



## MÜŞTERİ DENEYİMİ

**ÜSKÜDAR BELEDİYESİ, KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜMÜ İLE VATANDAŞ MEMNUYETİNİ SAĞLIYOR, VATANDAŞLARIN HAYATLARINI KOLAYLAŞTIRIYOR. KAREL IP ÇAĞRI MERKEZİ YÖNETİM KOLAYLIĞI VE OPERASYONEL VERİMLİLİKLE ZAMAN VE PARADAN TASARRUF ETTİRİYOR.**

1984 yılında kurulan İstanbul Üsküdar Belediyesi, 33 mahallede ikamet eden 600 bini aşkın nüfusa hizmet veriyor. Üsküdar Belediyesi vatandaşların hızla artan ve farklılaşan hizmet taleplerini doğru karşılamak ve yönetmek için her an her yerden hizmet verebilecek Karel IP Çağrı Merkezini kullanıyor.

### İş Gereksinimleri

Üsküdar Belediyesi vatandaş memnuniyeti sağlamak, vatandaş istek ve şikayetlerin doğru yönetmek istiyordu. %70'den fazlası telefon ile aktarılan vatandaş taleplerini alma ve zamanında değerlendirme konusunda sorunlar yaşıyordu. İletişimin kalitesini yükseltmek, hizmet hedeflerini kontrol etmek, özellikle vatandaş-belediye iletişim performansını ölçmek ve değerlendirmek ana hedefler arasındaydı.

Üsküdar Belediyesi yeni çağrı merkezi sisteminin güvenilir, çalışma sürekliliği garanti altına alınmış, uzaktan/merkezi

olarak yönetilebilir ve yedeklenebilir olmasını da talep ediyordu.

Üsküdar Belediye'sinin taleplerinin başında ise Çağrı Merkezi çözümünün belediyenin kullandığı belediyeçilik, tahsilat vb diğer BT yazılımlarına entegre çalışması yer alıyordu. Özellikle belediyenin borç tahsilatını hızlandırmak için bir çözüm arayışı bulunmaktaydı.

### Çözüm

Üsküdar Belediyesi'nin tüm ihtiyaçları ve sorunları için yenilikçi çözümler öneren Karel, Karel IP Çağrı Merkezi Çözümünü belediyenin hizmetine sundu.

Üsküdar Belediyesi tarafından projelendirilen ve Karel IP Çağrı Merkezinin de dahil olduğu süper hizmet sistemi projesi, "Uluslararası Yerel Yönetimler Platformu" tarafından dünya çapında "Üstün e-Devlet Ödülü"ne ve 2012 yılında yerel yönetim uygulamalarına kattıkları kaliteden dolayı, Şili Ulusal Devlet Madalyası'na layık görüldü.

6 operatörün hizmet verdiği Karel IP Çağrı Merkezi, Üsküdar Belediyesinde hizmet veren belediyeçilik yazılımı ile entegre çalışıyor. Sistem telefon ile borç sorgulama ve ödeme yapıları için de insansız/self servis hizmet veriyor.

Vatandaş Üsküdar Belediyesi çağrı merkezini daha önce telefonla aramış ve talepte bulunmuş ise çağrı merkezi ikinci kez aradığında kişinin ismi, daha önceki talepleri ve kuruma olan borçlarının bilgisi ekranda görüntüleniyor.

Karel IP Çağrı Merkezi desteklediği özellikler ile kamu kurumlarına özellikle de belediyelere vatandaş memnuniyeti kapsamında farklı ve yeni nesil bir çözüm sunuyor:

### Uygun Maliyet

Kullanım ve bakım kolaylığı, BT sistemleri ile uyum yetenekleri ve standart donanımlar ile kullanılabilirliği sayesinde diğer çözümlere göre daha uygun bir toplam çözüm maliyeti sunuyor.

### Kullanıcı Dostu Arayüz

Tamamen Türkçe ve yerel kullanım özelliklerine göre hazırlanan arayüzler ile operatör ve sistem yöneticilerine kullanım kolaylığı sağlanıyor.

### Mekandan Bağımsızlık

Tamamen IP altyapısı üzerinde çalışan çözüm, çağrıların karşılanmasını lokasyonlara yayarak operatörlerin herhangi bir ofisten çağrı merkezine bağlanıp hizmet vermesini sağlıyor.

Sistemin üzerinde çalıştığı Sistem IP altyapısı ve web tarayıcı tabanlı ekranlar sayesinde internetin olduğu her noktadan izlenebiliyor ve yönetilebiliyor. İşletme maliyetleri azalıyor, istenilen yetkinlikte personel bulmak kolaylaşıyor.

### Gelişmiş Çağrı Karşılama

Esnek çağrı dağıtım senaryoları ve ses işleme uygulamaları sayesinde vatandaşların bekleme süreleri en aza indiriliyor. Operatörler çağrı kaçırmadan müşterilere hizmet verebiliyor. Müşteri memnuniyeti ve

çalışan verimliliği artıyor.

### Tahsilat Uygulaması

Sisteme entegre çalışan gelişmiş IVR yapısı sayesinde vatandaşlar sadece telefon tuşlarını kullanarak kuruma olan borçlarını öğrenebiliyor ve kredi kartı ile borçlarını ödeyebiliyor. Bu sayede kullanılan operatör sayısı azalıyor, işlemler insan eli değmeden vatandaş verilerinin güvenliği sağlanarak gerçekleşiyor.

### Gelişmiş Raporlama

Karel IP Çağrı Merkezi'nin sunduğu gelişmiş raporlama arayüzü sayesinde kapsamlı, gerçek zamanlı ve esnek raporlar oluşturuluyor. Personel verimliliği kontrol altına alınıyor, müdahaleler hızlı ve etkin şekilde gerçekleştiriliyor.

### Etkin Operatör Desteği

Canlı dinleme desteği ile sistem yöneticileri operatör görüşmelerini dinleyebiliyor ve ihtiyaç duyulduğu anda operatöre sufle vererek destekleyebiliyor.

### Entegre Görüşme Kayıt

Karel IP Çağrı Merkezinde tüm görüşmeler ek bir donanıma gerek duyulmadan kayıt altına alınıyor ve bu kayıtlar istenildiği an dinlenerek olası ihtilaflar engelleniyor.

### Üsküdar Belediyesi Destek Hizmetleri Müdürü Salih Uzun:



Karel bize kalıplaşmış bir yapıyı dayatmadı ve geliştirdiğimiz süper hizmet sistemi projesine uygun çözümler üretebildi.

Özellikle sistem kurulumu sürecinin kolaylığı bizi memnun etti.

Karel'in kurulum ve satış sonrası sağladığı servis profesyonelliği bizi fazlasıyla memnun ediyor ve çalışma sürekliliği ile başarımızın temel taşlarından birini oluşturuyor. Karel IP Çağrı Merkezi Sistemi kolaylıkla mekandan bağımsız yönetilebiliyor ve işletiliyor.

Tüm bunlar toplandığında vatandaşlara benzersiz bir hizmet sunuluyor.

### İSTANBUL

T 0 212 355 48 00  
F 0 212 275 40 01  
istanbul@karel.com.tr

### ANKARA

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
ankara@karel.com.tr

### İZMİR

T 0 232 445 55 55  
F 0 232 441 73 73  
izmir@karel.com.tr

### ANTALYA

T 0 242 323 13 13  
F 0 242 323 09 83  
antalya@karel.com.tr

### BURSA

T 0 224 244 74 84  
F 0 224 244 98 00  
bursa@karel.com.tr

### VAN

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
van@karel.com.tr

# KAREL

www.karel.com.tr