

## CMC ÇAĞRI MERKEZİ, KURUM PERFORMANSINI VE HEDEFLERİNİ QLIKVIEW İLE REAL-TIME OLARAK TAKİP EDİYOR

“QlikView’in geliştirme süreçlerinde çok az kaynağa ihtiyaç duyması, hızlı implementasyonu, bakım ve desteğinin kolay olması, güçlü, görsel ve analitik altyapıya sahip olmasının yanı sıra, eğitim gereksinimi olmadan son kullanıcılar tarafından kullanılabilir olması, QlikView’e ‘evet’ dememiz için en önemli noktaları.”

– Gürkan OKTAY, Operasyon Destek Raporlama Direktör Yardımcısı, CMC



CMC Çağrı Merkezi, 2000 yılından bu yana Türkiye'nin en büyük dış kaynak çağrı merkezlerinden biri olarak, 3.000'in üzerindeki çalışanıyla, 70'den fazla müşteriye finanstın telekomünikasyona, otomotivden enerjiye kadar birçok farklı sektörde hizmet sunmaktadır. Değişen ve gelişen ihtiyaçlar doğrultusunda her geçen gün hizmet yelpazesini geliştiren CMC, Müşteri Hizmetleri, Tele-Satış&Tele-Pazarlama, Tahsilat Yönetimi, Sosyal Medya Müşteri Hizmetleri ve Teknik Destek Hizmetleri sunmaktadır. Firmalara üstün teknoloji, uzman işgücü, etkin süreç yönetimi ve düşük maliyetli çağrı merkezi çözümleri ile müşteri ilişkileri alanında mükemmel hizmet sağlamayı benimseyen CMC, Interpromedya tarafından her yıl tekrarlanan “Türkiye'nin İlk 500 Bilişim Şirketi” araştırmalarında 2010 yılı sonuçlarına göre tüm bilişim şirketleri sıralamasında 12 sıra yükselerek 71. sırada, hizmet kategorisinde 29. sırada ve Çağrı Merkezi kategorisinde ilk üçte yer alarak gelişimini istikrarla devam ettirmektedir.

Dış kaynak çağrı merkezi hizmeti sunan ve odak noktasında her zaman müşteri memnuniyeti olan bir firma olan CMC, iş süreçlerini geliştirme noktasında QlikView Türkiye ile QlikView İş Zekası uygulamasını seçerek raporlama faaliyetlerinde önemli bir gelişmeye imza attı.

### BİLGİYE ERİŞİM VE ANALİZ KONUSUNDA YAŞANAN GELİŞMELER

CMC 'de Operasyon Destek Direktör Yardımcısı olarak görev alan Gürkan Oktay, QlikView İş Zekası platformundan önce kurum içerisinde süren yapıyı şöyle aktarıyor: “QlikView'den önce raporlara farklı boyutlardan bakabilme ve şirket departmanlarının ayrı ayrı takip edilmesi ihtiyacı, rapor sorgularında performans sorunu, farklı uygulamalardaki bilgiye erişim ve versiyon geçiş problemleri gibi durumlar yaşıyorduk. Öncelikle iş birimlerinin karar verme süreçlerinde performans göstergelerini farklı boyutlardan inceleme ihtiyaçları ve buna ait esnek

### ÇÖZÜM ÖZETİ

#### CMC (Customer Management Center) Çağrı Merkezi

Türkiye'nin en büyük dışkaynak çağrı merkezlerinden biri olan CMC, 2000 yılından bu yana 3.000 çalışanıyla bir çok farklı sektörde yerli ve yabancı 70'den fazla kurumsal müşteriye hizmet sunmaktadır. 2007 yılında dünyanın en büyük işverenlerinden biri olan ISS'nin bünyesine katılarak sektörün en büyük ve lider oyuncularından olan CMC Çağrı Merkezi 4 tanesi İstanbul'da, 1 tanesi ise Malatya'da olmak üzere 5 ayrı lokasyonda hizmet vermektedir.

### Sektör

Çağrı Merkezi

### Kullanılan Departmanlar

Operasyon, Kalite, Planlama ve Raporlama, İnsan Kaynakları Departmanları

### Ülke

Türkiye

### Zorluklar

- Her uygulamanın (Santral, ERP) kendi raporlarının yada raporlama aracının olması.
- Kullanılan uygulamaların versiyon geçişlerindeki değişikliklere ve gelişmelere bağlı olarak değişikliklerin raporlara uygulanması.
- Çok fazla excel dosyasının kullanımı, disklerde saklanması, güncel tutulmaması.
- Rapor geliştirmede BT ekiplerine bağlı kalmak.

## ÇÖZÜM ÖZETİ

### Çözüm

QlikView ile CMC bünyesinde farklı veri kaynaklarında bulunan veri kümeleri Staging Area olarak düşünülen bir alana her gece işlenerek konsolide edildi. Daha sonra bu dokümanlar, merkezi yapıda son kullanıcılara QlikView İş Zekası Platformu/portali üzerinden sunuldu. CMC'nin hizmet verdiği kurumlar, bu sisteme erişerek ilgili dokümanların dış kullanıcılara da açılabilmesi sağlandı.

### Faydalar

- Modelleme ve önyüz aynı platformda, veri kaynağı bağımsız bir uygulama
- Görsellik, esneklik ve hızlı rapor geliştirecek bir platformun oluşması
- Dinamik raporlama modeli ile en üst yöneticiden son kullanıcıya kadar analiz yapılabilmesi

### Veri Kaynakları

**Database:** MS SQL ve Informix, csv, Excel

### QlikTech Partner

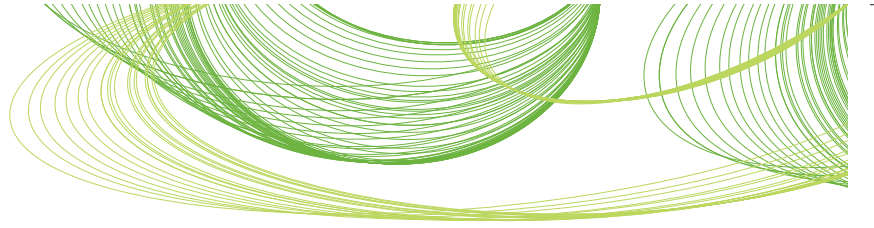
**QlikView**  
Türkiye

bir platformun olmaması, karar süreçlerinin hızlı tamamlanmasına yol açıyordu. Ayrıca kullanıcılarımız birbirine benzer sorguları direkt operasyonel sistem üzerine gönderdiğinde operasyonel sistemimizin üzerindeki yoğunluk oldukça artıyordu. İş birimleri, ileri düzey ve katma değerli analiz yapmak istediklerinde raporların oluşturulması için daha fazla zaman harcamaları gerekiyordu.

Çok farklı yapılarda çalıştıkları müşterileri olduğunu ve her müşterinin ihtiyacına ve talebine uygun formatlarda raporlar sunduklarını belirten Gürkan Oktay, QlikView'den önceki süreci şöyle ifade ediyor; "Sunduğumuz bu raporlar standart bir format üzerinden hazırlanmadığı için değişen her talebe uygun yeni raporların hazırlanması, hem operasyon ekiplerinin hem de Bilgi Teknolojileri ekiplerinin iş yükünü artırıyordu. Raporların manuel olarak SQL sorgularıyla çekilip excel üzerinde formatlanması ve müşteriye gönderim sürecini yavaşlatabiliyordu.

## ÇÖZÜM ARAYIŞI VE HAYAL EDİLEN SİSTEM

Yapılan raporlarda analize imkan veren, grafiklerin ön plana çıktığı, karşılaştırmalı tablolar üzerinden değerlendirme ve yorum yapılarak görsel ve hızlı çalışan bir sisteme ihtiyaç duyulması gibi nedenlerin kurum içerisindeki raporlama faaliyetlerinin geliştirilmesini gündeme getirdiğini belirten Gürkan Oktay, yeni sistemle ilk hedeflerinin tüm raporları tek bir dokümanda toplamak ve belli bir standart oluşturarak, raporu hazırlayan kişilerin iş yükünü azaltmak, hatta otomatik hale getirilmiş formatlarda müşterilerine iletmek olduğunu dile getirdi. Gürkan Oktay QlikView ile amaçlanan yapıyı ve süreci şöyle aktarıyor; "Az önce bahsettiğim bu durumları aşabilmek adına kurum olarak araştırmaya başladık ve bu konuda alternatif bir takım teknolojileri inceledik. Değerlendirmelerimizin sonunda QlikView'la sorunlarımıza çözüm bulabileceğimizi farkettilik. Bu kararımızda QlikView'in geliştirme süreçlerinde çok az kaynağa ihtiyaç duyması, çok hızlı implementasyon yapılabilmesi, kullanım, bakım ve desteğinin kolay olması, güçlü bir görsel ve analitik altyapıya sahip olması önemli bir rol oynadı. En önemli konulardan bir tanesi de son kullanıcı tarafında sistemin kullanılabilmesi için neredeyse eğitim ihtiyacının olmamasıydı. QlikView'in kullanıcılar tarafından eğitime gerek duyulmadan kullanılabilmesi, bizde başarılı bir implementasyonu hayata geçirebileceğimiz öngörüsünü oluşturdu. Kullanımın yaygınlaşması ve kullanıcılardan aldığımız yorumlarla bu öngörümüzün ne kadar doğru olduğunu görmüş olduk."



### YATIRIMIN GERİ DÖNÜŞÜ

Maliyet raporlarında saniyeler bazında analizler yapıldı.

BT ekiplerine bağlılık azaldı.



### ZAMANSAL DEĞER

30 günlük proje implementasyon süresi

### QLIKVIEW İŞ ZEKASI PLATFORMU

CMC bünyesinde çok farklı veri kaynakları bulunduğunu belirten Gürkan Oktay, QlikView ile hayata geçen platformu şöyle aktarıyor; “Sözünü ettiğim farklı veri kaynaklarından en kritik olanı, santral üzerinden gelen Informix ve SQL Server üzerinde bulunan çağrılarla ilgili verileri tutan kaynaklardı. Buna ek olarak her iş birimi için Business DB olarak gösterilen bölgede pek çok veri kaynağıyla, ERP veri kaynağı bulunmaktaydı. Bu veri kaynaklarında bulunan veri kümelerini QlikView’in veri entegrasyon aracı (ETL Engine) ile Staging Area olarak düşünebileceğiniz bir alana her gece çizeleyleyerek işliyor ve konsolide ediyoruz. QlikView dokümanlarımızı da artık Staging Area’da QlikView’in patentli teknoloji olan QVD formatındaki bu işlenmiş veri kümesinden alarak oluşturuyoruz. Bu dokümanları da ayrıca çizeleyleyerek belli periyotlarda güncellenmesini sağlıyoruz. Daha sonra bu dokümanlar son kullanıcılarımıza, merkezi bir yapıda sadece bir web browser aracılığıyla, bilgiye erişim ve analiz olanağı tanıyan QlikView İş Zekası Platformu/portali üzerinden sunuluyor. CMC olarak hizmet sunduğumuz kurumların da bu sisteme erişebilmesi, tüm dokümanların veri güvenliği sağlanarak dış kullanıcılara açılması, müşteri memnuniyeti sağlamamız açısından da önemli bir konu.”

CMC olarak en önem verdiğimiz konulardan biri operasyon departmanımızın kendi hedeflerine odaklanmasıdır. Bu nedenle operasyona destek veren departmanlarımızı oluşturduk. Böylece oluşturduğumuz yapıda destek veren departmanların yetkinliklerini QlikView gibi iş zekası platformları ile arttırarak çok daha hızlı, kaliteli ve vizyoner hizmetler sunabiliyoruz

### QLIKVIEW GELECEK PLANLARI

Gelecekte Qlikview’in mobil platformlardaki etkinliğinden faydalanarak, raporları Share Point üzerinden yayınlamak istediklerini belirten Gürkan Oktay, kurum olarak QlikView ile daha çok geleceğe ışık tutacak stratejilerin oluşmasını sağlamak istediklerini dile getirdi.

“QlikView yeni nesil iş zekası platformu ile operasyonun anlık resmini çekerek, hedeflerin en üst yöneticiden son kullanıcılara kadar takip edilmesi sağlandı.”

Gürkan OKTAY, Operasyon Destek Raporlama Direktör Yardımcısı, CMC

