

artech

art of technology

Self Servis Müşteri Destek Kiosku

Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku: Yolculukları Keyifli Bir Deneyime Dönüştürün

- Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, havalimanları, tren istasyonları gibi yoğun noktalarda, çağrı merkezi niteliğinde interaktif ve görüntülü görüşme teknolojisi sunarak yolcu bilgilendirme ve yönlendirme konusunda birinci sınıf bir çözüm sunar. Bu çözüm, müşterilerinizle etkileşime geçmenizi, onlara destek sağlamanızı ve keyifli bir deneyim sunmanızı hedefler.



ARTECH Self Servis Müşteri Destek Kiosku hakkında detaylı bilgi için QR kodu okutunuz.



Neden Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku?

Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku ile yolculuk deneyimini daha anlamlı ve sorunsuz hale getirin. Müşterilerinizle etkileşime geçin, onlara yardımcı olun ve teknoloji ile çözüm odaklı bir yolculuk sunun.



Yolcu Odaklı Tasarım: Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, kullanıcı dostu bir arayüz ve modern tasarımıyla yolcuların bilgi almasını keyifli bir deneyime dönüştürür.



Görüntülü Görüşme Teknolojisi: Çağrı merkezlerine bağlanma imkanı sağlayan görüntülü görüşme teknolojisi sayesinde müşterilerinizle birebir iletişim kurabilir, sorularını yanıtlayabilir ve ihtiyaçlarına anında çözüm bulabilirsiniz.



Yolcu Bilgilendirme ve Yönlendirme: Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, yolculara anlık bilgiler sunarak, varış/kalkış bilgileri, güzergahlar ve terminal haritaları gibi konularda kapsamlı bilgi sağlar.



Çoklu Dil Desteği: Yolculara farklı dillerde hizmet verme imkanı sunan çoklu dil desteği, uluslararası bir ortamda herkesi kapsar.

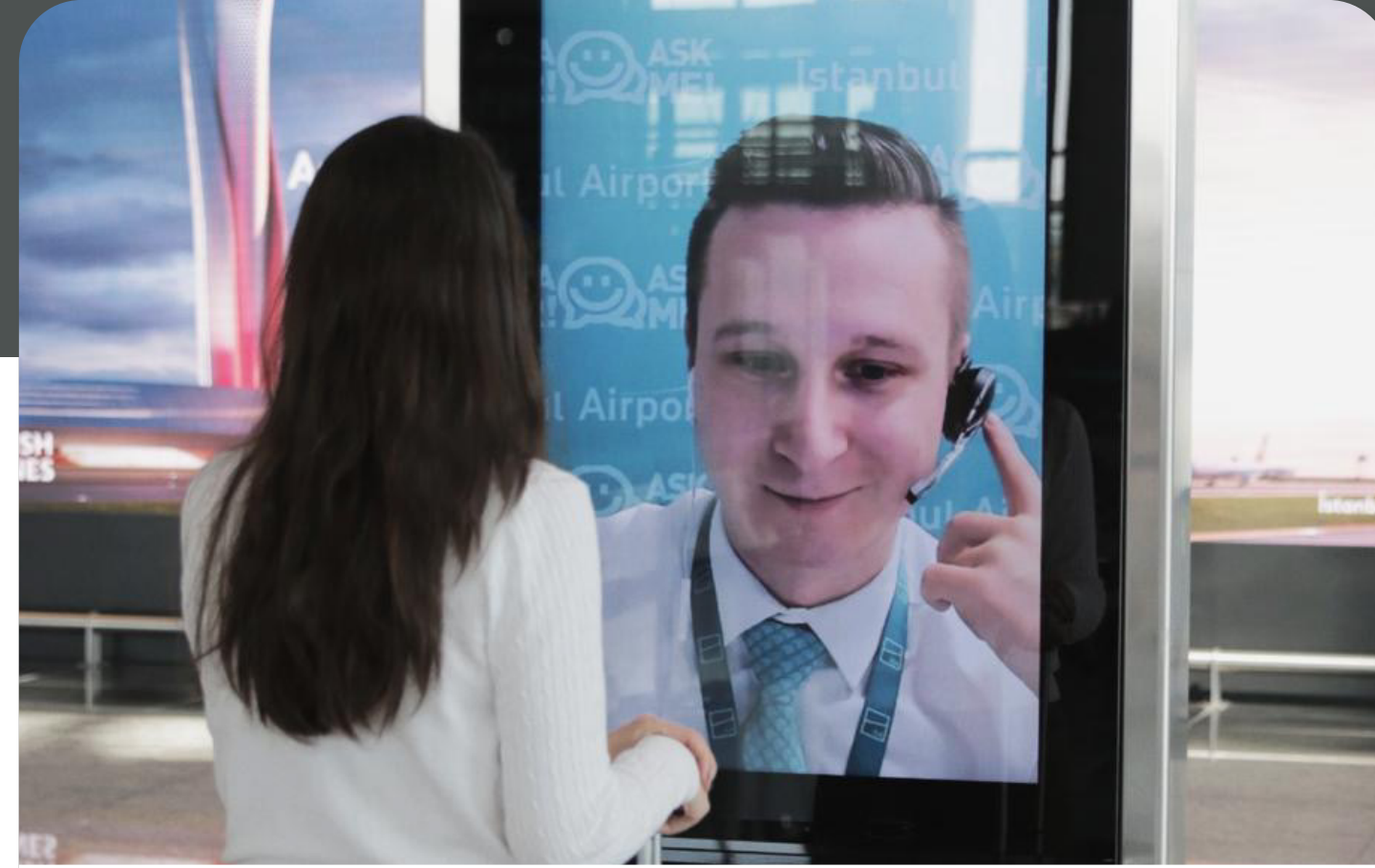


Sürekli Erişim ve Hızlı Çözümler: 7/24 hizmet verme kapasitesi ve hızlı yanıt süreleri, müşterilerinizin her anında yardım almasını sağlar.

Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku ile



➤ Butona Basın



➤ Müşteri
Hizmetlerine Bağlanın



➤ Hızlı Hizmet Alın

Verimli, Müşteri Odaklı ve Maliyet Etkin Çözüm: Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku

- **Danışma Noktalarındaki Yoğunluğun Azaltılması:** Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, fiziksel danışma noktalarındaki yoğunluğu azaltarak daha hızlı ve düzenli bir müşteri akışı sağlar.
- **Artech Müşteri Bilgilendirme Sistemi Çağrı Merkezi Uygulaması:** Kiosk, Artech müşteri bilgilendirme sistemi ve çağrı merkezi uygulamalarıyla entegre çalışarak, müşterilerin destek almak istediği konularda doğrudan uzman destek birimi ile iletişime geçmelerini sağlar.
- **Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesinin Artması:** Hızlı erişim ve doğrudan uzman desteği ile müşteri memnuniyeti artar. Aynı zamanda daha hızlı ve etkili çözümlerle hizmet kalitesi yükselir.
- **Personel Maliyeti Optimizasyonu:** Self-servis yaklaşımıyla, işletme maliyetlerinizi düşürerek personel maliyetlerinde önemli bir azalmaya katkı sağlar.



Genel Özellikler

- **Görüntülü Çağrı Merkezi Desteği:** Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, temassız işlemleri mümkün kılan görüntülü çağrı merkezi desteği ile müşterilere etkileşim imkanı sunar.
- **Dokunmatik Ekran ile Hızlı İşlemler:** Dokunmatik ekran, her türlü başvuru ve işlemin hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanır, kullanıcı deneyimini kolaylaştırır.
- **Doküman Tarayıcı Özelliği (Bilet Okuma Desteği):** Belgeleri kolayca tarayarak sisteme aktarma imkanı sağlayan doküman tarayıcı özelliği, aynı zamanda biletlerin okunmasını da destekler. Bu özellik, işlemleri daha verimli hale getirir.



Doküman
Tarayıcı

46" 4mm Temperli Cam
Korumalı Bilgi Ekranı

Endüstriyel Bilgisayar
Sistemi

Genel Özellikler

- **Dayanıklı ve Sağlam Yapı:** Çarpma, vurma gibi darbelere dayanıklı sağlam yapı, kiosku uzun ömürlü kılar ve güvenilir bir kullanım sunar.
- **Suya Dayanıklı IP65 Ekran Koruma Sınıfı:** Kiosktaki suya dayanıklı IP65 ekran koruma sınıfı, dezenfektan sıvıları ile temizlenebilirliği artırır ve hijyen standartlarını korur.
- **Uzaktan İletişim İmkanı:** Sistem, müşterilerin yetkililer ile uzaktan iletişim kurmalarını sağlayarak sosyal mesafenin korunmasına katkıda bulunur. Bu özellik, güvenli ve etkileşimli bir müşteri deneyimi sunar.



2 Adet Dahili 8MP Webcam

Dahili Mikrofon

Anti-Vandal 4mm Temperli Cam Kapasitif Dokunmatik Ekran

Temassız çağrı merkezi desteği ile, bulaşıcı hastalıkların yayılma riski azalmakta ve kurumunuz, sağlık açısından güvenli bir alan statüsüne ulaşmaktadır.

Engelsiz Çözümler Üretiyoruz

- **Uluslararası Standartlara Uygun Tasarım:** Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku, herkesin kolaylıkla kullanabilmesi için uluslararası standartlara uygun bir tasarıma sahiptir. Bu, her türlü kullanıcı için erişilebilir bir deneyim sağlar.
- **Özel İhtiyaçları Olan Müşterilere Yönelik Kamera Düzenlemesi:** Kioskta kameralardan biri özel ihtiyaçları olan müşteriler için düşünülmüş ve tekerlekli sandalye göz hizasına yerleştirilmiştir. Bu sayede tüm kullanıcılar, kioskla etkileşim kurabilir ve ihtiyaçlarına yönelik destek alabilir.
- **Ergonomik Kullanıcı Ekranı:** Kullanıcı ekranı, tekerlekli sandalye kullanan müşterilerinizin rahatlıkla işlem yapabileceği eğim ve yükseklikte ergonomik olarak tasarlanmıştır. Bu özellik, herkesin kioskla etkileşimini kolaylaştırır ve kullanıcı deneyimini artırır.



Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku ve KVKK Bilgilendirmesi

ARTECH Self Servis Müşteri Destek Kiosku, kullanıcılarına KVKK konusunda şeffaf bir bilgilendirme sağlayarak, kullanıcı deneyimini önemsiyor ve güvenilir bir hizmet sunuyor.



Kiosk Kullanımında KVKK Bilgilendirme Metni:

Artech Self Servis Müşteri Destek Kiosku'nu kullanacak olan yolcular, yolcu bilgilendirme düğmesine bastıklarında KVKK Bilgilendirme Metni, ana ekranda kendileriyle paylaşılmaktadır.



KVKK Bilgilendirme Metni Kabul Edildiğinde:

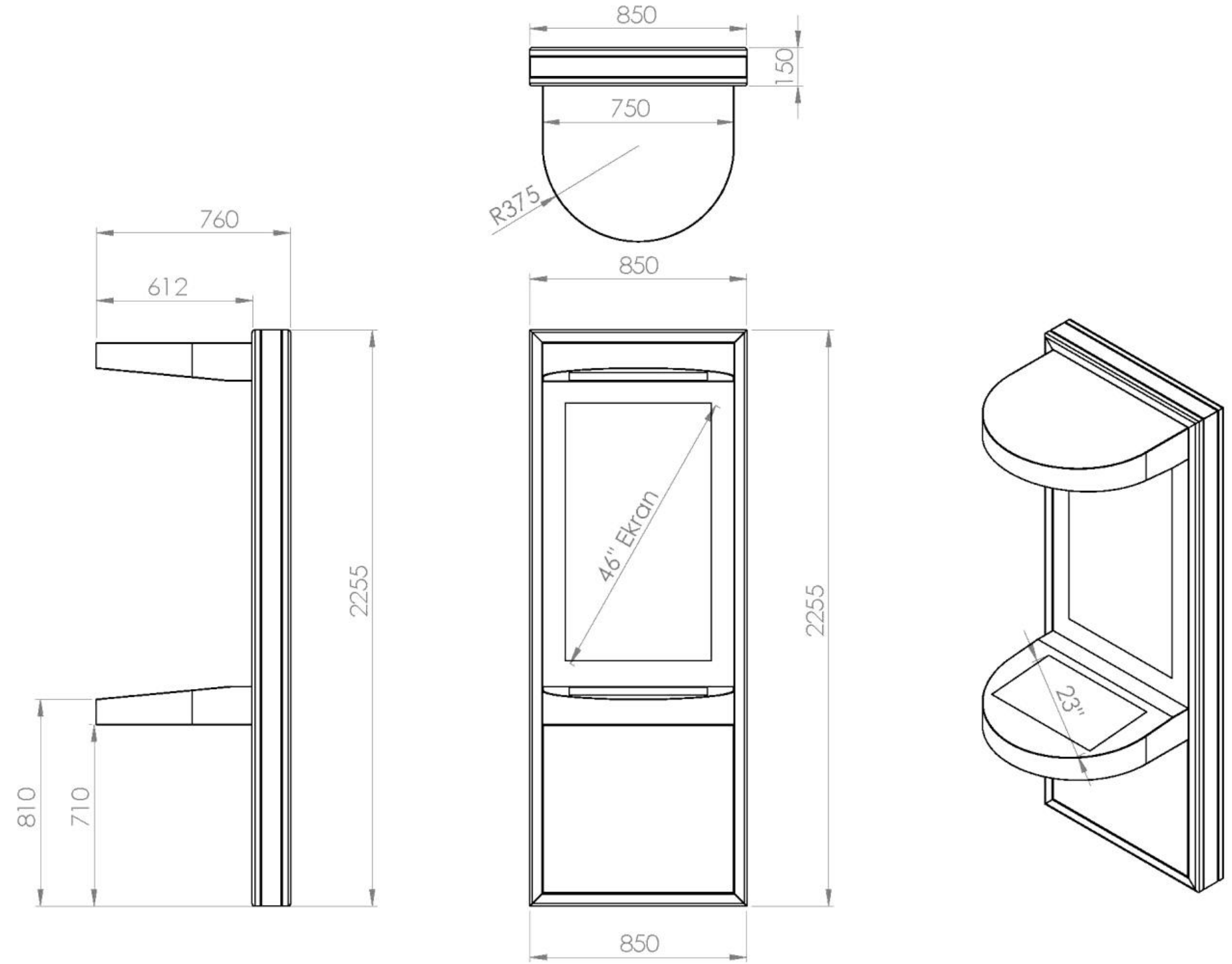
Yolcu, KVKK bilgilendirme metnini kabul ettiğinde, yapacakları işlemler için sıraya alınır ve işlemleri sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilir.



KVKK Bilgilendirme Metni Kabul Edilmediğinde:

Yolcu, KVKK bilgilendirme metnini kabul etmediği takdirde, ekranda paylaşılan numara üzerinden havalimanının müşteri hizmetlerine yönlendirilir. Bu sayede müşteri, kişisel tercihinine göre daha fazla bilgi alabilir veya destek talebinde bulunabilir.

Kiosk Ölçüleri



Kiosk Yapısal Özellikleri

- **Sağlam Zemin Montajı:** Kiosk, sağlam bir zemin montajı ile kullanıcıların güvenliği ve dayanıklılığı ön planda tutar.
- **Sıcaklık Kontrolü ve İklim Şartları:** Kiosk, sıcaklık kontrolü, bakım/destek kolaylığı, elektrik düzeneği, kutulama gibi özellikler göz önüne alınarak tasarlanmıştır. Kurulacak bölgenin iklim şartları dikkate alınarak ısıtma ve soğutma ile ilgili ekstra önlemler alınabilmektedir.
- **Dayanıklı Malzeme ve Renk Seçenekleri:** Kiosk, en az 5 yıl paslanmaya dayanıklı galvanizli sacdan imal edilmiş ve istenilen kurumsal renge boyanabilen elektrostatik toz boya ile kaplanmıştır.



Kiosk Yapısal Özellikleri

- **Erişilebilir Donanım ve Mekanizma:** Kiosk üzerinde bulunan donanım ve mekanizma bölümlerine servis kapaklarından erişim sağlanabilmekte, kabin ve kapaklar yetkili personel dışında dışarıdan hiçbir müdahaleye izin vermeyecek şekilde tasarlanmıştır.
- **Yüksek Ses Gücüne Sahip Hoparlör Sistemi:** Gövde üzerinde yeterli ses gücüne sahip hoparlör sistemi bulunmaktadır, bu da kullanıcılara etkili bir ses deneyimi sunar.
- **Dahili Web Kameraları:** Kiosk, 2 adet dahili web kamerasına sahiptir. Bu kameralardan biri özel ihtiyaçları olan yolcular için tekerlekli sandalye göz hizasına yerleştirilmiştir.



Kullanıcı Ekranı

Özellikleri

- **Geniş Ekran Deneyimi:** Kiosk, etkileşimli kullanıcı deneyimini desteklemek amacıyla 46" büyüklüğünde bir ekrana sahiptir, bu da kullanıcılara geniş ve detaylı bir görüntüleme deneyimi sunar.
- **Dokunmatik Özellik ve Dayanıklılık:** LCD ekranlar dokunmatik özelliğe sahiptir ve Capacitive teknolojisi kullanılmıştır. Dokunmatik paneller (vandal proof) darbeye dayanıklıdır ve kırılmaya ve çizilmeye karşı dayanıklı 4mm kalınlığında temperli cam kullanılmıştır.
- **LVDS Bağlantısı:** Ana kart, düşük voltajlı diferansiyel sinyal (LVDS) üzerinden ekran ile bağlantılıdır, bu da yüksek çözünürlüklü içeriklerin sorunsuz bir şekilde iletilmesini sağlar.
- **Optimum Çözünürlük:** Ekran, 1980x1020 optimum çalışma çözünürlüğüne sahiptir, bu da net ve keskin görüntüler sunar.
- **Yüksek Parlaklık ve Uzun Ömür:** Minimum 450 cd/m² parlaklık oranına sahip olan ekran, 50.000 saat sorunsuz çalışabilen bir lambaya sahiptir, bu da uzun ömürlü bir kullanım sağlar.



İkinci Bilgi Ekranı

Özellikleri

- **Geniş Ekran Deneyimi:** İkinci bilgi ekranı, 24" büyüklüğünde LCD ve 16:9 geniş ekran formatına sahiptir, bu sayede kullanıcılara geniş bir görüntüleme alanı sunar.
- **HDMI Bağlantısı:** Ekran, yüksek tanımlı multimedya içeriklerini desteklemek üzere HDMI üzerinden bağlanmaktadır, bu da yüksek kaliteli görüntü ve ses iletimini sağlar.
- **Optimum Çözünürlük:** Ekran, 1920x1080 optimum çalışma çözünürlüğüne sahiptir, bu da detaylı ve net bir görüntüleme deneyimi sunar.
- **Yüksek Parlaklık ve Uzun Ömür:** Minimum 450 cd/m² parlaklık oranına sahip olan ekran, 50.000 saat sorunsuz çalışabilen bir lambaya sahiptir, bu da uzun ömürlü bir kullanım sağlar.



Yazılım Özellikleri

Wayfinding:

Havalimanı içindeki POI olarak tanımlanan noktalara, kioskun bulunduğu noktadan animasyon ile çizilerek yol yarifinin yapılmasını ve yaklaşık ulaşım süresinin sorgulanmasını sağlar.





MAIN MENU



PLACES



CITY TOUR

Passenger's Name/Surname:

Flight:

You can go to the flight gate

From:

Date:



To:

Time:



Check-in:

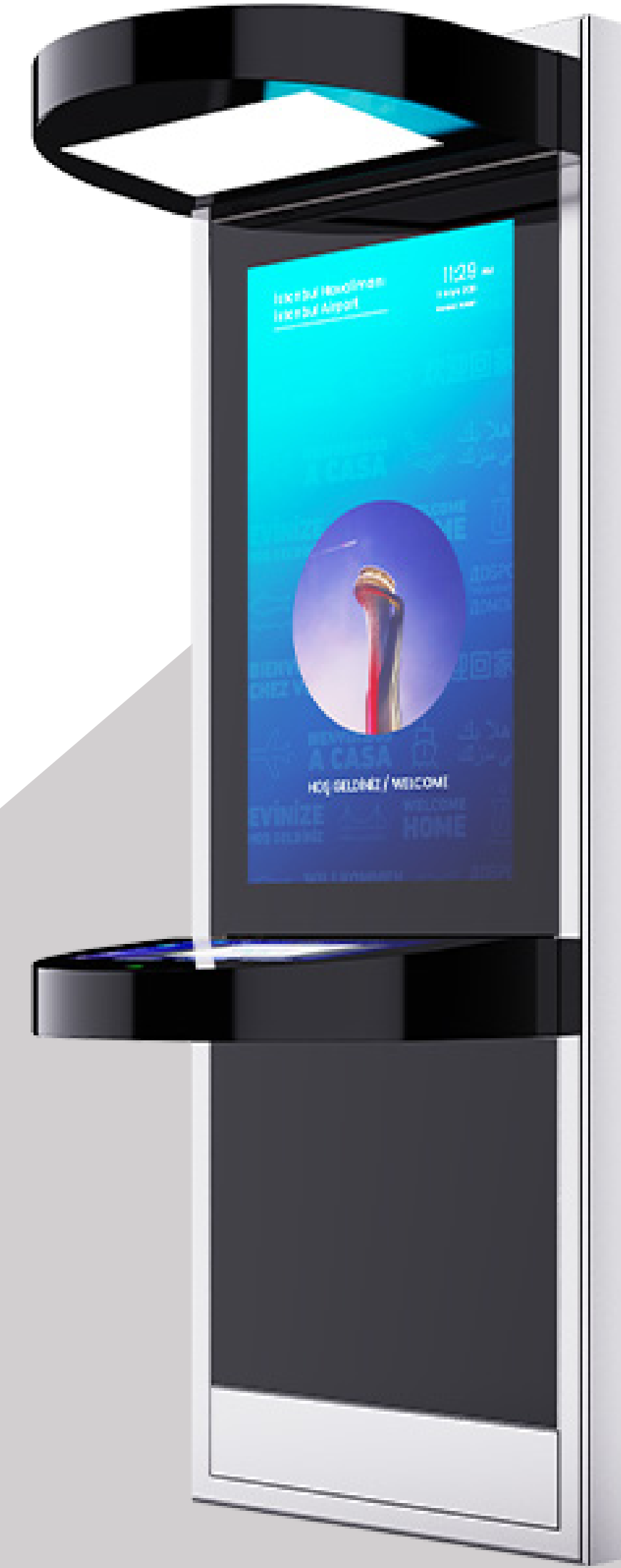
Boarding:

Gate:

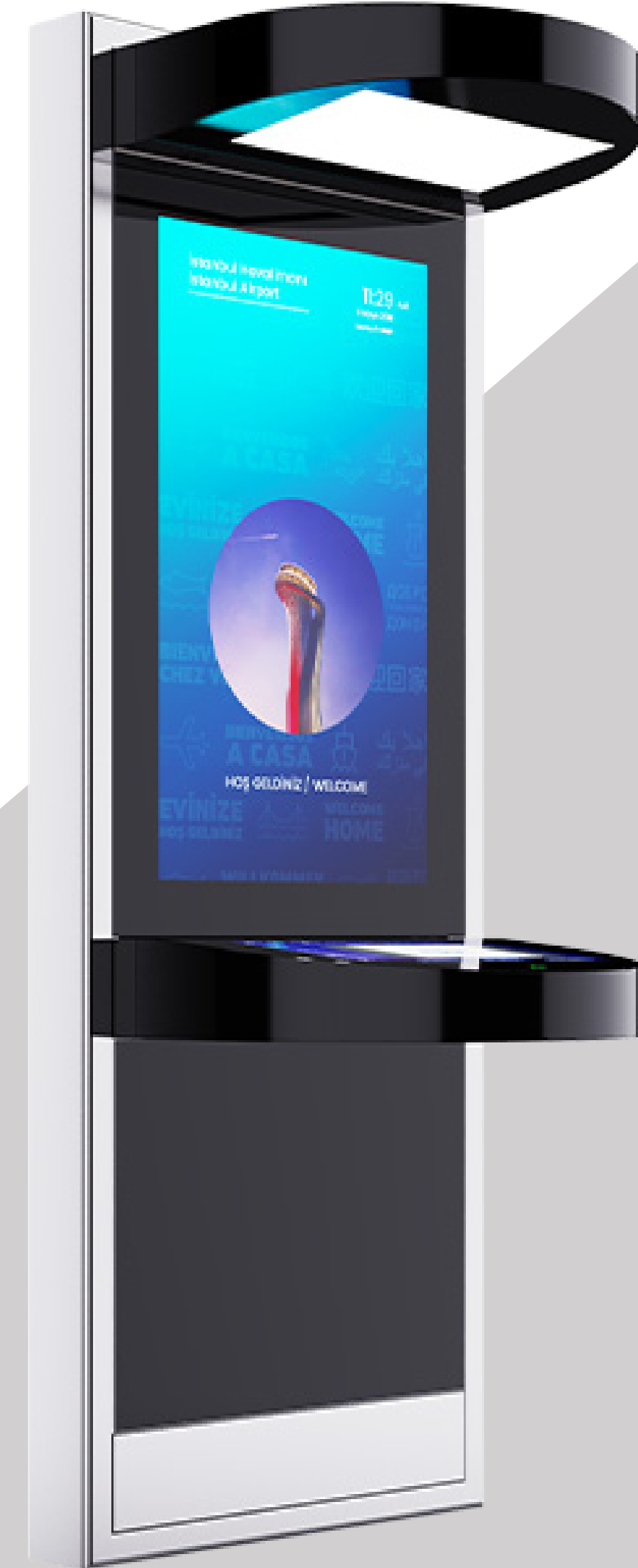
Seat:

Take to the flight gate

- **Destination Information:** Yolcunun bulunduğu havalimanındaki ve gideceği lokasyondaki hava durumu ve saat bilgisini sorgulamasını sağlar.
- **Flight Information:** FIDS ile entegre olarak, gelen ve giden uçuşların durumlarının, varış veya kalkış saatlerinin, kapılarının sorgulanmasını sağlar.
- **Arrival Information:** Varış yapan yolcular için uçuşlarına ait bağaj toplama bantlarının lokasyon ve bilgisinin sorgulanmasını sağlar.
- **Transportation Information:** Yolcunun, havalimanından şehre ulaşımı için alternatif ulaşım seçeneklerinin, kalkış ve varış saatlerinin sorgulanmasını sağlar.
(Metro, Shuttle Bus, Taksi, Araç Kiralama, Otopark vb.)
- **Health and Safety Information:** Yolcunun, ihtiyaç duyduğu sağlık ve güvenlik hizmetlerine erişimini sağlar. Sistem: sağlık, güvenlik ve güvenlik sistemleri ile bağlantılıdır ve çıkış/ tahliye mesajları için kamu güvenliği bilgileri oluşturabilir.



- **Announcement and Advertisement:** İçerik yönetim fonksiyonu ile istenilen uyarı, anons, bilgilendirme ve tanıtım reklam içeriklerinin yolculara ulaştırılmasını sağlar.
- **Agent Communication:** Yolcunun havalimanı hizmet ve destek masası operatörü ile sesli ve görüntülü görüşme yapmasını sağlar.
- **Central Management & Monitoring:** Sistem yönetici ve operatörlerinin, sistem fonksiyonlarını yönetmelerini ve izlemelerini gerekli raporlara ulaşmalarını sağlar.
- **Multilanguage Support:** Sistem, kullanıcının konuştuğu dile göre yapılandırılır. Çağrı, o dili konuşan temsilciye yönlendirilir.



Yönetim Paneli Fonksiyonları ve Raporlama



Video Görüşme Kayıtları: Kiosk ve temsilci görüşmesinin video kayıtları ve görüşme süresi görüntülenebilir, excel çıktısı alınabilir.



Çağrı Kayıtları: Kiosk tarafından çağrı merkezine talep edilen görüşmenin kabulü ve kabul edilirse iki tarih arasında kiminle raporlanabileceği ve excel çıktısı alınır.



Kullanıcı Günlüğü Kayıtları: Kiosk ve çağrı merkezi kayıtlarının excel çıktısı alınabilir.



Raporlama: İki tarih arasında tamamı veya kiosk bazlı Kişisel Verileri Koruma Kanunu kabulü veya reddi, Türkçe çağrı sayısı, İngilizce çağrı sayısı, cevaplanan veya cevapsız çağrı sayısı ve düğmeye basma sayısı görülebilmektedir.

Çağrı Merkezi & Çağrı Merkezi Temsilcisi Kullanıcı Arayüzü

- Çağrı dili ve çağrı talebi temsilciye bildirim olarak gelir.
- Temsilci çağrıları aktarabilir.
- Temsilci kendi mikrofonunun sesini kapatabilir ve tekrar açabilir.
- Temsilci, kioskun ses seviyesini değiştirebilir.
- Temsilci, kioskun konumunu görebilir.
- Temsilci, istenen kioska rota animasyonu gönderebilir.
- Temsilci, göndermeden önce rotayı önizleyebilir.
- Temsilci belgeyi kioska tarayabilir.



Yüz kamerası Engelli kamerası



Kamera Seçimi: Mikrofon Seçimi: Hoparlör seçimi:
USB2.0 Camera Mikrofon (Real HP 27ea (Intel)

Yazılım Uygulaması Özellikleri

- ROL Tabanlı Kullanıcı
- Single Sign
- Audit Trail
- Hata Kayıt
- Merkezi İzleme
- Raporlama
- Uçuş Bilgi Sistemi (AODB/Web Servis - AIDX)
- Merkezi Saat Sistemi (NTP)
- Scada Sistemi (Web Servis)
- IBB Ulaşım Bilgi Sistemi (Web Servis)

Artech Self Servis
Müşteri Destek Kiosku ile İlgili
Videolara QR Kodları Okutarak Ulaşabilirsiniz





ÇİZGİ TEKNOLOJİ



Referanslarımız için QR kodu okutunuz

info@cizgi.net

+90 216 365 82 50



www.cizgi.net
www.artech-ipc.com.tr



Çizgi Teknoloji Elektronik Tasarım
ve Üretim A.Ş.



Cizgi Technology
Artech-Art of Technology