

## UCAP - ÖRNEK PROJE / DAĞINIK LOKASYON

KAREL UCAP TÜMLEŞİK İLETİŞİM UYGULAMA PLATFORMU ORTA VE BÜYÜK KAPASİTELİ İŞLETMELERİN FARKLILAŞAN VE DEĞİŞEN İHTİYAÇLARINI KARŞILIYOR. UCAP ÖZELLİKLE ÇOK LOKASYONLU KURUMLARIN ÇALIŞANLARI, MÜŞTERİLERİ VE TEDARİKÇİLERİ ARASINDA BİLGİ PAYLAŞIMINI DAHA VERİMLİ HALE GETİRİYOR.

### Kurum İletişim Sisteminin Durumu

- Projenin gerçekleştirileceği kurumun operasyonları İstanbul'da 5, diğer illerde 6 olmak üzere 11 farklı lokasyonda bulunan 600'ün üzerinde personel ile 800'ün üzerinde telefon cihazı ve 8 farklı santral sistemi üzerinden yürütülüyor.
- İstanbul'daki 5 lokasyon dışında lokasyonlar arasında kısa numaralı aramalar yapılamıyor ve dış hatlar kullanılıyor. Bu durum hem kullanım zorluğuna hem de iletişim maliyetlerinin artmasına sebep oluyor.
- Ankara Hacettepe lokasyonuna gelen çağrılar 294 ile başlarken buradan dışarıya doğru yapılan çağrılar 299 ile başlıyor, bu durumda aranan kişiler gördükleri numarayı geri aradıklarında lokasyona ulaşamıyorlar.
- Kurum bünyesinde 8 farklı santral sistemi kullanıldığından iletişimin yoğunluğu ve detayları birleşik şekilde raporlanamıyor.
- Mevcut santral sistemlerinin sesli konferans özellikleri ihtiyaca cevap verecek etkinlikte olmadığından konferans yapılamıyor.
- Farklı lokasyonlarda veya şehirlerde yer alan yöneticilerin kısa bir toplantı yapmaları gerektiğinde bile yarım gün ile 2 gün arasında değişen seyahatler yapılması gerekebiliyor.
- Mevcut santral sistemlerinde görüntülü görüşme olanakları yer almıyor.
- Birimlerin lokasyonları değiştiğinde numaralarının da değişmesi gerekiyor.

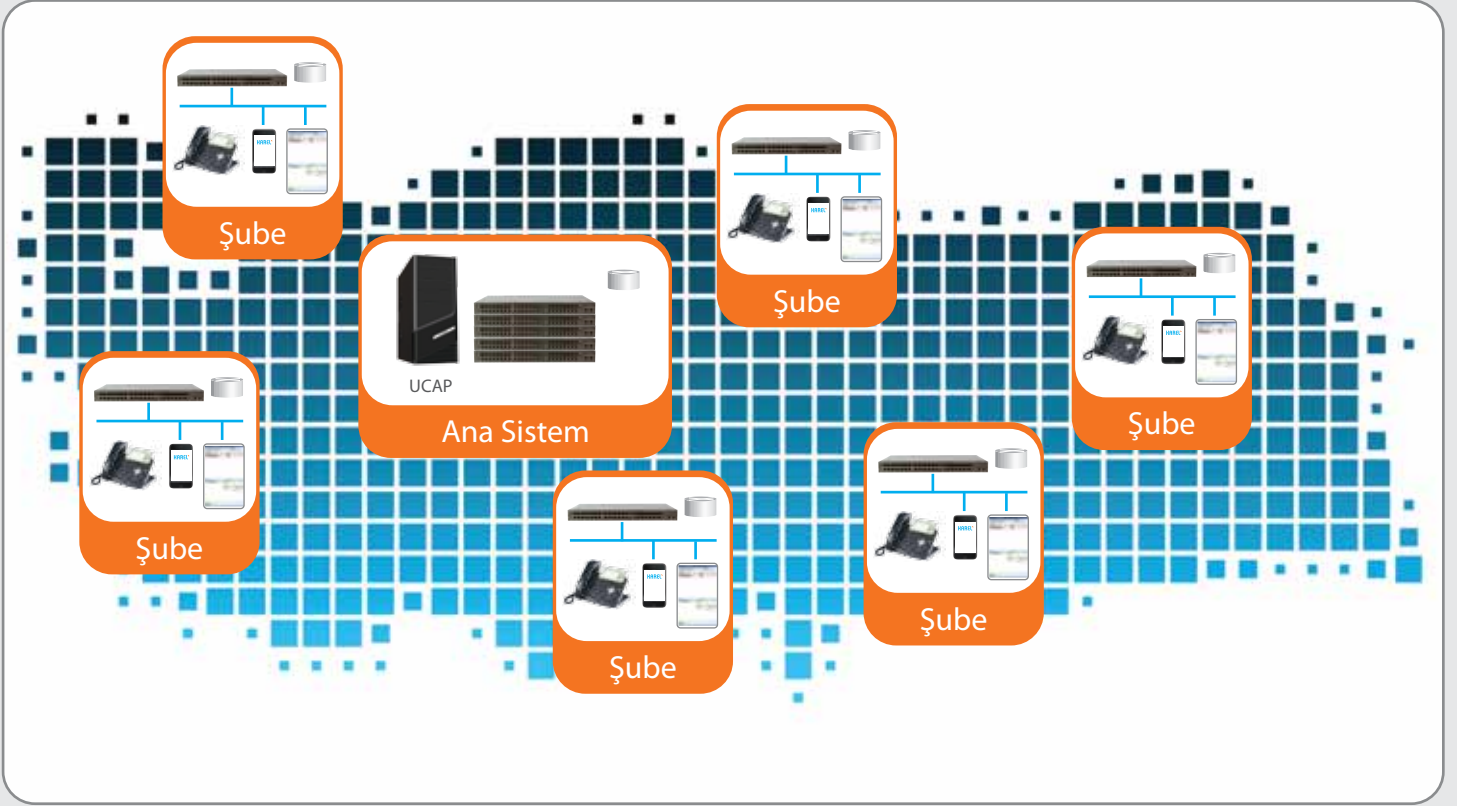
### Karel Tümleşik İletişim Sistemi Önerisi

#### Karel, UCAP Tümleşik İletişim

Uygulama Platformu ile kurumun çalışanlarının kısa numaralar ve rehber hizmetleriyle etkin iletişim kurabileceği, gelişmiş konferans yeteneklerinden faydalanabileceği, görüntülü görüşme yapabileceği, sesli mesajlarını e-posta kutularından dinleyebileceği, tek noktadan rahatlıkla yönetilebilecek, haberleşme detaylarının otomatik olarak raporlanabileceği uygun maliyetli bir tümleşik iletişim sistemi öneriyor. Bu öneride İstanbul, Ankara, İzmir, Mersin, Samsun, Erzurum ve Diyarbakır'da bulunan tüm lokasyonlarda çalışanlar, Karel IP telefonları ile İstanbul merkez lokasyona kurulacak UCAP'e network üzerinden bağlanacaklar. Karel UCAP Tümleşik İletişim Uygulama Platformu kuruma şu avantajları sağlayacak:

#### Merkezi Arama Planı

Kurumun tüm iletişimi merkezi bir sistem tarafından sağlanacağından, lokasyonlar arasındaki iletişim de kısa numaralarla ücretsiz olarak yapılacak. Sistem özelliklerinden tüm çalışanlar homojen olarak faydalanabilecekler. Uygun IP telefonlar üzerinden kurumsal rehber erişerek isimle arama yapılabilecek. Outlook kullanan kişilerin Outlook üzerinden kurumsal rehber erişerek çağrı başlatması mümkün olacak. Dışarıdan gelen çağrılar doğrudan aranan lokasyona gidecek ve dışarıya giden çağrılar da doğrudan arayan lokasyondan çıkacaklar.



### Mekandan Bağımsızlık

Tamamen IP temelli çalışan çözüm, kişilerin buldukları mekandan bağımsız şekilde iletişim kurabilmelerini sağlayacak. PC'de çalışacak yazılım tabanlı telefonu (softphone) ve akıllı cep telefonunda çalışacak telefon uygulaması (mobile client) sayesinde ofis dışındayken de WiFi ve 3G üzerinden sistemin abonesi olarak çağrı almak ve göndermek mümkün olacak. Kişilerin ve bölümlerin numaraları lokasyona bağlı olmayacak, yer değişimlerinde numaranın değişmesi gerekmeyecek.

### Tek Numara ile Erişim

Kurum çalışanlarına verilecek tek bir abone numarası ile, kişi arandığında masa telefonu, PC'de çalışacak yazılım tabanlı

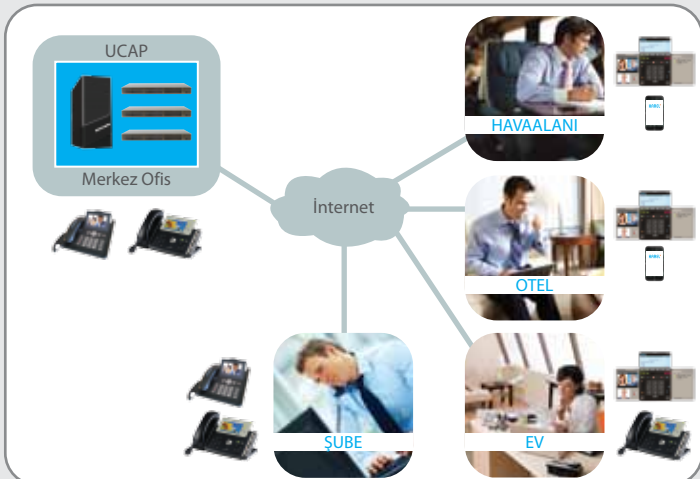
telefonu (softphone) ve akıllı cep telefonunda çalışacak telefon uygulaması (mobile client) aynı anda çalışabilecek ve istenen telefondan cevap verilebilecek. Bu sayede tek bir numara ile en uygun ortamdan çağrı karşılanabilecek ve arayan kişilerin ulaşması kolaylaşacak, önemli çağrılar kaçırılmayacak.

### Konferans Yetenekleri

UCAP'in sunduğu gelişmiş sesli konferans servisi sayesinde kurum yöneticileri ve çalışanları yüz yüze yapılması zorunlu olmayan toplantıları sesli konferans şeklinde yapabilecekler ve hem zamandan hem de seyahat masraflarından tasarruf sağlayacaklar. Kişiler, ofis dışındayken de konferansa katılabilecekler ve kullarımlarına atanan konferans odalarını web üzerinden veya Outlook üzerinden kendileri yönetebilecekler.

### Görüntülü Görüşme

Kareli görüntülü masa telefonları ve yazılım tabanlı telefon (softphone) uygulaması sayesinde her kullanıcıya masa



telefonundan veya bilgisayarını üzerinden görüntülü görüşme yapma imkanı sunulabilecek. Birebir görüntülü görüşmeler dışında, bu telefonlar arasında 3'lü ve 5'li görüntülü konferans da yapılabilecek, bunun için ayrıca bir video konferans sistemi satın alınması gerekmeyecek.

### Sesli Mesajlar

Çalışanlara verilecek sesli mesaj hesapları ile, aranan kişi meşgul ise veya cevap veremiyorsa kendisine sesli mesaj bırakılabileceği mümkün olacak. Bırakılan sesli mesajlar kişinin e-posta adresine de gönderilebilecek, bu sayede sesli mesajlar e-posta alınabilen her yerden rahatlıkla dinlenebilecek.

### Gelişmiş Raporlama

Karel UCAP sisteminin sunduğu gelişmiş raporlama uygulaması sayesinde tüm sistem için kapsamlı, gerçek zamanlı ve esnek raporlar oluşturulabilecek ve haberleşme trafiği kontrol edilebilecek. Bölüm bazlı raporlar yöneticilere otomatik olarak e-posta ile gönderilebilecek.

### Etkin Sistem Yönetimi

Sistem IP tabanlı olduğundan ve web üzerinden yönetildiğinden, internetin olduğu her yerden izlenebilecek ve yönetilebilecek. Kurumun Active Directory sistemiyle haberleşerek çalışanların kayıtlarını otomatik olarak alabilecek. Tak & Çalıştır cihaz yönetimi sayesinde IP cihazların kurulumu ve yönetimi merkezden kolayca yapılabilecek.

Kurumun data center sisteminde sanal sunucular kullanıldığında, UCAP sistemi de sanal sunuculara taşınabilecek.

### Uygun Maliyet

Kullanım amacına en uygun IP telefonlar seçilerek maliyet kontrol altında tutulacak. Karel UCAP platformu, kullanım ve bakım kolaylığı, kurumun diğer BT sistemleri ile uyum yetenekleri ve standart donanımlar ile kullanılabilmesi sayesinde diğer çözümlere göre daha uygun bir toplam çözüm maliyeti sunacak.

### Centrex Sistemlerle Karşılaştırma

Karel UCAP Tümüleşik İletişim Platformu, yukarıda bahsedilen

- gelişmiş konferans yetenekleri
  - görüntülü görüşme imkanı
  - sesli mesajların e-posta olarak gönderilmesi
  - Outlook üzerinden çağrı yönetimi
  - gelişmiş raporlama uygulaması gibi birçok yeni nesil özelliği ile geleneksel centrex uygulamalarına göre fonksiyonel avantajlar sunmaktadır. Sistemin
  - süre sınırı olmaksızın kurumun kendisine ait olması
  - kendi bünyesinde çalışacak olması
  - tamamen kurumun kontrolünde olması
- da alternatif centrex çözümlerine kıyasla diğer bir önemli avantajdır.



## 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.