

### KAREL UCAP TÜMLEŞİK İLETİŞİM UYGULAMA PLATFORMUNUN ENTEGRASYON ÖZELLİKLERİ SAYESİNDE BİLGİODASI, WEB TABANLI SİSTEM ÜZERİNDEN ARAMA GERÇEKLEŞTİREBİLİYOR, UÇ BİRİM YATIRIM MALİYETLERİ AZALIRKEN OPERATÖR VERİMLİLİKLERİ YÜKSELİYOR.

2008 yılında farklı alanlara yönelik veritabanı oluşturma ve bu veritabanları üzerinden katma değerli hizmetler sunmak amacıyla kurulan Bilgiodası Veritabanı İletişim Platformu, ilk projesi olan bsnods.com'u da aynı yıl halkla ilişkiler ve iletişim danışmanlığı sektörünün kullanımına sundu.

On iki kişilik tamamı iletişim fakültesi mezunu uzman ekip tarafından güncellenen bsnods.com medya ilişkileri yönetim sistemini, aralarında Türkiye'nin en önemli ajanslarının da bulunduğu 130'un üzerinde iletişim ajansı ve 50'nin üzerinde kurum kullanıyor. Bsnods.com ile hafta içi günlerde ortalama 150-180 civarında bülten, Türkiye genelinde faaliyet gösteren 7.000'in üzerindeki medya kuruluşunda çalışan 19.000'in üzerinde gazeteciye ulaşıyor. Kurulduğu 2008 yılından beri bsnods.com ile başarısını kanıtlayan Bilgiodası, müşterilerine yönelik sunmaya başladığı operasyonel hizmetler ile iletişim ajanslarının

basın kiti hazırlama, CD/DVD çoğaltma, basın kaydı gibi aslında el oyalayıcı işleri de müşterileri adına üstleniyor. 22' den fazla çalışanıyla Bilgiodası, alanında Türkiye'deki tek tedarikçi olmasına rağmen sürekli kendisini ve sunduğu hizmetleri geliştiriyor.

#### İş Gereksinimleri

Bilgiodası, veritabanındaki hizmet verdiği gazeteci bilgilerini güncel tutabilmek amacıyla sürekli dış aramalar gerçekleştirmekteydi. İletişimin kesintisiz sağlanabileceği, müşterilerle iletişim kurmak için harcanan sürenin minimuma indirilebileceği ve böylece çalışan verimliliklerinin yükseltilebileceği bir iletişim altyapısının oluşturulması talep ediliyordu.

Çalışanların performansını baz alan bir ödüllendirme sistemi uygulamak isteyen Bilgiodası, çağrı raporları üzerinden operatörlerin arama detaylarına göre verimliliklerin takip edilebilmesini de istiyordu.

Müşterilerle ileride oluşabilecek ihtilafların önüne geçebilmek için ise çağrıların kayıt altına alınabilmesi diğer önemli bir gereksinimdi.

2008 yılında kurulduktan sonra hızla büyüyen Bilgiodası için; kullanılacak iletişim sisteminin de bu büyüme trendini destekleyebilecek şekilde esnek ve kolay genişleyebilir bir yapıda olması önemli bir ihtiyaçtı.

#### Çözüm

Bilgiodası'nın gereksinimlerini tam olarak karşılayabilecek çözüm, Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformu ile sunuldu. Karel UCAP'in kolay genişleyebilir yapısı sayesinde, Bilgiodası'nın büyüme trendinde oluşabilecek personel artışı, çok lokasyonlu yapı gibi ihtiyaçlar tam anlamıyla karşılanmış oldu.

Bilgiodası'nın web tabanlı sistemi üzerinden, Karel UCAP'in altyapı desteği kullanılarak, telefon numarasına

tıklayarak arama yapılmasına olanak sağlanması ile birlikte, çalışanların masaüstü telefonlardan numara çevirme, yanlış numara çevirmekten kaynaklanan aramayı tekrarlama gibi zaman kayıplarının oluşması engellendi, verimlilik artışı sağlandı.

Karel UCAP'in detaylı çağrı raporları sayesinde çalışan verimlilikleri ölçülebilir hale geldi. Görüşmelerin kayıt altına alınabilmesine olanak sağlayan Karel UCAP ile Bilgiodası'nın raporlama ve ölçme konusundaki ihtiyaçları da karşılandı.

#### **Tasarruf**

VoIP altyapısı üzerinden gerçekleştirilen çözüm ile birlikte, iletişim giderlerinde tasarruf sağlandı.

#### **Softphone Desteği**

Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformunun softphone destekleyen sistem altyapısı ile birlikte, masaüstü telefon kullanma zorunluluğu ortadan kalktı, uç birim yatırım maliyetleri azaltılmış oldu.

Aramaların Softphone uygulaması ile yapılması sayesinde, kişilerle iletişim kurmak için harcanan süreler kısaldı, çalışan verimliliklerinde artış sağlandı.

#### **Etkin Sistem Yönetimi**

Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformunun sahip olduğu web tabanlı kolay kullanılan yönetim ara yüzü sayesinde, internetin olduğu her noktada, sistemin BT çalışanları tarafından yönetilebilmesi sağlandı.

Tak & Çalıştır cihaz yönetiminin desteklediği otomatik profil yaratma, yedekleme vb. yetenekler sayesinde kolay uç birim kurulumu ve yönetimi mümkün hale geldi. Bu sayede yönetim ve işletme maliyetleri düştü, BT personelinin verimliliği artırıldı.

#### **Verimlilik**

Tümleşik mesajlaşma özelliği ile birlikte, çalışanlar telefon görüşmesi sırasında iken cevaplanamayan kişiler tarafından sisteme sesli mesaj bırakabilmesi ve bu mesajların çalışanlara e-posta ile otomatik olarak iletilebilmesi ve dinlenebilmesi sağlandı.

#### **Entegrasyon**

Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformunun entegrasyon yetenekleri kullanılarak, Bilgiodası'nın kendi arayüzü ile bağlantılı bir şekilde sistem üzerinden aramaların yapılması mümkün hale getirildi.

#### **Esnek Yapı**

Faaliyet alanlarının genişlemesi, farklı lokasyonlarda açılacak ofisler veya personel sayısının artması gibi farklı ihtiyaç durumlarında, iletişim sisteminin kolaylıkla genişleyebilmesi olanağı sunuldu.

#### **Yedeklenebilme**

Dışarıya yapılan aramaların, Bilgiodası için hayati önem taşımasından dolayı, iletişim sisteminde yaşanacak bir aksaklık büyük sıkıntı yaratacağı. Karel UCAP' in yedeklenebilir yapısı sayesinde, oluşabilecek bu tür bir aksaklık sonrasında, iletişimin kesilmeden yedek üzerinden sürdürülmesi sağlandı.



**Aydın Sün**, Yönetici Ortak

Türkiye'nin en kapsamlı ve güncel medya veritabanını sunan bir firma olarak ekibimizin çağrıları etkin şekilde yapması işimiz açısından kritik bir öneme sahip bir konu. UCAP, bize sunduğu gelişmiş IP altyapısı, büyüyen şirketimizin ihtiyaçları doğrultusunda genişleme imkanı ve gelişmiş raporlama özellikleri ile işimizin ayrılmaz bir parçası oldu. Hatta Bilgiodası'nın mevcut know-how'ı ile UCAP'in yeteneklerini odağına aldığımız Pratik LCV adında yeni bir iş de geliştirdik.

UCAP, bir IP santralde olması gereken her türlü özelliğe sahip olmanın yanı sıra Karel'in sunduğu destek sayesinde Bilgiodası için vazgeçilmez bir çözüm olarak öne çıktı. Pratik LCV odaklı Türkiye genelindeki büyüme planlarımızın merkezinde de yine UCAP olacak gibi gözüküyor.

#### 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](http://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.