



MÜŞTERİ DENEYİMİ

 AirTies

AirTies, İLETİŞİM ALTYAPSINDA KAREL UCAP TÜMLEŞİK İLETİŞİM UYGULAMA PLATFORMUNU KULLANARAK ÇALIŞANLARININ İŞ YAPMA YÖNTEMLERİNİ DEĞİŞTİRİYOR, KOLAYLAŞTIRIYOR VE HIZLANDIRIYOR. KAREL UCAP'İN ZENGİN UYGULAMALARI VE GELİŞMİŞ ÖZELLİKLERİ İLE AirTies ÇALIŞANLARI BİRBİRLERİNE GÜVENLİ BİR İLETİŞİM AĞI İLE BAĞLANIYOR.

2004 yılında kurulan AirTies, elektronik cihazları birbirine, internete ve insanlara kablosuz olarak bağlayan ürünler geliştiriyor ve pazarlıyor. AirTies, ağ teknolojilerini tüm kısıtlamalarından kurtararak, kullanıcılara internete diledikleri gibi bağlanarak kendilerini ifade edebilme özgürlüğü sunuyor. AirTies ürünleri ile 'Network' kafa karıştırıcı bir kavram olmaktan çıkıyor, eğlenceye dönüşüyor.

5 milyona yakın memnun müşterinin AirTies'ı birbirine tavsiyesiyle oluşan AirTies markası; Rusya, İngiltere ve Ukrayna'daki faaliyetlerinin yanı sıra Kuzey ve Doğu Avrupa'da IPTV projeleriyle bölgesel açılımını sürdürüyor.

Ürün portfolyosu, hızlı İnternet erişimi/ADSL/FTTx, kablosuz LAN, İnternet üzerinden telefon/VoIP ve İnternet üzerinden televizyon/IPTV gibi teknoloji ürünlerinden oluşan

AirTies'in kurumsal iletişimi Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformu tarafından karşılanıyor. 200 AirTies çalışanı UCAP ile modern iletişim uygulamaları kullanıyor.

İş Gereksinimleri

2004 yılından itibaren hızla büyüyen AirTies'in operasyonları farklı lokasyonlarda bulunan 200 çalışan tarafından yürütülüyor. Daha önce çalışanlar farklı projelerde hatta farklı zaman dilimlerinde çalışmasına rağmen iletişim kurulmak istenildiği anda birbirlerinin müsaitliğini göremiyordu. Ofisler arası iletişimin yoğunluğu, maliyetlerin kontrolsüz artmasına neden oluyordu. Ortak projelerde çalışanların yoğun konfesans ihtiyaçları istenilen düzeyde karşılanamıyordu. AirTies çağrı merkezi ile iletişim sistemi arasında etkin bir entegrasyon bulunmuyordu. İletişimin yoğunluğu ve miktarı raporlanamıyordu.

Çözüm

AirTies, iş gereksinimleri ile ilgili çözümü Karel'de buldu. Karel yeni geliştirdiği UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformu ile AirTies'a çalışanları, müşterileri ve iş ortakları arasında etkin iletişim kurabileceği, masrafları yönetebileceği, benzersiz kullanıcı deneyimi sağlayan uygun maliyetli bir çözüm sundu. Türkiye, ABD, İngiltere, Hollanda gibi lokasyonlarda bulunan çalışanlar, Karel IP Telefonları ile Türkiye merkez ofislerine kurulan UCAP Tümleşik İletişim platformuna bağlandı. Sistemde çalışanlara gelişmiş durum bilgisi ve anlık mesaj desteği de sunuldu. Gelişmiş yetenelere sahip 10'dan fazla konferans odası ile AirTies'in çalışanları ve iş ortakları ile verimli konferans görüşmeleri yapması sağlandı. SIP Trunk uygulamaları ile AirTies çağrı merkezi UCAP'e entegre edildi. UCAP alarmları AirTies'in kullandığı

ağ görüntüleme yazılımı olan Nagios üzerinden izlenebilir hale getirildi. Karel WebCM raporlama ve faturalandırma uygulaması ile departman ve kişi bazında gelişkin raporlamaların alınması sağlandı. Karel'in sunduğu çözüm ile AirTies dağınık lokasyonlardaki kullanıcılarını tek bir noktadaymış gibi tek bir sistem altında yönetir hale geldi.

Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformu'nun AirTies'a sağladığı avantajlar incelendiğinde:

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 sundu.

Verimlilik: Tümleşik mesajlaşma, anlık mesajlaşma, tek numara ile erişebilme gibi tümleşik iletişim özellikleri sayesinde sık seyahat eden veya takım çalışmasında yer alan çalışanların verimlilikleri arttı.

Mekandan Bağımsızlık: Tamamen IP altyapısı üzerinde çalışan çözüm, sistem faydasını lokasyonlara yayarak

her yerden her an iletişim kurulmasını sağladı.

Konferans Yetenekleri: UCAP'in sunduğu yüksek kapasiteli, güvenli, entegre sesli konferans yapısında kullanıcılar, kullanımlarına atanan konferans odalarını, web üzerinden veya anlık mesaj ile konferans sırasında dinamik olarak kontrol edebilir hale geldi. Konferans sırasında gerçekleşen tüm görüşmeler kaydedilebilir hale getirildi. Aynı zamanda gelişmiş Karel yazılım tabanlı telefon (softphone) uygulaması sayesinde her kullanıcıya bilgisayarı üzerinden görüntülü konferans yapma imkanı sunuldu. Entegre konferans uygulaması maliyetleri düşürdü, kişisel konferans odaları ise verimliliği ve kullanıcı deneyimini geliştirdi.

Gelişmiş Raporlama: Karel IP Çağrı Merkezi'nin sunduğu gelişmiş raporlama arayüzü sayesinde kapsamlı, gerçek zamanlı ve esnek raporlar oluşturuldu. Personel verimliliği kontrol altına alındı, müdahaleler hızlı ve etkin şekilde gerçekleştirildi.

Etkin Sistem Yönetimi: Sistemin üzerinde çalıştığı IP altyapısı ve

web tarayıcı tabanlı yönetim ekranları sayesinde internetin olduğu her noktadan izlenebilen ve yönetilebilen bir sistem oluştu. Tak & Çalıştır cihaz yönetiminin desteklediği otomatik profil yaratma, yedekleme, vb yetenekler sayesinde kolay uç birim kurulumu ve yönetimi sağlandı. İşletme maliyetleri düştü, personelin verimliliği arttı.

Entegrasyon: Gelişkin entegrasyon yetenekleri sayesinde, UCAP Tümleşik Uygulama Platformu'nun AirTies'ın kullandığı çağrı merkezi, alarm yönetim sistemine entegre çalışması ve AirTies BT yapısına uyumlandırılması sağlandı.

AirTies BT Sistemleri Yöneticisi
Melih Özhan:

Karel'i tercih etmemizin sebebi bize iş gereksinimlerimize uygun, gelişmiş yetenekleri olan kolaylıkla yönetilebilir bir çözüm sunmaları. UCAP, çağrı merkezimiz, alarm sistemimiz ve BT altyapımız ile entegre çalışıyor. Lokasyondan, bağımsız kolaylıkla yönetilebiliyor ve işletiliyor. UCAP'in sunduğu gelişmiş iletişim uygulamaları, benzersiz kullanıcı deneyimi sayesinde personel verimliliğimiz artıyor, giderlerimiz azalıyor.

İSTANBUL

T 0 212 288 31 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 0 432 214 00 30
F 0 432 214 03 60
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.