



18

TÜRKİYE
İLETİŞİM
MERKEZLERİ
GÜNÜ
16 Kasım 2022



Atos



ISNET

onsoft
technologies

PeraNet

VTF
A Voice Technology



TELUS International



CALLCENTERLIFE
Digital



www.imiconferences.com.tr

SONOCOM

DOĞRU SES, SIZI VE MÜŞTERİLERİNİZİ MEMNUN EDER!

ÇAĞRI MERKEZİ ÇÖZÜMLERİ

sonocom, telefon uzmanlarının ve çağrı merkezi operatörlerinin daha verimli çalışmasına yardımcı olmak için çağrıları ve ses kalitesini optimize eder.



Çalışanlarınız daha memnun

sonocom'a kişiye özel olarak yapılandırılabilir arka plan akustiği ile enetgre edilen gürültü azaltma, sağlıklı bir çalışma ortamı sağlar ve çalışanlarınızın memnuniyeti artar.



Daha yüksek konuşma verimliliği

sonocom görüşme verimliliğini artırır, çağrı merkezinin çağrı alma kapasitesi artar ve görüşme maliyeti azalır

www.cleverdialogue.tech



18. Türkiye İletişim Merkezleri Günü'ne Hoş Geldiniz!

Sizlerin değerli katkılarıyla 18. yılına taşımamızın gururunu yaşadığımız Türkiye İletişim Merkezleri Günü, geride bıraktığımız 17 yılda kesintisiz olarak her yıl sektörün nabzını tutmaya devam etti. Tıpkı sektör dinamikleri gibi sürekli gelişen, isminden formatına kadar sürekli kendini yenileyen bu önemli organizasyon, 2 yıllık pandemi arasının ardından yine yeniliklerle konuklarını ağırlıyor.

Organizasyon bu yıl da, sektörel yenilikler ve yeni yatırımlar için fırsatlar sunan sergi alanının yanı sıra, son trendleri gündemine taşıyarak hizmet kalitesinin artırılması ve sektör yöneticilerinin global trendleri takip etmesine olanak sunan konferanslara ev sahipliği yapacak.

Günün sonunda ise 15. kez gerçekleştireceğimiz "2022 İletişim Merkezi Ödülleri" sahiplerini bulacak. Başarılarıyla sektörü ileri taşıyanların taçlandırılacağı ödül töreni, Sefa Doğanay'ın renkli ve eğlenceli sunumuyla unutulmaz anlara sahne olacak.

18. Türkiye İletişim Merkezi Günleri'nin sizler için verimli geçmesini diliyoruz; alışılmışın dışında bir atmosfer sunan Deniz Müzesi'ndeki yeni adresimizde sizlerle tekrar beraber olmanın heyecanını yaşıyoruz. Bu heyecanımıza ortak olan, organizasyonun gerçekleşmesi için her zamanki katkı ve özenini esirgemeyen Clever Dialogue, Customer Experience LTD., Atos Müşteri Hizmetleri, SYS, Peranet, Telus, 3D Bilişim, Procom, Onsoft, İsnat, Çağrı Merkezleri Derneği ve Call Center Life Digital olmak üzere emeği geçen herkese çok teşekkür ederiz. 2022 Türkiye İletişim Merkezleri Günü katılımcıları için hazırlanan bu katalogta organizasyona dair tüm detayları bulabilirsiniz.

Welcome to the 18th Turkey Communication Center Day!

Turkey Communication Centers Day, which we are proud to carry to its 18th year with your valuable contributions, has continued to keep the pulse of the sector uninterrupted every year for the past 17 years. This important organization, which is constantly evolving just like the dynamics of the sector and constantly renewing itself from its name to its format, welcomes its guests with innovations after the 2-year pandemic break.

In addition to the exhibition area, which offers opportunities for sectoral innovations and new investments, this year, the organization will host conferences that will bring the latest trends to its agenda to increase service quality and allow sector managers to follow global trends.

At the end of the day, the "2022 Communication Center Awards", which we will hold for the 15th time, will find their owners. The award ceremony, in which those who carry the industry forward with their success will be crowned, will be the scene of unforgettable moments with Sefa Doğanay's colorful and entertaining presentation.

We wish the 18th Turkey Communication Center Day can be productive for you, and we are excited to be together with you again at our new address in the Marine Museum, which offers an unusual atmosphere. We like to thank ; Clever Dialogue , Customer Experience LTD., Atos Müşteri Hizmetleri, SYS, Peranet, Telus, 3D Bilişim, Procom, Onsoft, İsnat, Çağrı Merkezleri Derneği and Call Center Life Digital, who share this excitement with us and supports the organization from the hearth.

You can find all the details about the organization in this catalog prepared for the participants of 2022 Turkey Communication Centers Day.

PROGRAM

- 09.30 - 09.45 Hoşgeldiniz: Hakan Çelik**, Master of Ceremony
- 09.45 - 10.00 Performans - Burhan Deniz / Webhelp**
- 10.00 - 10.30 Teknoloji ve İnsan**
Hakan Polatoğlu, Eti Gıda, İcra Kurulu Başkanı ve Yönetim Kurulu Üyesi
- 10.30 - 11.00 Kahve Molası**
- 11.00 - 11.30 İletişim Merkezlerinde Kadın Eli**
Nesrin Yılmaz, Erişim Müşteri Hizmetleri Genel Müdürü
Özlem Müftüoğlu, Türkiye Finans Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü Müdürü
Hatice Altınır, M Plus Türkiye Operasyon Yöneticisi
Elçin Arslantaş, Dhl Müşteri Temsilcisi
Moderatör: Dr. Nil Keskin, Davranış Bilimleri Uzmanı, Goddess Wellbeing Inc. Ceo
- 11:30 - 11:50 Doğru Ses Sizi ve Müşterilerinizi Memnun eder!**
Bahadır Çeliksaban, Clever Dialogue Genel Müdür
- 11.50 - 12.30 Neden Bu Şirkette Çalışmalıyım? (EVP)**
Ayça Kahraman, Vodafone, Ücretlendirme, Yan Haklar,
Çalışan İlişkileri ve İşe Alım Direktörü
Görkem İhlamur, Koç Holding, İnsan Kaynakları Direktörlüğü
Deneyim Tasarım Yöneticisi
Günışığı Geçgil, Arena Grup, İnsan ve Kültür Direktörü
Moderatör: Selmin Gök, Kurucu Danışman, Liderlik Koçu
- 12.30 - 12.45 Deneyim Konuşur!**
Banu Hızlı, Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı
- 12.45 - 13.45 Öğle Yemeği**
- 13.45 - 14.00 Performans - Yunus Emre Taşkan/Aksigorta**
- 14.00 - 14.30 Deneyim Büyüktür Algıdan**
Arzu Ünal - Vmly&R, Yönetim Kurulu Başkanı
- 14.30 - 15.10 Müşteri Deneyim Merkezinin Geleceğini İcat Etmek**
Alper Cumhur Albayrak, Gelecek Varlık Yönetimi, Chief Information Officer
Aydın Akkuş, Misli.com, Müşteri Hizmetleri Direktörü
Celalettin Öztürk, Atos, It & Network Manager
Moderatör: Yıldırım Duyargil, Customer Experience Ltd. Kurucu
- 15.10 - 15.40 Kahve Molası**
- 15.40 - 16.10 Metaverse Sosyal Yaşamımızda Neler Değiştirmeye Aday?**
Elif Dağdeviren, Manza.İo, Kurucu Ortak
- 16.10 - 16.40 Sürücüyü Boşver, File Göre Tasarla! Müşteri Deneyiminde Davranışçı Yaklaşım**
İhsan Özçitak, Deeper - Yönetici Ortak
- 16.40 - 17.20 Kahve Molası**
- 17.20 - 17.50 Şirketler Ve Girişimler Nasıl Beraber Çalışır?**
Tuğrul Ağırbaş, Girişimci Kurumlar Başkanı
- 19.00 - 20.30 Turkey Call Center Awards / Sefa Doğanay**

ATOS

Atos



About Atos CS

Atos CS has been providing Business Process Outsourcing services, including call center and document processing, since 1997. Call center services are provided not only in Turkey, but also in global projects with languages varying from Western European languages to Arabic and Russian. Currently operating in three locations -İstanbul, Ordu and Düzce- with over 1,700 employees, Atos CS has reached remarkably high levels in contract renewals thanks to its successful results in customer evaluations. Atos declares its service quality to the customers by means of ISO 20000:2011, 27001:2013 ve 9001:2015 international certificates. Atos Customer Services has once again demonstrated its level of customer satisfaction and service quality at the international level with 3 awards, including the Company of the Year Award at the Stevies' International Business Awards in 2022.

ATOS

Atos



Atos Müşteri Hizmetleri hakkında

Atos Müşteri Hizmetleri 1997 yılından bu yana çağrı merkezi ve doküman işleme hizmetlerini de kapsayan BPO (Business Process Outsourcing – İş Süreçlerinde Dış Kaynak Kullanımı) operasyonları sunmaktadır. Çağrı merkezi operasyonları kapsamında Türkiye'nin yanı sıra global ölçekli projelerde de Batı Avrupa dilleri yanında Arapça, Rusça gibi yabancı dillerde de hizmet vermektedir. Halen 1,700' ün üzerinde çalışanıyla İstanbul, Ordu ve Düzce olmak üzere üç lokasyonda faaliyet gösteren Atos Müşteri Hizmetleri, müşteri değerlendirmelerinde aldığı sonuçlar sayesinde sözleşme yenilemede çok yüksek oranlara ulaşmıştır. Atos verdiği hizmetin kalitesini ISO 20000:2011, 27001:2013 ve 9001:2015 sertifikaları ile müşterilerine beyan etmektedir. Atos Müşteri Hizmetleri, 2022 yılında Stevies' International Business Awards ödülünde kazandığı Yılın Şirketi Ödülü' de dahil 3 ödül ile müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesindeki seviyesini uluslararası seviyede de tekrar göstermiştir.

Web
www.atos.net/tr

Tel
+90 216 500 20 20
+90 216 488 08 18

E-mail
info.tr@atos.net





We are living in the partial digitalization period. There is one software present for each need in all companies, but the awareness of the partial digitalization problem is deficient. In other words, everyone has every solution, solutions and unit heads are unaware of each other. But what the client is experiencing end-to-end is not under control.

As Customer Experience LTD, we were founded to enable all your voice and written customer channels. To allow you to report and monitor them from a single point, take real-time actions, analyze the entire experience, and decide on your company's next step with the data that our solutions will produce.

With our public and private cloud solutions, you can provide all customer interaction and digital conversation center technologies from a single point.

Our solutions include the following;

Cloud Pbx, IVR, CTI, interaction recorders, quality applications, monitoring, and access prevention to support WFH, Bots, AI-based SR and TTS, Speech Analytics, Text Analytics speaker verification software, and Call Center CRMs.

With our experienced software and engineering team, we integrate our solutions into your existing business applications and manage the new system as your team in SaaS format.

If you would like us to perform a one-day free health check for your company;

Send the code "IMI CX FREE" to our teams via e-mail.



Web
www.customerexperience.com.tr

Tel
+90 (0216) 687 03 35

E-mail
info@customerexperience.com.tr

Parçalı yazılımlar ile dijitalleşme sorunun tüm şirketlerde mevcut olduğu, ancak farkındalığın çok az olduğu bir dönem yaşıyoruz. Yani herkeste her çözüm birbirinden habersiz şekilde var. Ancak müşteri uçtan uca ne yaşıyor çok kontrol altında değil. Customer Experience LTD olarak gerek yazılı gerek sesli tüm müşteri kanallarınızı açmak ve bunları tek noktadan raporlamayı, izlemenizi, gerçek zamanlı aksiyonlar alabilmenizi ve tüm deneyimi analiz etmenizi, çözümlerimizin üreteceği veriler ile şirketinizin bir sonraki adımına karar vermenizi sağlamak amacı ile kurulduk.

Gerek public gerekse private bulut çözümlerimiz ile, tüm müşteri etkileşim teknolojileri ve dijital etkileşim merkezi teknolojilerini tek noktadan sağlayabilirsiniz.

Çözümlerimiz arasında bulut santral, sesli yanıt sistemi, CTI, ses kayıt sistemleri, kalite uygulamaları, WFH'ü desteklemek için izleme ve aksiyon alma sistemleri, Botlar, AI tabanlı konuşma tanıma ve metni sese dönüştürme sistemleri, Speech Analytics, Text Analytics sistemleri, konuşmacı doğrulama sistemleri, Çağrı Merkezi CRM'leri bulunmaktadır.

Güçlü yazılım ve mühendislik ekibimiz ile çözümlerimizi mevcut iş uygulamalarınıza da entegre ederek, merkezi yönetime geçmenize destek oluyoruz.

Sürekli hizmetlerimiz ise bu aşamadan sonra başlıyor ve SaaS – Software as a Service mantığında kurduğumuz tüm yazılımları sizler arzu ederseniz sizin ekibiniz olarak biz de yönetebiliyoruz.

Şirketiniz için bir tam gün boyunca ücretsiz health check çalışması gerçekleştirmemizi isterseniz; "IMI CX FREE" kodunu ekiplerimize e-mail ile iletiniz.



History

SYS Voice Response systems were established in Istanbul in 1992. It is the company that is one of the leading companies in the telecom field and gives its name to the sector. With its integrator identity, SYS has continued to produce domestic solutions with its own R&D team, while being the authorized dealer of many world brands in Turkey. The foundations of Viases, an end-to-end call center infrastructure solution, were laid in 2004. SYS signed a business partnership agreement with Verint in 2006 and Genesys in 2013. In 2014, SYS was awarded the "Genesys Highest Revenue Achiever" award. In 2015, SYS moved its own developed end-to-end call center solution Viases Contact Center to the "Cloud" environment.

SYS, which has received many awards and has more than 5.000 completed system installation experience, continues to support companies of different sizes from every sector with its superior service understanding.



Tarihçe

SYS Sesli Yanıt sistemleri; Telekom alanının öncü firmaların olup 1992 senesinde İstanbul'da kurulmuş ve sektöre ismini veren firmadır. SYS, entegratör kimliği ile birçok dünya markasının Türkiye yetkili satıcılığını yaparken bir yanda da kendi Ar&Ge ekibi ile yerli çözümler üretimine devam etmiştir. Bugün uçtan uca çağrı merkezi alt yapı çözümü olan Viases'in temelleri 2004 yılında atılmıştır. 2006 yılında alanında dünyanın en büyük firmalarından biri olan Verint, 2013 yılında yine alanında en iyilerden biri olan Genesys firması ile iş ortaklığı anlaşması imzalamış, 2014 yılında "Genesys En Yüksek Gelir Getiren" ödülüne layık görülmüştür. 2015 senesinde kendi geliştirmiş olduğu uçtan uca çağrı merkezi çözümü Viases Contact Center ürününü "Bulut" ortamına taşımıştır.

SYS, almış olduğu birçok ödül ve 5000'den fazla tamamlanmış sistem kurulumu deneyimi ile her sektörden farklı büyüklükte ki firmalara üstün hizmet anlayışı ile destek vermeye devam etmektedir.

Web
www.sys.com.tr
www.viases.com

Mail
infosys@sys.com.tr

Tel
+90 212 337 50 00

Fax
+90 212 337 50 99

Adres
Yıldız Teknik
Üniversitesi Davutpaşa
Kampüsü Teknopark
B-2 Blok No:102 34220
İstanbul



About Peranet / What We do?

Established in 2012, PeraNet have gained recognition and success in Turkey and abroad with their SaaS-based software projects in which companies integrate digital marketing, call center, customer support and sales processes with each other and with CRM systems.

Today, PeraNet are among the authorized and preferred business partners of globally recognized SaaS software solutions in Turkey and the Middle East. PeraNet meet the strategic and operational needs of companies with CRM, BPA and ITSM projects developed on cloud or on-premise.

PeraNet also offer goal-directed, effective, affordable and suitable "consultancy" services for the desired scope. Consulting services start from licensing. Especially in the world of SaaS-based solutions, it's important to determine the scope of licenses by foreseeing the corporate development process.

If a more comprehensive consultancy is requested by companies, the consultancy can be extended to cover the on boarding phases and the entire project process.

At the end of the project, through after-sales support packages, PeraNet can also provide "After-Sales Support" services for companies, either in person-day or for longer periods. So, Peranet stand by its customers every step of the way, who want to use digital technologies in their business processes in order to develop financially and corporately.

Integrate, Manage... Level Up Your Business and Turnover!

In today's business world, companies need fast and effective solutions that connect leads, customer demands and business processes of the corporations coming from different channels. With solutions offered by PeraNet, companies can effectively manage their customer relations, sales and business processes by combining them on a COMMON platform. As a result, along with the quality of the customer experiences of the companies, their turnover increases significantly.

Manage Enterprise IT Services at the Right Scale, Without Complexity!

PeraNet also includes ITSM solutions that enable corporate Information Technology (IT) services to be managed at the "Right Scale". PeraNet is also ambitious about ITSM, with Freshservice, which is an alternative to ITSM solutions that are monopolized in Turkish market and therefore lock IT managers. * Freshservice, the only "Challenger" solution in the 2021 Gartner reports, has taken itself further with its innovations. What makes Freshservice different from others is its ability to provide IT managers with the right scale of IT management with AI (artificial intelligence) support. So, IT managers can focus on their core business.

Web
www.peranet.com.tr

Mail
bilgi@peranet.com.tr

Tel
+90 216 250 66 66

PeraNet Hakkında / Biz Ne İş Yaparız?

2012 yılında yola çıkan PeraNet; kurumların dijital pazarlama, çağrı merkezi, müşteri destek ve satış süreçlerini birbirleriyle ve CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi) sistemleriyle entegre ettiği SaaS tabanlı yazılım projeleriyle yurtiçi ve yurtdışında bilinirlik sağlamış ve başarı yakalamıştır.

PeraNet, bugün vardığı noktada global çapta tanınan SaaS yazılımlarının Türkiye ve Ortadoğu'daki yetkili ve tercih edilen iş ortakları arasında yer almaktadır. Günümüzde bulut (cloud) veya "on-premise" ortamlarda geliştirdiği CRM, BPA, ITSM projeleriyle şirketlerin stratejik ve operasyonel ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

PeraNet; amaca yönelik, etkin, ekonomik ve istenen kapsama uygun "Danışmanlık" hizmetleri de sunmaktadır. Danışmanlık servisleri lisanslamadan başlar. Özellikle SaaS tabanlı çözümler dünyasında, lisans kapsamının kurumsal gelişim süreci öngörülerek belirlenmesi önemlidir. Kurumlar tarafından daha kapsamlı bir danışmanlık istenirse, danışmanlık proje süresince ve "on boarding" aşamalarını kapsayacak şekilde genişletilebilir.

PeraNet proje bitiminde, satış sonrası destek paketleri vasıtasıyla, isteyen kurumlar için ister adam/gün isterlerse daha uzun süreli olarak "Satış Sonrası Destek" hizmetleri de sunabilir. Böylece Peranet; finansal ve kurumsal anlamda gelişmek için dijital teknolojileri iş süreçlerinde kullanmak isteyen tüm müşterilerinin her adımında yanlarında olur.

Entegre Et, Yönet... İşine ve Cirona Seviye Atlas!

Günümüz iş dünyasında işletmeler farklı kanallardan gelen müşteri adaylarını (lead), müşteri taleplerini ve kurumun iş süreçlerini birbirine bağlayan hızlı ve etkin çözümlere ihtiyaç duymaktadır. PeraNet çözümleriyle firmalar müşteri ilişkilerini, satışlarını ve iş süreçlerini ortak bir platformda birleştirerek etkin şekilde yönetebilir. Sonuç olarak; şirketlerin müşteri deneyimlerinin kalitesiyle beraber ciroları da önemli ölçüde artar.

Kurumsal BT Servislerini Doğru Boyutta, Karmaşadan Uzak Şekilde Yönet!

PeraNet; kurumsal Bilgi Teknolojileri (BT /IT) servislerinin "Doğru Boyutta" yönetilmesini sağlayan ITSM çözümlerini de bünyesinde barındırır. Özellikle yurtiçi piyasada tekelleşen ve bu sebeple IT yöneticilerini boyunduruk altına alan ITSM çözümlerine alternatif olan Freshservice ile IT yönetim alanında da iddialıdır.

*Freshservice 2021'de Gartner raporlarındaki tek "Challenger" çözüm olarak yaptığı yeniliklerle kendini daha da ileri taşımıştır. "Freshservice" i diğerlerinden farklı kılan AI (yapay zekâ) desteğiyle doğru boyutta bir IT yönetimini IT yöneticilerinin hizmetine sunabilmelidir. Böylece IT yöneticileri, asıl işlerine odaklanabilirler.



Founded in 1998 and owned by Merit Group, 3-D Informatics Technology Consultancy and Technical Services offers voice recording, business intelligence, workforce optimization (WFO), sales of value-added software-solution, which makes our company the leader of in the technology industry.

3-D Informatics provide service with world-leader solutions for insurance companies, call centers and insurance companies being in the first place, call centers and banks, insurance companies and stock brokers in enterprise and private sector.

3-D Informatics has the largest and most experienced staff of Turkey for Call Center and Trading Solutions. Almost all call centers operating in Turkey and departments of the treasury use the solutions provided by 3-D Informatics.

3-D Informatics leads the sales of value-added software to call centers and financial institutions with Voice and Screen Recording, Quality and Performance Management, Workforce Management, Voice biometrics, Voice Analysis, Fraud and Financial Crime Analysis solutions.

3-D Informatics provides corporate software about business intelligence solutions, back office optimizations and improvement business process with customer feedbacks solutions, and increasing productivity.



Web
www.3-d.com.tr

Tel
+90(216) 522 98 55

E-mail
info@3-d.com.tr

1998'de kurulan 3-D Bilişim Teknolojileri, Merit Grup bünyesinde hizmet veren iş gücü optimizasyonu (WFO), iş zekası, katma değerli yazılım-çözüm satışı ve satış sonrası teknik ve danışmanlık hizmeti veren alanında lider bir teknoloji firmasıdır.

3-D Bilişim , kategorisinde dünya lideri olan çözümlerle, başta çağrı merkezleri ve bankalar olmak üzere sigorta firmalarına, aracı kurumlara kamu ve özel sektörde hizmet vermektedir. 3-D Bilişim , Çağrı Merkezi ve Trading Çözümleri konusunda Türkiye'nin en geniş ve deneyimli kadrosuna sahiptir.

Türkiye'de faaliyet gösteren bankacılık çağrı merkezlerinin, banka hazine bölümlerinin hemen hepsi 3-D Bilişim tarafından sağlanan çözümleri kullanmaktadır.

3-D Bilişim , Ses ve Ekran Kayıt, Kalite ve Performans Yönetimi, İş Gücü Yönetimi, Ses İmzası, Ses Analizi, Dolandırıcılık ve Finansal Suç Analizleri çözümleriyle de çağrı merkezi ve finansal kuruluşlara katma değerli yazılım satışında liderlik yapmaktadır.

3-D Bilişim , iş zekası çözümleri, back office optimizasyonu ve müşteri geri bildirim çözümleriyle iş süreçlerinin iyileştirilmesi, verimliliğin artırılması konusunda kurumsal yazılımlar sağlamaktadır.

As an international corporate high-tech company, "VT" was founded in 2005, specializes in professional headset solutions. With over 20 years of professional design and manufacturing experience for headset products, VT is globally in line with its quality. It's focused offering solutions for office and call center headsets, Bluetooth, Dect, USB and wired QD products. It has R&D branches in Switzerland, an R&D center in Xiamen, China, as well as worldwide distribution network through sales channels in the USA, EMEA, and APAC. It currently provides high-end products/solutions and value-added services worldwide.

Web
www.procomteknoloji.com

Tel
0216 234 34 10

"VT" markası 2005 yılında kurulmuş uluslararası kurumsal bir yüksek teknoloji şirketi olarak, profesyonel kulaklık çözümlerinde uzman ve dünya çapında sayılı markalardan biridir.

20 yılı aşkın profesyonel tasarım ve üretim tecrübesiyle VT, kalitesi, performansı ve güvenilirliği ile küresel anlamda aynı çizgide ilerlemektedir ve dünya çapında sınıfının en iyisidir. Uzmanlık alanı olan Tasarım, Ar-Ge ve Üretim hizmetleri, ofis ve çağrı merkezi kulaklıkları, Bluetooth, Dect, USB ve kablolu QD ürünler için çözümler sunar.

İsviçre'de Ar-Ge şubeleri, Çin'in Xiamen şehrinde Ar-Ge merkezinin yanı sıra ABD, EMEA, APAC'daki satış kanalları üzerinden dünyaya yayılmış dağıtım ağı bulunmaktadır. Şu anda dünya çapındaki telekom müşterileri için üst düzey ürünleri/çözümleri ve katma değerli hizmetler sunmaktadır.



About Onsoft Technologies

Onsoft Technologies, a Turkish software company with its main office in Germany, provides innovative solutions to record, evaluate and optimize communication for over 20 years.

Onsoft has been primarily worked with call centers, financial organizations, service providers, and emergency centers.

Since 2002, in cooperation with British Telecom, Onsoft made more than 1,500 installations in Great Britain alone, as well as in the rest of Europe.

Onsoft offers recording solutions which ensure the data are recorded and archived in a complete, encrypted and tamper-proof (kurcalamaya dayanıklı demek) manner.

Onsoft Screen Capture records all screen activity on staff PCs during the conversation and guarantees a complete overview of the entire interaction.

Onsoft Quality Monitoring Platform provides an effective tool to measure the performance of call center agents and call center campaigns. Thus, performance evaluation results can be used as a basis for business decisions and the provision of individual training. The platform includes the following features; silent monitoring, agent evaluation, screen capture and speech analysis.

By building in redundancy, Onsoft is able to ensure the highest possible levels of system security.

The user-friendly and clearly laid-out user interfaces of Onsoft solutions allow rapid and secure operation.

Onsoft solutions can be integrated into existing applications as well as various technology platforms.

web
www.onsoft.de
www.onsoft.com.tr

Tel
(212) 220 15 14

Faks
(212) 220 15 12

E-mail
iletisim@onsoft.de
serhan.sentepe@onsoft.de

Onsoft Hakkında

Onsoft, merkez ofisi Almanya'da bulunan bir Türk yazılım şirketidir. 20 yılı aşkın süredir, ses ve görüntü kaydı, kayıt değerlendirme ve iletişim optimizasyonu konularında yenilikçi çözümler sunmaktadır.

Onsoft, faaliyet gösterdiği süre boyunca, öncelikli olarak çağrı merkezleri, finans kuruluşları, servis sağlayıcılar ve acil durum merkezlerine hizmet sunmuştur.

2002 yılından bugüne kadar BT ile işbirliği içinde olan ve tüm Avrupa'ya yayılan kurulumlar yapan Onsoft, Sadece İngiltere'de 1.500'ü aşan kurulum gerçekleştirmiştir.

Onsoft kayıt çözümleri, tüm verilerin eksiksiz olarak, şifreli ve güvenli şekilde kaydedilmesini ve arşivlenmesini sağlar.

Onsoft Ekran Yakalama çözümü, görüşme sırasında, çalışanların bilgisayar ekranlarında gerçekleşen tüm aktiviteleri kaydetmeyi ve gerçekleşen tüm etkileşimi kapsayan genel bir bakış açısı sağlamayı garanti eder.

Onsoft Kalite İzleme Platformu, çağrı merkezlerinde müşteri temsilcisi ve kampanya performanslarının ölçülmesini sağlayan etkili bir çözüm sunar. Bu platform sessizlik görüntüleme, müşteri temsilcisi değerlendirme, ekran kayıt ve konuşma analizi gibi modülleri kapsamaktadır. Bu fonksiyonları çalışanların performans değerlendirmelerini yaparken kullanabilir, alacakları mesleki - bireysel eğitimlerini belirleyebilirsiniz.

Yedekli yapısı sayesinde, sistem güvenliğini mümkün olan en yüksek düzeyde sağlayan Onsoft, açık ve anlaşılır bir biçimde tasarlanmış, kullanıcı dostu arayüzleri sayesinde hızlı ve güvenli çalışma imkânı sunar.

Onsoft çözümleri, mevcut uygulamaların yanı sıra; farklı teknoloji platformlarına da entegre edilebilmektedir.

İSNET is a system and service provider with 100% domestic capital, which was established in 1995 and provides solutions and services to its customers in the field of communication infrastructure.

İSNET provides end-to-end solutions and services to its customers with the products and solutions of the world's leading technology companies with which it cooperates, as well as its own solutions that complement these solutions and add added value.

İSNET's main mission is to provide the highest service and solution quality and thus complete customer satisfaction with its experience of more than 20 years.

It aims to be the largest in Turkey and the nearby region in its field of activity, with its specified features and capabilities, and a sales, support and software development team of more than 150 people. It provides services to more than 700 institutions within the framework of maintenance and service agreements with its staff who have signed more than 1000 projects.

Headquartered in Istanbul, İSNET also has offices in Ankara and Izmir and a field team that can reach all of Turkey. Apart from this, it is a company that has signed important and large-scale projects in neighboring countries such as Azerbaijan, Algeria and Iraq.

web
www.isnetservis.com.tr

Tel
444 76 38

İSNET, 1995 yılında kurulmuş olan ve müşterilerine iletişim altyapısı alanında çözüm ve hizmetler sunan 100% yerli sermayeli bir sistem ve hizmet sağlayıcısıdır.

İSNET, müşterilerine işbirliğini yaptığı dünyanın önde gelen teknoloji firmalarının ürün ve çözümlerinin yanısıra bu çözümleri tamamlayan ve artı değer katan kendi çözümleriyle uçtan uca çözüm ve hizmet sağlamaktadır.

20 yılı aşan tecrübesi ile en yüksek hizmet ve çözüm kalitesini ve dolayısıyla eksiksiz müşteri memnuniyetini sağlamak İSNET'in ana misyonunu oluşturmaktadır.

Belirtilen özellikleri ve yetileri ve 150 kişiyi aşan satış, destek ve yazılım geliştirme ekibi ile faaliyet alanında Türkiye ve yakın bölgenin en büyüğü olmayı hedeflemektedir. 1000'den fazla projeye imza atmış kadrosu ile 700'den fazla kuruma bakım ve hizmet anlaşmaları çerçevesinde hizmet vermektedir.

Merkezi İstanbul'da bulunan İSNET'in ayrıca Ankara ve İzmir'de ofisleri ve Türkiye'nin tümüne ulaşabilen saha ekibi bulunmaktadır. Bunun dışında Azerbaycan, Cezayir, Irak gibi yakın çevre ülkelerde önemli ve büyük hacimli projelere imza atmış bir firmadır.

CLEVER DIALOGUE



At Clever Dialogue, we combine international experience in the call center industry with technology to help businesses improve customer satisfaction and voice quality. We offer a range of solutions, including our flagship sonocom, which helps businesses track customer satisfaction levels and implement strategies to improve them. We also offer a range of other products to ensure your business is equipped with everything it needs to succeed in today's competitive market.

CLEVER DIALOGUE



web
www.cleverdialogue.tech

Tel
0216 469 95 05

E-mail
info@cleverdialogue.com

Clever Dialogue'da, işletmelerin müşteri memnuniyetini ve ses kalitesini artırmalarına yardımcı olmak için çağrı merkezi sektöründeki uluslararası deneyimi teknoloji ile birleştiriyoruz. İşletmelerin müşteri memnuniyeti seviyelerini takip etmelerine ve bunları iyileştirmek için stratejiler uygulamalarına yardımcı olan amiral gemisi ürünümüz sonocom dahil olmak üzere bir dizi çözüm sunuyoruz. Ayrıca, işletmenizin gününüzün rekabetçi pazarında başarılı olmak için ihtiyaç duyduğu her şeyle donatılmasını sağlamak için bir dizi başka ürün de sunuyoruz





TELUS International Turkey is a leading customer experience and digital solutions provider with over 2,000 team members in Izmir and Istanbul. We design, build and deliver next-generation digital solutions to enhance the customer experience (CX) for global and disruptive brands. We have almost 70,000 team members across 28+ countries, providing customer service at its best in more than 50 languages for 600+ international and well-known partners.

The company's services support the full lifecycle of its clients' digital transformation journeys, enabling them to more quickly embrace next-generation digital technologies to deliver better business outcomes. Fueling all stages of company growth, TELUS International partners with brands across high-growth industry verticals, including tech and games, communications and media, eCommerce and fintech, healthcare, and travel and hospitality.



web
www.telusinternational.com

Tel
0216 469 95 05

TELUS International Türkiye, İzmir ve İstanbul'da 2000'i aşkın ekip üyesiyle sektöründe lider bir müşteri deneyimi ve dijital çözüm sağlayıcısıdır. Her biri kendi sektörünün öncüsü olan global markalar için müşteri deneyimini (CX) geliştirmek üzere yeni nesil dijital çözümler tasarlıyor, geliştiriyor ve sunuyoruz. 28'den fazla ülkede yaklaşık 70.000 ekip üyemizle 600'den fazla uluslararası ve tanınmış iş ortağı için 50'den fazla dilde en iyi müşteri hizmetini sağlıyoruz.

Sunduğumuz hizmetler, müşterilerimizin dijital dönüşüm yolculuklarını başından sonuna destekleyerek, daha iyi sonuçlar elde etmek üzere yeni nesil dijital teknolojileri daha hızlı benimsemelerini sağlıyor. Şirketlerin büyüme süreçlerinin tüm aşamalarını destekleyen TELUS International, teknoloji ve oyun, iletişim ve medya, e-ticaret ve fintech, sağlık ve seyahat ve konaklama dahil olmak üzere hızlı büyüyen sektörlerdeki markalarla ortaklık kuruyor.



Call Center Life® magazine, published with the aim of development and promotion of the communication center sector and strengthening of intra-sector communication started its publishing life in April 2010. As of 2020, keeping up with the digital transition, its name has been updated to Call Center Life Digital. You can access all the content at www.callcenterlife.com.tr address. Call Center Life Digital, the communication center of the Sector, consists of 4 main sections as Customer Experience, Creativity / Innovation, Technology and Life in Communication Centers. It offers a rich content covering issues; technological developments, new trends, academic information with articles and news, information about personal and professional development that may be of interest to sector managers and employees at all levels, new products, events, etc. Call Center Life Digital magazine, which also includes interviews and exclusive news has a high number of readers with its content and free website publication, which also appeal to the young employees of the sector in addition managers of different managerial levels.



Web
www.callcenterlife.com.tr

Tel
+ 90 216 575 59 42

İletişim merkezi sektörünün gelişimi, tanıtımı ve sektör içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla yayınlanan Call Center Life® dergisi Nisan 2010 tarihinde yayın hayatına başladı. 2020 yılı itibarıyla dijital geçişe ayak uydurarak ismi Call Center Life Digital olarak güncellendi, www.callcenterlife.com.tr adresinden tüm içeriğe ulaşabilirsiniz. Sektörün İletişim Merkezi Call Center Life Digital Müşteri Deneyimi, Yaratıcılık / İnovasyon, Teknoloji ve İletişim Merkezlerinde Yaşam olarak 4 ana bölümden oluşuyor. İçeriğinde; teknolojik gelişmeler, yeni trendler, makaleler ve haberlerin yer aldığı akademik bilgiler, sektör yöneticileri ve her kademedeki çalışanların ilgisini çekebilecek kişisel ve mesleki gelişime dair bilgiler, yeni ürünler, etkinlikler vb. konuları kapsayan zengin bir içerik sunuyor. Röportajların ve özel haber çalışmalarının da yer aldığı Call Center Life Digital dergisi, farklı yönetim kademelerindeki yöneticilerin yanı sıra, sektörün genç çalışanlarına da hitap edebilen içeriği ve ücretsiz web sitesi yayını ile yüksek bir okuyucu katsayısına sahiptir.