BAŞARI ÖYKÜSÜ

Mayen, Qlik ürünleri ile veri odaklı dönüşerek müşteri memnuniyetini artırdı

Selvi Başaran - Mayen - İş Zekâsı Yetkinlik Merkezi Müdürü

bi technology

Qlik

BAŞARI ÖYKÜSÜ

2018 yılında Qlik Sense ürününü sistemlerimize dâhil ettik ve elimizdeki verileri katma değer sağlamak için nasıl dönüştüreceğimizi düşünerek AR-GE merkezi olarak akredite olduk.

Mayen, Qlik ürünleri ile veri odaklı dönüşerek müşteri memnuniyetini artırdı

Mayen Telekomünikasyon, hizmet verdiği müşterilerinin beklentilerini daha iyi ve daha hızlı analiz edebilmek adına iş zekası çözümü Qlik ürünlerini kullanmaya başladı. Böylece veriye dayalı daha doğru analizler yaparak karar verme süreçlerini hızlandırdı.

2004'ten beri çağrı merkezi ve teknoloji temelli BPO (iş süreci dış kaynak kullanımı)hizmetleri sunan Mayen Telekomünikasyon, alanında dünyanın en yüksek müşteri memnuniyeti sunan hizmet sağlayıcısı olma hedefiyle faaliyet gösteriyor. Türkiye'nin birçok yerinden 3 bin 500'den fazla çalışanı, evden çalışma modeliyle Türkiye'nin ve dünyanın önde gelen markalarına 12 farklı dilde hizmet veriyor.

Şirket, markaların müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak, satış rakamlarını artırmak ve temel işlerine odaklanmalarına yardımcı olmak için yerel ve nearshore iletişim merkezi çözümleri, robotik süreç otomasyonu çözümleri, dijital çözümler, danışmanlık çözümleri ve dış kaynak kullanımı çözümleri sunuyor.

Mayen Telekomünikasyon hizmet verdiği müşterilerinin beklentilerini daha iyi ve daha hızlı analiz edebilmek adına dijital dönüşümünü hızlandırmak ve daha üst düzeye çıkarmak hedefini taşıyor. Şirket bu noktadan hareketle iş zekası alanındaki yetkinliğini artırmak için Qlik çözümlerini devreye aldı.

Mayen İş Zekâsı Yetkinlik Merkezi Müdürü Selvi Başaran projenin çıkış amacını ve süreçlerini şöyle aktarıyor: "Dönüşüm sürecine başlarken Telephony altyapıları ile hizmet verdiğimiz için ilk odak noktamız iç ve dış müşterilere gidecek raporların tamamen dijitalleşmesi yönündeydi. 2018 yılında QlikSense ürününü sistemlerimize dâhil ettik ve elimizdeki verileri katma değer sağlamak için nasıl

Mayen Telekomünikasyon

Türkiye'nin birçok yerinden 3 bin 500'den fazla çalışanıyla, ulusal ve uluslararası markalara 12 farklı dilde çağrı merkezi ve dış kaynak kullanımı hizmetleri sunan şirketi

Sektör: Çağrı merkezi, dış kaynak kullanımı hizmetleri

Zorluklar

- Manuel iş süreçleriyle çalışma güçlüğü
- Değişen ve büyüyen iş ihtiyaçlarına hızlı yanıt verememe
- Verilerin analiz edilmesinde yeterli performansı alamama
- İş süreçlerindeki yavaşlık

Kazanımlar

- İş süreçleri ve raporlamalar tamamen dijitalleşti
- Veriye dayalı hızlı karar verme mekanizması oluşturuldu
- Doğru analizler yapılmaya başlandı
- Anlık performansları kolayca ölçme avantajı elde edildi
- Daha az sürede daha fazla iş yaparak verimlilik sağlandı
- Her müşteriye ve çalışana özel gösterge tablosu hazırlama olanağı elde edildi

mayen

Soldan sağa: *Çağla Demir, Eylül Demir, Yalçın Gülas, İdris Sağlam, Behzad Aslani Avilaq, Selvi Başaran, Abdullah Süt, Işıl Alıcı*

dönüştüreceğimizi düşünerek AR-GE merkezi olarak akredite olduk. Yazılım, robotik süreçler, yapay zekâ alanlarında uzman kişileri de organizasyonumuza dâhil ederek ekibimizi güçlendirdik. Şu anda RPA ve müşteri iç görüsü danışmanlık hizmetlerimiz ile ekip arkadaşlarımızın iş süreçlerini kolaylaştırıyoruz ve hem Türkiye'nin hem de dünyanın önde gelen markalarına hızlı bir şekilde hizmet ve bilgi sağlıyoruz. Tamamen dijital ortamda sunduğumuz raporlar ve dashboardlarla müşterilerimiz dış kaynaklardan temin ettikleri işleri yakından takip edip hızlıca karar alabiliyorlar. Organizasyon içerisinde de veriye dayalı karar verme mekanizmamızı sağlamlaştırmak için gerçek zamanlı dashboardlar kullanıyoruz. Böylelikle anlık performansımızı ölçerek gelişim alanlarımızı belirliyor ve müşterimizin beklentilerine göre hızlı aksiyonlar alarak iş süreçlerimizi sürekli geliştirme imkânı buluyoruz."

Manuel süreçlerden kurtularak verimliliği artırdık

"Qlik Sense öncesindeki dönemde birçok iş sürecimiz manuel ilerliyordu. Zamanla büyüyen hacmimizle birlikte iş süreçlerimizin de hızlanması gerekliydi" diyen Selvi Başaran yeni süreçteki kazanımlarını şu sözlerle dile getiriyor: "Artık kullandığımız teknolojilerle; tekrarlayan, tekdüze, yüksek hacimli ve düşük katma değerli görevleri otomatikleştiriyor, bu görevleri hızlandırarak verimliliği artırıyor ve daha kısa sürede daha fazla iş yapmaya olanak sağlıyoruz. Bu sayede çalışanlarımızın üretkenliklerini ve memnuniyetlerini artırıyoruz, müşterilerimize hızlı çözümler üretiyoruz ve veriye dayalı analizlerle karar veriyoruz. Kısaca bir binanın temeli ne kadar önemli ise bir kurumun da kullandığı teknolojiler bir o kadar önemlidir diyebilirim."

Veriye dayalı karar verme yetkinliğimizi artırdık

Selvi Başaran Qlik Sense'i kullanmaya başladıktan sonra şirketlerinde yaşanan değişimi ise şöyle aktarıyor: "İş Zekâsı çözümlerimiz sayesinde hem müşterilerimize veriye dayalı analizler sunuyor hem de kurum içinde veriye dayalı karar verme mekanizmaları oluşturuyoruz. Anlık veri takibi gerektiren süreçleri optimize ettiğimiz için ekiplerimizin en doğru bilgiye hızlıca ulaşabilmelerini sağlıyoruz. Bu noktada iş birimi olarak ana sorumluluğumuz, operasyonlarımızın iş kalitesini artırmak ve zamanı daha etkin kullanabilecekleri ortamları onlara sunmak. Qlik Sense ürününün yanında edindiğimiz NPrinting ürünü sayesinde günde toplamda 1000'e yakın rapor paylaşımı yapılabilmekte. Aynı zamanda her müşterimiz için özel oluşturduğumuz dashboardlarımızı da hizmetlerine sunuyoruz. Organizasyon içindeki tüm birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda dashboardlar hazırlıyoruz. Bu sayede diğer

ekiplerimiz de sadece rapor hazırlamakla kalmıyor aynı zamanda çıktıları analiz ederek yorumladıkları bir bakış açısı ile çalışıyorlar. Organizasyonumuzun bütününde yapay zekâyı kullanıyoruz ve analizlerimizle yeni fikirlere ışık tutuyoruz.

Önümüzdeki dönem hedeflerimiz arasında şirket içinde her birimimizin kendi ihtiyacına uygun verileri dashboardlarda görebilmesi ve ilerleyen süreçlerde projelerimizi müşterilere hizmet olarak sunmamız bulunuyor."

Selvi Başaran projenin mimarı BI Technology ile olan işbirliği içinse şunları dile getiriyor: "BI Technology, 2015'ten beri kurumsal kabiliyetleri ve çözüm odaklı yaklaşımları ile her zaman yanımızda oldular. Bakım ve destek anlaşmamız kapsamında kendileriyle çalışmaya halen devam ediyoruz. Onları iş ortağımız olarak görüyoruz ve bütün destekleri için teşekkür ederiz."

Qlik Hakkında

Qlik'in vizyonu, herkesin en zorlu problemlerini çözmek için verileri kullanabildiği, veri okur yazarı bir dünya kurmaktır. İnsanların beceri seviyesine bakmaksızın sadece merak ederek yeni içgörülere ulaşabilmesi için kuruluşların her türlü kaynaktan gelen verilerini bir araya toplayan tek çözüm Qlik'in uçtan uca veri yönetimi ve analitik platformudur. Şirketler, Qlik'i kullanarak müşteri davranışlarını daha derinlemesine inceleyebilir, iş süreçlerini yeniden keşfedebilir, yeni gelir akışları bulabilir ve risklerle ödülleri dengeleyebilirler.

qlik.com

© 2021 QlikTech International AB. All rights reserved. Qlik®, Qlik Sense®, QlikView®, QlikTech®, Qlik Cloud®, Qlik DataMarket®, Qlik Analytics Platform®, Qlik NPrinting®, Qlik Connectors®, Qlik GeoAnalytics®, Qlik Core®, Associative Difference®, Lead with Data™, Qlik Data Catalyst™, Qlik Associative Big Data Index™ and the QlikTech logos are trademarks of QlikTech International AB that have been registered in one or more countries. Other marks and logos mentioned herein are trademarks or registered trademarks of their respective owners.