya ofisleri ile Türkiye'nin her yerinde uçtan uca çözümleri anahtar teslimi olarak projelendirecek, gerçekleştirebilecek ve işletebilecek bir yapıya sahip Sistaş; kamu kurumu ve özel sektörde orta ve büyük ölçekli kurumlara doğrudan, küçük ölçekli firmalara ise doğrudan veya bayileri üzerinden çözümler sağlamaktadır.