

## MÜŞTERİ DENEYİMİ

### ENOCTA'NIN FARKLI LOKASYONLARDAKİ ŞİRKET ÇALIŞANLARI, KAREL UCAP İLE TEK LOKASYONDAYMIŞ GİBİ İLETİŞİMLERİNİ SAĞLARKEN, İLETİŞİM SİSTEMİ TEK NOKTADAN KOLAYLIKLA YÖNETİLEBİLİYOR.

1999'da temelleri atılan ve 2002'de Enocta adını alan Türkiye'nin e-öğrenme alanındaki ilk ve öncü şirketi, ürün ve hizmetlerini yenilikçi yaklaşımıyla sürekli geliştiriyor, çalışanlara onları iş hedeflerine ulaştıracak güncel bilgi ve yetkinlikleri kazanabilmesi için yardımcı oluyor.

Enocata, 400'e yakın firma, kamu kurumu ve üniversiteye; e-öğrenme, eğitim ve gelişim için ihtiyaç duydukları hizmet ve ürünleri tek bir çatı altında toplayarak, tek noktadan çözümler sunuyor.

Müşteri İlişkileri Yönetimi, Kurumsal Uygulamalar, Ar-Ge ve Yazılım Geliştirme, İçerik Üretim ve Destek ekiplerinden oluşan 100 kişilik kadrosuyla Enocta, yeni öğretim yöntemleri ve yeni teknolojileri sürekli takip ederek, bunları, uzmanlık ve tecrübeleriyle birleştirip, ISO 9001 kalite standardı ile belgelenen iş süreçleri çerçevesinde müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere en uygun ve en etkili şekilde kullanıyor.

#### İş Gereksinimleri

İstanbul ve Ankara olmak üzere iki farklı lokasyonda faaliyetlerini sürdüren Enocta'nın temel iş gereksinimi, iletişim sisteminin de diğer sistemler gibi BT departmanı tarafından kolaylıkla erişilebilir ve yönetilebilir olmasıydı. Ayrıca Enocta, lokasyonlar arası etkin ve yüksek kaliteli iletişime ihtiyaç duyuyordu. İletişim yoğunluğu nedeniyle hızla artan maliyetleri kontrol altına almak da Enocta'nın bir diğer talebiydi.

#### Çözüm

Enocata, iletişim sisteminin BT departmanları tarafından yönetimine olanak sağlayan yönetici arayüzlerine sahip, iki farklı lokasyonun iletişimini tek noktadan sağlayabilecek, yönetim ve bakımı kolay, şirket içi BT uygulamaları ile kolaylıkla entegre olabilecek ve çalışanların daha etkin, daha verimli iletişim kurmasına olanak sağlayacak çözümü Karel'de buldu. Karel UCAP Tümüleşik İletişim Uygulama Platformu sayesinde farklı lokasyonlardaki şirket çalışanları tek lokasyondaymış gibi etkin iletişim imkanına sahip oldu.

BT departmanı Karel UCAP ile iletişim sistemine kolaylıkla erişebilir ve şirket gereksinimleri çerçevesinde iletişim sistemini yönetebilir konuma geldi. Merkez sunucuya kurulan yapı sayesinde, 2 farklı lokasyonun iletişim gereksinimi, tek lokasyondan sağlanarak yönetim ve bakım süreçlerinde iyileştirme sağlandı.

#### Mekandan Bağımsız

Tamamen IP altyapısı üzerinde çalışan çözüm, sistem faydasını lokasyonlara yayarak her yerden her an iletişim kurulması sağlandı.

#### Etkin Kişisel Yönetim

Kullanıcılara sağlanan kişisel web arayüzleri sayesinde, çağrı kayıt bilgileri, tıkla ara, yönlendirme gibi özelliklerin aktif olarak kullanılması sağlandı.

#### Etkin Sistem Yönetimi

Platformunun sahip olduğu, web tabanlı kolay kullanılan yönetim arayüzü sayesinde sistemin internetin olduğu her noktada BT bölümü

tarafından yönetimi sağlandı. Tak & Çalıştır cihaz yönetiminin desteklediği otomatik profil yaratma, yedekleme, vb yetenekler sayesinde kolay uç birim kurulumu ve yönetimi mümkün hale geldi. Yönetim ve işletme maliyetleri düşerken, BT personelinin verimliliği arttırıldı.

### Verimlilik

Tümleşik mesajlaşma, anlık mesajlaşma, tek numara ile erişebilme gibi tümleşik iletişim özellikleri sayesinde sık seyahat eden veya takım çalışmasında yer alan çalışanların verimliliklerinin artması sağlandı.

### 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 sunuldu.

### Uzak Lokasyonlar

Sadece IP telefonlar veya ağ geçitleri kullanılarak tüm hizmet binalarındaki kullanıcıların herhangi bir ek donanım olmadan merkezdeki her hangi bir kullanıcının sahip olduğu iletişim özelliklerini kullanması sağlandı. Karel UCAP sayesinde, sağlanan tek numara planı ile tüm çalışanlar tek lokasyondaymişçesine iletişim kurar hale geldi.

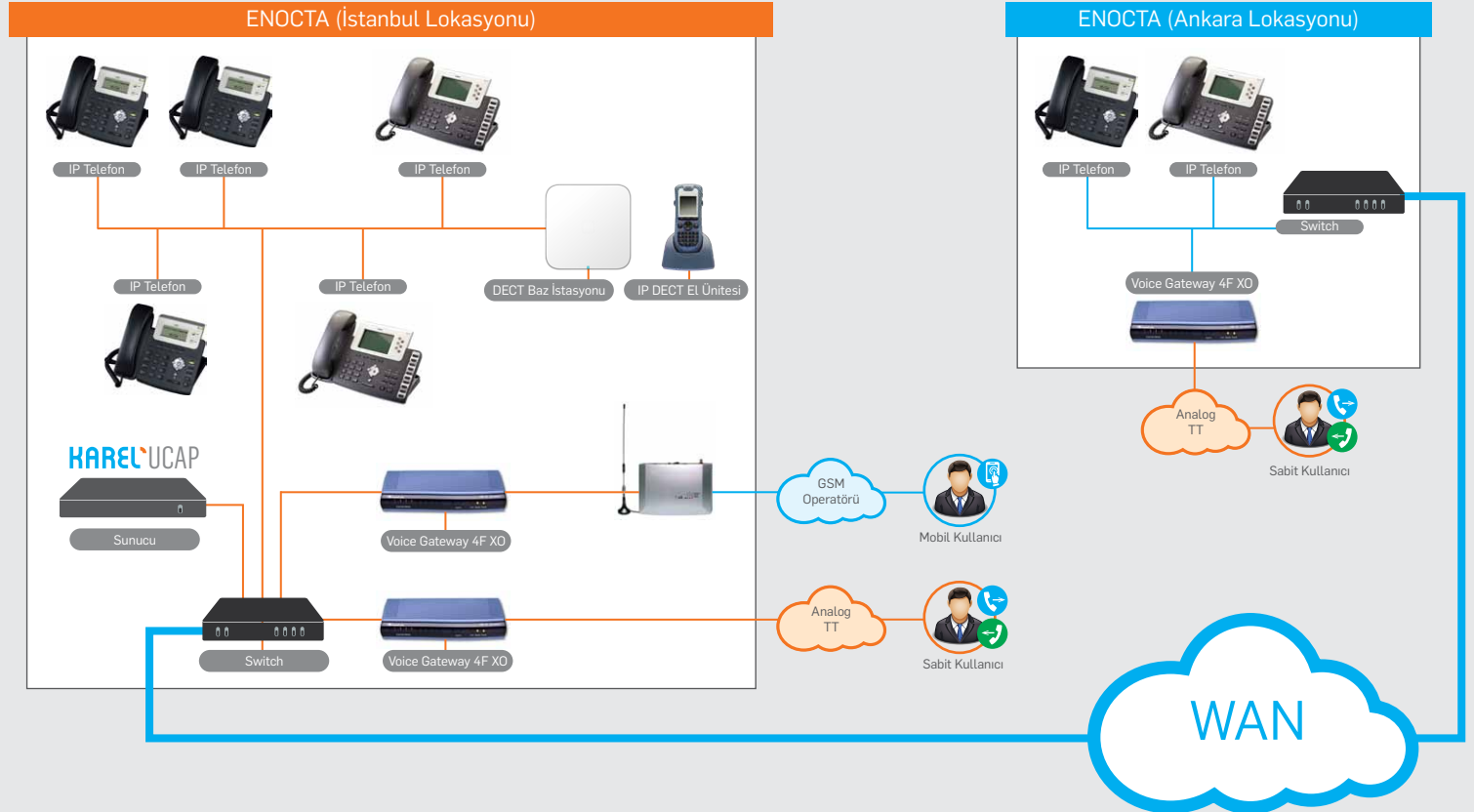
### Tasarruf

Merkezi yapı sayesinde lokasyonlar arası iletişim maliyetleri ortandan kalktı. Tüm lokasyonların tek bir telekom operatörü üzerinden görüşmesi sağlanarak belediye dışı telefon görüşmelerinde tasarruf sağlandı, Karel UCAP'in merkezi yönetim ve destek yetenekleri sayesinde işletme ve yönetim maliyetlerinde tasarruf sağlandı.

### Mustafa Karaoğlu

#### Sistem & Altyapı Yöneticisi

Karel'i tercih etmemizde, Karel UCAP'in yönetici ve kişisel yönetim arayüzlerinin anlaşılır, kullanımı kolay olması ve sistemin tek noktadan kolaylıkla yönetilebilmesi bizim için önemli bir etken oldu. UCAP, ihtiyaç duyduğumuz farklı lokasyonlar arasındaki iletişim özgürlüğünü ve güvenli iletişimi bize sağlarken, sunduğu gelişmiş iletişim uygulamaları sayesinde personelimizin verimliliğinin artmasını ve iletişim giderlerimizin azalmasını sağlıyor.



#### 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.