

CALLUS QLIKVIEW İLE RAPORLAMA SÜREÇLERİNDE %40 VERİMLİLİK SAĞLIYOR

“Üç ay gibi kısa bir sürede, ihtiyaçlarımıza tam olarak cevap veren, yüksek performanslı bir sisteme sahip olmanın mutluluğunu yaşıyoruz.”

– Burçin Seyis, *Operasyon Direktörü, Callus*



QlikView İle Tanışma

Comdata Grup bünyesinde, Çağrı Merkezi hizmetlerinde faaliyetlerine devam eden Callus, Çağrı Merkezi Danışmanlık Hizmetleri, Gelen Çağrı Karşılama (Inbound) Hizmetleri, Dış Arama (Outbound) Hizmetleri, Çağrı Merkezi Teknoloji Dış Kaynak Hizmetleri ve Elektronik Arşiv ve Servis Büro Hizmetleri gibi birçok başlık altında müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Callus, Avrupa ve Dünya standartlarındaki hizmet seviyesi ile bugün, çeşitli sektörlerde yer alan elliye aşkın müşterisinin doksanın üzerinde projesini başarıyla sürdürmektedir.

Callus Operasyon Direktörü Burçin Seyis, kurum içerisinde QlikView'dan önceki dönemde yaşanan sıkıntıları ve Callus'ı QlikView ile buluşturan süreçleri kısaca şöyle aktarıyor; “QlikView'dan önce web arayüzlü bir uygulama ile dizayn edilen raporlar müşterilerin kullanımına sunuluyordu. Bunun dışında analiz gerektiren detay çalışmalar ile birden fazla kaynaktan elde edilen veriler ofis uygulamaları aracılığıyla hazırlanarak konsolide ediliyordu. Bu sebeple QlikView kullanımı öncesinde entegre ve konsolide raporlara kısa sürede erişim konusunda sorun yaşamaktaydık. Ayrıca, rapor hazırlanması için iş gücü gerektiren çalışma sistemi zaman kaybına sebep olmaktaydı. Zaman içinde farklı noktalardan gelen verilerin birikimine ek olarak organizasyon içindeki bilgi kirliliği ve aynı raporların farklı iş birimleri tarafından tekrarlı üretimi söz konusu oldu. En temel ihtiyaç, çağrı merkezi bünyesinde birçok sistem üzerinde tutulan verinin, bilgiye dönüştürülmesiydi. Özetle şirket faaliyetlerinde, hızlı ve etkin karar vermeyi sağlayan bilgilere kısa sürede erişim ihtiyacı ile verimlilik hesaplamalarında ve maliyetlerde optimizasyon yapılabilmesi için geniş resmi görebilme hedefiyle bir iş zekası platformu arayışımız oluştu. Müşterilerimize operasyon yönetimlerinde daha etkin ve hızlı bir kaynak sunmak amacıyla, tek sistem üzerinden akıllı

GENEL BAKIŞ

Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş.

1999 yılında KoçSistem bünyesinde kurulan KoçSistem Çağrı Merkezi, 2009 yılında, Callus Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. ismini aldı. Callus; Comdata Grup bünyesinde, Çağrı Merkezi hizmetlerindeki faaliyetlerine devam etmektedir.

Sektör

Dışkaynak Çağrı Merkezi

Kullanılan Departmanlar

Üst Yönetim, Satış Yönetimi, Müşteri Hizmet Yönetimi, Kurumsal Performans Yönetimi, Operasyon ve İnsan Kaynakları

Ülke

Türkiye

Çözüm

Olmakla beraber 120 kullanıcı erişimi ile kullanılmaktadır.

Faydalar

- Farklı birçok sistem üzerinde tutulan veri bilgiye dönüştürüldü.
- Doğru verilere tek bir noktadan ulaşılmaya başlandı.

Veri Kaynakları

Uygulamalar: Teleopti WFM, Avaya CMS reporting, SAP R3, Avaya IVR, Onsoft Voice Recording, ARARA Feedback

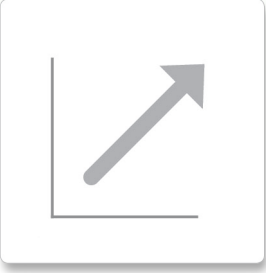
QlikTech Partner

QlikView
Türkiye

YATIRIMIN GERİ DÖNÜŞÜ

3 Ay İçerisinde proje hayata geçti

Entegrasyon ve kurulum sürecinde oluşturulan 5 kişilik proje ekibinin 3 aylık çalışması sonucunda Qlikview uygulaması kullanıcılara açıldı.



ZAMANSAL DEĞER

Yıllık veriler bazında etkin kaynaktan kısa sürede parametreler girilerek sonuca saniyeler bazında ulaşılmaya başlandı.

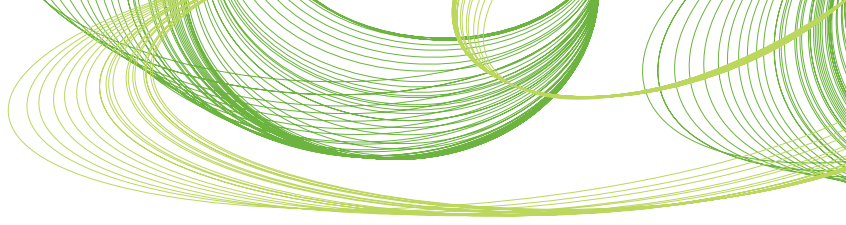
raporlama platformu kullanımını devreye almaya karar verdik. Yaptığımız görüşmeler sonunda, ihtiyaçlarımızı en iyi QlikView ile karşılayacağımıza ikna olduk ve proje sonrasında da yanılmadığımızı gördük.”

Burçin Seyis, farklı sektörlerde birçok markaya ve onların alt markalarına da hizmet sunmaları sebebiyle, belirli periyotlarda birçok kriterin yer aldığı hizmet süreçlerini raporlamak zorunda olduklarını belirleterek şöyle aktarıyor; “Aynı verilerden çeşitli raporlar üretilmesinde, özellikle de geçmişe yönelik verilerin yeni raporlara dönüştürülmesinde verilerin kontrolü ve senkronize olmasını sağlamak kontrol sürelerini artırmaktaydı. QlikView’den sonraki çalışma sistemimizde ise, otomatize olmuş raporlar daha hızlı dönüş sağlamamıza katkı sağlarken, tek platform üzerinden, görsel zenginlikle oluşturulmuş grafikler eşliğinde rapor çıktısı alabilmek, müşteriye sunduğumuz hizmete de artı değer kattı.”

Raporlama Anlayışında Fark Yaratan Tarz — QlikView İş Keşif Platformu ile iş yapma tarzlarının değiştiğini belirten Burçin Seyis, QlikView’i seçme sebeplerini ve proje sürecini şöyle aktardı; “İncelediğimiz birçok iş zekası aracı arasından Qlikview’i tercih etmemizdeki başlıca etkenleri uyarılama süresinin kısa olması, görsel zenginlikleri, kullanıcı dostu olması, yönetim kolaylığı ve Callus’ın dinamik yapısına uygun olması şeklinde sıralayabilirim. Ayrıca entegrasyonu sağlayan proje ekibinin, başka bir çağrı merkezi için de benzer projede elde ettiği deneyim ve isteklerimize yönelik oluşturduğu çözüm önerileri de seçimimizdeki diğer ana etkenler oldu. Proje süreci oldukça kısa sürdü; üç aylık proje süresinde, Callus bünyesinde öncelikle kurumsal müşteriler ve operasyon tarafından kullanılmakta olan raporlar analiz edildi. Analiz neticesinde raporların standardizasyonu sağlandı. Böylece gerek operasyon yönetimi gerekse de kurumsal müşterilere sunulan hizmete yönelik iyileştirme gerçekleşti. Şu an Callus bünyesindeki 70 kullanıcı anlık ve geçmişe yönelik bilgi ihtiyacını QlikView uygulaması aracılığı ile sağlamaktadır. Callus’ın hizmet sunduğu kurumsal müşteriler için erişim sağlanmıştır.”

TEK BİR KAYNAKTAN KOLAY, HIZLI VE DOĞRU VERİ KAYNAĞI İLE ÇALIŞMA ORTAMI

Sistemin, üç ay gibi kısa bir süre içerisinde kullanıcılara açıldığını belirten Burçin Seyis, QlikView ile sekiz farklı yapıda birçok uygulamanın tek bir platform üzerinde toplanmış olduğuna ve verilerin eşleştirilerek raporlanabilir hale getirildiğine dikkat çekti.



Burçin Seyis, QlikView ile gelecek planlarını ve kurum içerisindeki yeni yapıyı şöyle özetledi; “Kullanıcılar, QlikView sayesinde ihtiyaç duydukları verilere tek platformdan ulaşabilmekteler. Ayrıca arayüzlere aktarmaya gerek kalmadan projelere ait tüm verileri, tek ekran ve formattan hatasız olarak; belirli periodlarda günlük, aylık ve yıllık gibi istenen kısımlarda, dönemsel verileri de karşılaştırarak görebiliyorlar. Proje ile çağrı merkezi kapsamında üretilen verileri konsolide olarak karar vermeyi destekleyen raporlar halinde, neden – sonuç ilişkisi kurabilecek yapıda ve rasyonel olarak birbiri ile etkileşimlerini analiz etme şansını yakaladık. Qlikview’ın iç süreçlerimize hız kazandırdığını rahatlıkla gözlemliyoruz. Dolayısıyla kullanıcılar; verilerin farklı kaynaklardan çekilmesi ve düzenlenmesi süreçleri yerine, veriler arasında rasyonel ilişkilerden üretilecek iş sonuçlarına odaklanmaya başladılar. QlikView’in kolay kullanımı ile hızlı, çevik ve performanslı bir şekilde verilere ulaşılma imkanı var. Her kullanıcının istediği bilgiye anında erişebilmesi ve kullanıcıların aynı verileri ve raporları görmesi ile şirket içinde bütünlük sağlandı. Bireysel yetkinlikle iş yapma şeklinden uzaklaşılması, hata yapma olasılığının da en aza indirilmesine olanak sağladı. Veriler arasında oluşabilecek farklılıkların ortadan kaldırılması raporlama süreçlerinde harcanan vakit yerine, verilerin analiz edilmesine olanak sağlanarak zamanın verimli kullanılmasını sağladı. QlikView’e yapılan yatırımı anında geri almak motivasyonunuzu artırıyor. Özetle; QlikView hızlı, güvenilir ve görsel olarak sonuca ulaştıran bir araç. Zamanı verimli kullanarak, hizmet kalitemizi artırmaya yönelik analizler yapılabiliyoruz, bu da verimliliğimizi % 40 oranında artırdı.”