

QlikView
Türkiye

ANALİZ KAVRAMINDAN ÖTE “BUSINESS ANALYTICS”

Çağn merkezlerinde verimlilik, müşteri temsilcilerinin doluluk oranı ve servis seviyesi gibi performans göstergeleri arasında çok hassas bir denge söz konusu. Verimliliği ve müşteri temsilcisinin doluluk oranını gereğinden fazla arttırmak servis seviyesini bir anda aşağıya çekebileceği gibi, tam tersi servis seviyesini çok yukarıda tutmak adına gereğinden fazla müşteri temsilcisinin atanması, maliyetleri yukarıya çekecektir.

Bu göstergeler, belli dönemlerde farklılık gösterebileceği gibi projelerin niteliğine göre alınan çağn sayıları ve problemlerin ortalama çözüm sürelerine bağlı olarak gün içinde farklı saatlerde bile farklı yöne doğru eğilim gösterebilmektedir. Bu hassas dengenin sağlanabilmesi için servis seviyesinin hesaplanabilmesi adına toplam çağn sayısı, cevaplanan ve kaçan çağnlar, çağn karşılama oranı, müşteri temsilcisinin çağnyı karşılama süresi, problemi çözme süresi, atıl kalan zaman gibi performans göstergelerinin proje, takım ve müşteri temsilcisi bazında sürekli izlenmesi gerekmektedir. İstenilen servis seviyesine ulaşılabilmesi adına yöneticiler gün içinde herhangi bir T anında aksiyon olarak daha fazla müşteri temsilcisine devreye sokmak gibi kararları verebilmek zorunda kalmaktadır.

Tüm bunlar özellikle çağn merkezlerinde diğer bir çok kurumdan farklı olarak Real-Time Performans Takibi konusunu ön plana çıkarmakta. Tabii yoğun bir bilgi kümesinin real-time olarak verimli bir şekilde takip edilmesi konusu beraberinde bu izlemenin Dashboard/Yönetim Kokpiti ortamlarında yapılmasını getirmektedir. Yöneticilerin yoğun bir ortamda hızlı ve doğru karar alabilmesi, ham verinin otomatik olarak işlenerek dashboard gibi ortamlarda görsel, etkileşimli ve proaktif olarak kendilerine sunulmasıyla mümkün olabilmektedir. Bu nedenle çağn merkezlerinde iş zekası perspektifinden en çok dikkat çeken konu performans takibinin

real-time olarak dashboard ortamlarından sunulabilmesi ihtiyacı olarak karşımıza çıkıyor.

Çağn merkezleri, hizmet verdikleri kurumların müşterileri ile olan iletişimde ilk kontakt noktası olma bağlamında, stratejik öneme sahip olan işletmelerdir. Kurumların müşterilerine ulaşma, yüksek müşteri memnuniyeti sağlama hedefleri açısından değerlendirildiğinde oldukça kritik bir rol üstlenmiş durumdadırlar. Çağn merkezleri, bir yandan hizmet verdikleri kurumların farklı talep ve ihtiyaçlarına cevap verirken, diğer yandan kendi iş süreçlerinde verimliliği arttıracak, maliyetleri düşürecek şekilde hareket etmek zorundadır. Bu nedenle de, birçok farklı kritere göre hizmet süreçlerinin raporlanması büyük önem taşımaktadır.

Gelen aramalar ve yapılan aramaların günlük/haftalık/aylık ve yıllık bazda yoğunluklarının değerlendirilmesi; bu aramalarda elde edilen verinin kalitesinin takibi; operasyonel süreçlerdeki verimliliğin izlenmesi gibi konular, çağn merkezlerinin iş süreçlerinde raporlamadan yararlandıkları başlıca konulardır.

Çağn merkezlerinde genellikle birbirinden farklı sistemler ve bu sistemler tarafından üretilen yoğun veri söz konusudur. Ortak bir raporlama platformuna sahip olmayan kurumlarda, raporlamanın her bir sistem üzerinde ayrı ayrı gerçekleştirildiği, bunun oldukça zahmetli ve uzun zaman gerektiren bir süreç olduğu bilinmektedir.

Analiz gerektiren detay çalışmalar için, birden fazla kaynaktan elde edilen veriler genellikle ofis uygulamaları aracılığı ile konsolide edilmekte, bu nedenle entegre ve konsolide raporlara ulaşım oldukça zahmetli

olmaktadır. Buna karşılık, raporlamasını bir iş zekası platformu kullanarak gerçekleştiren kurumlar; müşterilerine kısa sürede en yetkin bilgiyi sunabilmekte, kendi iç süreçlerine hız kazandırmaktadır.

“ Ortak bir raporlama platformuna sahip olmayan kurumlarda, raporlamanın her bir sistem üzerinde ayrı ayrı gerçekleştirildiği, bunun oldukça zahmetli ve uzun zaman gerektiren bir süreç olduğu bilinmektedir.”



Müjde İşam
Qlik View Türkiye
Genel Müdür Yardımcısı

