



16. Türkiye Çağrı Merkezi Günleri
3-4 Kasım 2020

Atos

AVAYA
Experiences That Matter

bircom

CCC TELUS
International

GENESYS



rubi by

onsoft
technologies

PUSULA
CALL CENTER

SYS

Tempo

VDATECH
Voice Data Technologies

CALL CENTER
LIFE

www.imiconferences.com.tr

imi
Conferences

16. Türkiye Çağrı Merkezi Günleri'ne Hoş Geldiniz!

Hizmetlerin dijitale taşındığı çağrı merkezi sektörünün en büyük organizasyonu Call Center Days de artık dijitalde!

Türkiye'nin ilk ve en geniş kapsamlı çağrı merkezi organizasyonu bu yıl Online konsepti ile katılımcılarını buluşturacak.

Gelişmiş teknolojik altyapıya sahip online fuarımıza telefon, bilgisayar ya da tablet ile tüm tarayıcı ve işletim sistemleri üzerinden bağlantı sağlanabilecek. Online fuar ve konferans kapsamında gerçek fuar atmosferi, erişim kolaylığı, yüksek ziyaretçi kapasitesi ve canlı konferans olanakları katılımcıları bekleyen ayrıcalıklardan bazıları...

Konferans ve fuarın eşzamanlı gerçekleştirileceği organizasyonda, 2 gün süresince gerçekleşecek sunumları takip ederken, sanal fuarda fiziki ortamdaymış gibi standları gezebilir, firma temsilcileriyle iletişim kurabilirsiniz.

Fiziki fuar atmosferini dijital ortama taşıyan sanal fuar, katılımcı kurumlara ve ziyaretçilere gerçek fuar deneyimi yaşatacak.

2. günün sonunda ise, 13. kez gerçekleştireceğimiz "Çağrı Merkezi Ödülleri" Online olarak aynı platformda sahiplerini bulacak.

Konferans katılımcıları için hazırlanan bu katalogda organizasyona dair detayları bulabilirsiniz. 16. Türkiye Çağrı Merkezi Günleri'ne gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

Welcome to 16.Turkey Call Center Days!

The first and largest organization in Turkey in the field of Call Center; the Call Center Days will bring its participants together with the Online concept this year.

You can connect our online fair that has advanced technological infrastructure via all browsers and operating systems with mobile phone, computer or tablet. The online fair and conferences will provide a real fair atmosphere, ease of access, high visitor capacity and live conference facilities.

We will hold the "Turkey Call Center Awards" for the 13th time this year at the end of the 2nd day on the same platform.

The 2-day event will feature presentations under the theme, "Design of the Future" with contents that go beyond Call Centers:

We will focus on digitalization, artificial intelligence, innovation, the effects of the current pandemic and all processes and infrastructures that touch the lives of customers.

Looking forward to host you all at November 3rd & 4th, 2020

Thank you once again for your interest in the 16th Turkey Call Center Days.



Program Programme



1. GÜN | 3 KASIM 2020

- 10:00 – 10:10** **Hoşgeldiniz**
- 10:10: 10:30** **Rekabet Farklılaştı**
Abdullah Kiğılı
- 10:30 – 11:00** **Genesys Cloud ile İletişim Merkezinizi Geleceğe Taşıyın!**
Bilge Yılmaz, Kıdemli Çözüm Danışmanı, Genesys
- 11:00 – 11:30** **Çağrı Merkezinde Eğitim Farklı Olur**
Ahmet Eryılmaz
- 11:30 – 12:00** **Neden Türkiye**
Mehmet Tangut,
İnvest Avrupa ve ABD Pazarından Sorumlu Proje Direktörü
- 14:15 – 14:30** **Pandemide Evden Çalışmanın Psikolojik Boyutu**
Prof. Dr. Mehmet Hakan Türkçapar
- 14:30 – 15:00** **“Kalp Hızında Tepkiler”**
Corona Zamanlarında Müşteri Deneyimi
Teodora Migdalovici, Loveandlobby.com, Founder
- 15:00 – 16:00** **Panel: Müşteri Deneyimi Paneli**
Moderatör: Ömürden Sezgin, Marka Mühendisi
Konuşmacı : Muhammed Tan, CEO, Bella Maison

*Gelecek; güçsüzler için ulaşılmaz,
korkaklar için bilinmezlik,
cesurlar için ise şanstır.*

Victor Hugo



2. GÜN | 4 KASIM 2020

- 10:00 – 10:10 Hoşgeldiniz**
- 10:10 – 10:30 Uzaktan Kimlik Tespiti Sürecinde Çağrı Merkezlerinin Rolü**
Mustafa Aydın,
Bilgi Sistemleri Uyum Daire Başkanlığı, Daire Başkanı
- 10:30 – 11:00 Pandemi Dönemi Tüketicisini Birlikte Keşfetmeye Hazır Mısınız?**
Dr Nihat Tavşan, Bahçeşehir Üniversitesi / Fakülte Üyesi
- 11:00 – 11:30 Çağrı Merkezlerinde Ses Kalitesi ve Envanter Yönetimi**
Can İlkhan, Bircom CEO
- 11:30 – 12:00 Panel: Türkiye’de Yeni Normal**
Moderatör: Gürkan Platin, Next4biz YK Uyesi, Danışman
BURAK YÜZGÜL,
Avivasa, İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı
Emre ERGUN,
Vodafone İcra Kurulu Başkan Yardımcısı, Müşteri Operasyonları
- 14:30 – 15:00 Yeni Normalde Liderlik ve Yetenek Yönetimi**
Murat Yeşildere, Egon Zehnder, Kıdemli Ortağı
- 15:00 – 15:30 Yeni Normalin Getirdikleri**
Maher Adi, Avaya Sales Director
- 15:30 – 16:00 Pandemi Sonrası Ekonomide Değişen Tüketici Dinamiği**
Peter Ryan, Bpo Danışmanı
- 16:00– 16:30 Çağrı Merkezlerinde Yeni Normal**
Felix Serrano, Activus Connect



RUBI BY

A1



Tel
+90 (530) 390 20 57
Web
www.rubiby.com
E-mail
info@rubiby.com

Çağrı merkezlerinde verimliliği arttırmak için ürünlerini modern ve fonksiyonel tasarımlarıyla birleştiren ve çeşitliliğinin fazla olduğu marka; açığa çıkmamış ihtiyaçları karşılamaktadır. Çağrı merkezlerinin ihtiyaçlarına yönelik çözümler getirmesi ile kendi alanında öncü marka olmuştur. Tasarlanan ses yutucu ürünler sayesinde, ses karışması sorunu önemli ölçüde ortadan kalkmıştır. Akustik ses sistemi ve tekstil hava kanalı gibi çözümler markanın bünyesinde sağladığı çözümlerdir.

Çağrı merkezleri için tasarladığı her bir mobilyasında özel, iç mimari, tasarım, projelendirme ve uygulama hizmetlerini sunar çağrı merkezlerindeki agresif havayı bırakıp daha eğlenceli, çalışma isteği doğan alanlar oluşturmaktadır. Ürünlerini her zaman kişiye ve kuruma özel tarz ve tasarımlarla modernize edilerek, mevcut durumdan farklı kurguyla yaşamı kolaylaştıran estetiğin ve kalitenin birleştiği alanlar yaratmaktadır.

The brand, which combines its products with modern and functional designs to increase efficiency in call centers and has a wide product range; It provides to arise unexplored needs. It has become a leader in its field by propose solutions for the needs of call centers. Intermingling of voices has been significantly reduced through the sound absorbing products. The solutions such as acoustic sound system and textile air ducts are provided by the brand. It provides special interior architecture, design, project planning and implementation services for each furniture designed for call centers. Also provides entertaining and convenient working area.

The products are always modernized with personal and institutional styles and designs, it is creating areas where aesthetics and quality that make life easier with a different fiction than the current situation.

www.imiconferences.com.tr



ONSOFT TECHNOLOGIES

A2



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

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

Onsoft, British Telecom'un Bulut kayıt sisteminde tercih ettiği tek firmadır.

Onsoft Kalite İzleme Platformu, canlı dinleme, müşteri temsilcisi değerlendirme, ekran kayıt ve konuşma analizi gibi modülleri kapsamaktadır.

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

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

Onsoft Technologies, based in Germany, provides innovative solutions to record, evaluate and optimize communication in highest possible security level for over 20 years.

Onsoft has worked primarily with call centers, financial organizations, service providers, and emergency centers not only in Germany also actively working throughout Europe.

Onsoft is British Telecom's sole provider for cloud recording solutions in UK.

Onsoft Quality Monitoring Platform provides an effective and user friendly tool to measure the performance of call center agents and campaigns by silent monitoring, agent evaluation, screen capture and speech analytics.

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

Tel

+90 (212) 220 15 14

Faks

+90 (212) 220 15 12

Web

www.onsoft.de

www.onsoft.com.tr

E-mail

iletisim@onsoft.de

serhan.sentepe@onsoft.de

www.imiconferences.com.tr



**TEMPO****A3** **Tempo****Tel**

+90 (212) 286 41 41

Web<https://www.tempocagri.com/>**E-mail**

satis@tempocagri.com

Türkiye ekonomisine yön veren iş ortaklarımıza 2001 yılından bu yana yaratıcı, esnek, müşteri ve hedef odaklı, "Teknoloji Destekli Bütünleşik Dış Kaynak Hizmetleri" sunmaktayız. TEMPO olarak hedefimiz "Müşteri Deneyimini Yönetmek" ve bu yönetim sırasında ihtiyaç duyulan tüm teknoloji ve iş süreçlerini uçtan uca "Tasarım- Geliştirme-Uygulama" adımları ile hayata geçirmektir. Türkiye genelinde İstanbul, Afyonkarahisar, Şanlıurfa, Batman ve Adıyaman olmak üzere toplamda 5 il ve 6 farklı noktada yaklaşık 3.500 çalışanımızla müşterilerimizin hizmetindeyiz.

.....

Since 2001, we have been offering flexible, customer and goal oriented, "Technology Supported Integrated Outsourcing services to leading businesses in Turkey. In Tempo, our goal is to "Manage Customer Experience". In doing that, we "Design, Develop and Implement" our customers' technology and business processes. With our 3500 employee base, we are located in 5 provinces, namely, Istanbul, Afyonkarahisar, Şanlıurfa, Batman and Adıyaman.

SYS

A4



SYS 1992 yılında İstanbul'da kurulduğunda, sektörün öncülerinden olup robot operatör, IVR gibi teknolojileri hizmet olarak vermeye başladı ve Sesli Yanıt Sistemleri teknolojilerine ismini veren firma oldu. Bir yandan entegratör olarak büyümeye devam ederken diğer yandan kendi Ar-Ge departmanını kuran SYS 2004 yılında Viases IVR ile sektörde kendi markası yerini aldı. 2006 yılında alanında dünyanın en büyük firmalarından biri olan Verint ile anlaşma imzaladı 2 yıl gibi kısa bir süre içerisinde dünyanın ilk WFO projesini başarı ile gerçekleştirdi. 2013 yılında yine alanında en iyilerden biri olan Genesys ile parnerlik anlaşması imzalayan SYS, 2014 yılında "Highest Revenue Achiver" ödülüne layık görüldü. SYS 2015 yılında 23 yıllık Ar-Ge deneyimi ve bilgi birikiminin ürünü olan dev bir projeye imza attı ve Viases Contact Center ürününü buluta taşıdı. Bugün SYS almış olduğu bir çok ödül ve 5000'den fazla tamamlanmış sistem kurulumu deneyimi ile her sektörden farklı büyüklükte ki firmalara üstün hizmet anlayışı ile destek vermeye devam etmektedir.

In 1992 SYS started to provide IVR and robot operator system as a service and become the pioneer of the market at Turkey. By bringing the new technology SYS gave the name of the market and today in Turkey IVR systems known as Sesli Yanıt Sistemleri (SYS). By means of building partnership with Verint and Genesys SYS has become the partner of world wide solution providers after 2 years SYS deployed the worlds first WFO project.. After one year of partnership with Genesys SYS was awarded with the "Highest Revenue Achiver" prize .SYS was growing as a technology entegrator but it was not enough, with this vision SYS has established R&D department of its own. In 2004 the first product of hard work and tremendous researchs had been gathered under the new brand "Viases". At 2015 With the expernce of 23 years of R&D and strong team SYS continue to enlarge the Viases product portfolio and started to provide end to end contact center solutions and give them as a service on cloud.

Today with the expernce and knowledge of over 5000 completed projects SYS continue to giving high quality services to many different size of companies from various industries.

Tel

+90 (212) 337 50 00

Faks

+90 (212) 337 50 99

Webwww.sys.com.tr
www.viases.com**E-mail**

infosys@sys.com.tr

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

www.imiconferences.com.tr





İBB ALO 153

A5



Tel
153

Faks
+90 (212) 455 43 43

Whatsapp
+90 (552) 153 00 34

Web
alo153.ibb.gov.tr

E-mail
halklailiskiler.ibb.gov.tr

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne bağlı ALO 153, 2020 yılında 16 milyonun memnuniyeti için etkileşimin merkezi oldu.

153'ün; Müdürlüğün ve İBB'nin diğer birimleriyle entegre çalışmaları kent hayatını kolaylaştırma yönünde iletişim köprülerini güçlendirdi. İleri teknolojiye dayalı alt yapısı, İstanbullunun taleplerine çözüm üreten uzman ekiplerin çalışmaları pandemi sürecinde % 150'yi aşan başvuru oranıyla kamusal sorumluluk açısından toplumsal dayanışmaya örnek oldu. 153'e ek olarak hayata geçirilen 4 yeni hat ile kriz iletişimi sürecinde pandemi etkilerinin minimize edilmesi hedeflendi. Özellikle yerel yönetimlere model oluşturan halkla ilişkiler faaliyetleri ulusal ve uluslararası düzeyde 52 ödül ile taçlandırıldı.

İBB ALO 153 that is a unit of public relation department in İstanbul Metropolitan Municipality has been the center of interaction for the satisfaction of 16 million people in 2020.

The integrated works of 153 with the directorate and other units of IMM strengthened the communication links to make the city life easier. It has been a sample for social solidarity in terms of public responsibility by means of infrastructure with high technology, analytical works of expert teams for problems of people in İstanbul and application rate more than 150 per cent during the pandemic. additional four new lines to 153 has minimized the effects of pandemic in the process of crisis. Public relations activities, which is as a model for local governments, were crowned with 52 awards in national and international area.

ATOS

A6



Atos

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 1,300 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 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 -Istanbul, Ordu and Düzce- with 1,300 employees, Atos CS has reached remarkably high levels in contract renewals thanks to its successful results in customer evaluations.

Web

<https://atos.net/tr/turkey/customerservices-tr>

E-mail

info: taylan.akalin@atos.net

www.imiconferences.com.tr





PUSULA

A7



Web
<https://www.pusulacc.com.tr/>
Tel
 +90 (312) 419 30 00
E-mail
info@pusulacc.com.tr

Pusula Call Center İletişim A.Ş. olarak 2009 yılından günümüze kadar sektörde büyüyerek hizmet vermekte olan Türkiye'nin önde gelen Çağrı Merkezi firmalarından biriyiz. Şu an itibarı ile 12 ilde 19 Lokasyonda, 3500 kişiyi aşan çalışanımızla faaliyet göstermekteyiz. Kurulduğumuzdan bugüne kadar eşsiz bir müşteri deneyimi yaratma anlayışı ile hedeflerimize ulaşıyor ve güçlü finansal altyapımızla sektörümüzde büyümeye devam ediyoruz. 2017 yılında Avrupa'nın En İyi Çok Dilli Çağrı Merkezi ödülüne layık görüldük.Yine 2019 yılı "Dünya Çağrı Merkezi Ödülleri - En İyi Müşteri Hizmetleri ödülü başta olmak üzere bir çok dalda ödül finalistiyiz. Bu noktada başarılarımızın bir çıktısı olarak geniş bir sektör ve hizmet yelpazemiz bulunuyor. Pusula Call Center olarak Telekomünikasyon, Uluslararası Kuruluşlar, Enerji, Sağlık, Finans, Medya, Kamu, Otomotiv, Teknoloji, Lojistik gibi pek çok sektöre hizmet vermekteyiz.

As Pusula Call Center İletişim A.Ş., we are one of the leading call center which have been serving since 2009 in the sector by growing until today. As of now, we are operating in 19 locations in 12 provinces with our employees exceeding 3500 people. We reach our goals with the understanding of creating a unique customer experience since we were established and continue to grow in our sector with our strong financial infrastructure. We were awarded the Best Multilingual Call Center in Europe in 2017. Also we are the finalists in many fields, especially the "World Call Center Awards - Best Customer Service Award" in 2019. At this point, as a result of our success, we have a wide range of sectors and services. As Pusula Call Center, we serve many sectors such as Telecommunications, International Organizations, Energy, Health, Finance, Media, Public, Automotive, Technology, Logistics.

VODATECH

A8



Türkiye’de dış kaynak çağrı merkezi sektörünün öncüsü VODATECH ÇAĞRI MERKEZİ, 1998’de kurulmuştur. Bankacılık, sigorta, telekomünikasyon, lojistik, perakende, teknoloji gibi farklı sektörlerden müşterilerine, tüm çağrı merkezi ihtiyaçlarının karşılandığı, müşteri etkileşim platformu olarak hizmet vermektedir.

VODATECH, sunduğu tümleşik çağrı merkezi hizmetinde, kendi geliştirdiği santral, crm, chat, backoffice takip ve performans yazılımları ile süreçleri dijitalleştirerek esneklik ve maliyet avantajı sağlar. Kurumsal müşterisi için yeni projeler ve butik çözümler sunmakta yol gösterici olur. Uzman insan kaynağı ile teknoloji çözümlerini birleştirerek, müşterilerinin ihtiyaçları için uçtan uca entegre hizmetler sunmaktadır.

“Sürekli Katma Değer Sunma” ilkesini benimseyen VODATECH, başarılarla dolu 22 yıldır sunduğu hizmetlerine, ilk günkü gibi bugün de aynı heyecanla devam etmektedir.

VODATECH CALL CENTER, the leader of the outsourced call center business in Turkey was established in 1998. The call center serves as an interactive customer platform provides call center services to various businesses including banking, insurance, telecommunication, logistics, retailing, and technology.

The call center services VODATECH provides include processes digitalized by means of its operator, CRM, chat, back office tracking and performance software that offer flexibility and cost advantage. The company helps its corporate customers find new projects and boutique solutions; its teams of technology experts provide integrated end-to-end solutions to meet customer requirements.

VODATECH dedicated to “providing continuous added values” has been successfully serving for 22 years with the same enthusiasm.

Tel

+90 (216) 578 65 65

Web

www.vodatech.com.tr

E-mail

info@vodatech.com.tr

www.imiconferences.com.tr





GENESYS

A9

GENESYS™

Tel

+90 (212) 900 32 28

Web

www.genesys.com/tr

E-mail

genesysr@genesys.com

Genesys® 100'ü aşkın ülkedeki kuruluşlar için her yıl 70 milyardan fazla olağanüstü müşteri deneyimi sunuyor. Bulut ve yapay zekanın gücünden yararlanan teknolojimiz, müşterilerin tüm kanallardaki pazarlama, satış ve hizmet deneyimlerini birleştirirken aynı zamanda çalışan deneyimlerini de geliştiriyor. Genesys, her büyüklükteki kuruluşun geniş ölçekte gerçek kişiselleştirme deneyimi sunabilmesi, empatiyle etkileşim kurabilmesi, müşteri güveni ve sadakatini sağlayabilmesi için Hizmet Olarak Deneyimsme öncülük etmiştir. Tüm bunlar; hızlı inovasyon, ölçeklenebilirlik ve esneklik için tasarlanmış, dünyanın önde gelen açık bulut çağrı merkezi platformu ve hepsi bir arada çözümü olan Genesys Cloud™ sayesinde mümkün kılınmaktadır.

.....

Every year, Genesys® delivers more than 70 billion remarkable customer experiences for organizations in over 100 countries. Through the power of the cloud and AI, our technology connects every customer moment across marketing, sales and service on any channel, while also improving employee experiences. Genesys pioneered Experience as a Servicesm so organizations of any size can provide true personalization at scale, interact with empathy, and foster customer trust and loyalty. This is enabled by Genesys Cloud™, an all-in-one solution and the world's leading public cloud contact center platform, designed for rapid innovation, scalability and flexibility.

AVAYA

A10



AVAYA

Experiences That Matter

AVAYA Inc., tüm faaliyet alanı “iş dünyası iletişim çözümleri” üzerine olan, merkezi Durham, Kuzey Carolina – Amerika’da bulunan çok uluslu bir teknoloji firmasıdır.

Dünya çapında 8000’i aşkın personeli ile 220,000’i aşkın kurumsal müşterisine hizmet veren şirket, “Bütünleşik Telekomünikasyon”, “Çağrı Merkezi Çözümleri” ve “Video Konferans Çözümleri” alanlarında eksiksiz bir portföy ile yazılım, donanım ve hizmetler sunmaktadır. AVAYA Çağrı Merkezi Çözümleri ile uzun yıllardır sektörün lideri konumundadır.

Değişen dünya koşulları paralelinde, tamamen yenilikçi bir yaklaşımla, dijital iletişim yöntemlerini yeniden tasarlayarak; geleceğin iş ve müşteri deneyimini yeniden şekillendirmek vizyonu ile benzersiz çözümler sunmaktadır. İş dünyasının, kusursuz ve kesintisiz bağlantı ile kolay ve etkin çalışan uyumu ve yüksek müşteri memnuniyeti talebi içerisinde bulunduğu günümüzde; AVAYA çözümleri bu talebi gerçek hayat tecrübesine dönüştürmektedir.

Avaya is defined by the experiences we create.

We connect people, and things, in ways that offer more immersive, more productive and more memorable experiences...and by memorable, we mean feel-good experiences.

By offering technology that enables discretionary effort and better outcomes we ensure we can provide experiences that really matter to people.

And we deliver these experiences on a significant scale. Avaya helps millions of contact center staff help solve customer problems and address customer ambitions, every single day. We also ensure that millions of staff can connect and be productive wherever they are in the world.

The impact of COVID-19, enabled Avaya to help hospitals, educational facilities, non-profit organizations and so many more to continue to function – by providing the technology, experience and resources we helped over 2.5m people to be work from home, or anywhere, staff.

Tel

+90 (212) 999 90 85

Web

<https://www.avaya.com/en/contacts/country/turkey/>

E-mail

ykizilyaprak@avaya.com

www.imiconferences.com.tr





CCC

A11



Web
www.yourccc.com/tr/

E-mail
competence@yourccc.com

CCC - powered by TELUS International, müşterilerinizin tüm yaşam döngüsünü kapsayan, stratejik bir hizmet sağlayıcısı olduğunu kanıtlamıştır. Yeni nesil teknoloji ile desteklenen, inovatif uçtan uca çözümler sunuyoruz. Tüm geleneksel ve dijital iletişim kanalları üzerinden müşteri deneyimini sürekli olarak optimize etmeye odaklanıyoruz. Uluslararası büyüklükte olan varlığımız sayesinde, dünyanın en köklü markalarının dijital ve müşteri deneyimi ihtiyaçlarını 50'den fazla dilde destekliyoruz.

Kısa profil:

- 50.000'den fazla CCC çalışanı
- dünya çapında 50'den fazla lokasyon
- 50'den fazla dil
- 57 uluslararası ödül
- 1 Temmuz 1998 tarihinde Viyana'da kuruldu
- Yönetim Kurulu: Christian Legat, Ulf Herbrechter, Thomas Nemeç

CCC – powered by TELUS International proves to be a strategic service provider that covers the entire life cycle of your customers. We offer innovative end-to-end solutions backed by next-gen technology. Our focus is on permanently optimizing customer experience through all traditional and digital communication channels. With our significant international footprint we support the digital and customer experience needs of some of the world's most established brands in over 50 languages.

Short profile:

- more than 50.000 CCC employees
- more than 50 locations worldwide
- Over 50 languages
- 57 international awards
- Foundation on 1 July 1998 in Vienna
- Executive Board: Christian Legat, Ulf Herbrechter, Thomas Nemeç

www.imiconferences.com.tr



BIRCOM**A12**

Based on its 48-years experience, Bircom is offering high quality communication solutions to companies of all sizes and domains. Bircom is the exclusive distributor of several global brands. Beyond distribution, Bircom's added values are localization, training, field installation support, centralized management and pre&after sales support. The brands distributed by Bircom are, EPOS with professional Call Center and Office headsets, AudioCodes, Xpeech and Yealink, with a wide range of equipments covering VoIP applications of all sizes, Yealink for video conference solutions, Grandstream for IP telephony, networking and intercom systems, Teltonika, offering secure 4G back up for increasing data traffic and 2N Telecommunications safely carrying GSM traffic.

Bircom is also a software development company with its inhouse R&D department and offers innovative solutions with the perspective of fitting the needs of our market. The call accounting and billing software Callippo Analyzer has reached very important installed base among large enterprises since its launch.

Bircom was cited eight times by Deloitte's Fast 50 Turkey List among fastest growing companies in 2007, 2008, 2009, 2010, 2012, 2016, 2017 and 2018. Deloitte's Fast 500 EMEA list contained Bircom three times in 2007, 2009 and 2012.

48 yıllık tecrübesiyle her büyüklükten ve her sektörden firmaya yüksek kaliteli iletişim çözümleri sunan Bircom, tümü kendi alanında Teknoloji lideri olan firmaların Türkiye distribütörlüğünü yürütmektedir. Pek çok küresel markanın ülke çapındaki dağıtım, lokalizasyon, eğitim, saha kurulum desteği, merkezi yönetim hizmetleri ve satış öncesi&sonrası hizmetleri Bircom tarafından sunulmaktadır. Bircom'un Türkiye'de distribütörlüğünü yaptığı firmalar arasında teknolojik üstünlüklere sahip profesyonel kulaklıklarıyla EPOS, çağrı merkezlerinin tüm VoIP ihtiyaçlarını karşılayabilecek geniş kapsamlı portföyü ile AudioCodes, Xpeech ve Yealink, çağrı merkezi ofisleri ve iş ortakları arasında sesli ve görüntülü iletişim için Yealink video konferans çözümleri, IP santral ve telefonlar, ağ çözümleri ile Grandstream, artan data trafiğini 4G teknolojisine ile yedeklemeyi sağlayan Teltonika, GSM trafiğini güvenle taşıyan ağ geçitleriyle 2N Telecommunications gibi markalar bulunmaktadır. Bircom, yazılım geliştirme alanında da kendi AR-GE ekibi ile ülkemiz koşulları ve gereksinimleri doğrultusunda geliştirdiği ürünleri pazarını kullanımına sunmaktadır. Kurumların telefon trafiklerini raporlayarak analiz edilmesini sağlayan Callippo Analyzer ürünü, birçok büyük kurum tarafından tercih edilen çözüm olmuştur.

Bircom, en hızlı büyüyen teknoloji şirketlerinin sıralandığı Deloitte Teknoloji Fast50 Türkiye Programı'nda 2007, 2008, 2009, 2010, 2012, 2016, 2017 ve 2018 yıllarında listede 8 kez yer almaya başarısını göstermiştir. Bircom, yine Deloitte tarafından hazırlanan, Avrupa Ortadoğu ve Afrika bölgesinde 'En Hızlı Büyüyen Teknoloji Firmaları' listelerine 2007, 2009 ve 2012 yıllarında girerek ülkemizi başarıyla temsil etmiştir.

Tel

+90 (212) 319 97 00

Web

www.bircom.com

E-mail

info@bircom.com

Address

Eski Büyükdere Cad.
No: 51 K3 Sanayi Mahallesi
ISTANBUL

www.imiconferences.com.tr





CALL CENTER LIFE

A13

CALL CENTER LIFE

Tel

+90 (216) 575 59 42

Fax

+90 (212) 575 53 63

Web

www.callcenterlife.com.tr

Çağrı merkezi sektörünün gelişimi, tanıtımı ve sektör içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla yayınlanan Call Center Life® dergisi Nisan 2010 tarihinde yayın hayatına başladı. Sektörün İletişim Merkezi Call Center Life® “sektör” ve “insan” temalı iki ana bölümden oluşuyor.

İlk bölümde; teknolojik gelişmeler, yeni trendler, makaleler ve haberlerin yer aldığı akademik bilgilere yer verilirken, ikinci bölümde sektör yöneticileri ve her kademedeki çalışanların ilgisini çekebilecek bilgilerin yer alacağı Life-Style ağırlıklı bir bölüm yer alıyor. Bu bölüm, kişisel ve mesleki gelişime dair bilgiler, yeni ürünler, etkinlikler vb. konuları kapsayan zengin bir içerik sunuyor. Röportajların ve özel haberler çalışmalarının da yer aldığı Call Center Life® dergisi, farklı yönetim kademelerindeki yöneticilerin yanı sıra, sektörün genç çalışanlara da hitap edebilen içeriği ve ücretsiz mobil uygulamalarıyla yüksek bir okuyucu katasayısına sahip.

İki aylık periyotlarla okuyucularıyla buluşan Call Center Life®, farklı sektörlerin çağrı merkezi temsilcileri (telekomünikasyon, teknoloji, banka, finans, perakende, sağlık vb.) Üniversitelerin iletişim fakülteleri, büyükelçilikler, ticaret ataşelikleri, ilgili devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları ve sektör dışından üst düzey yöneticilerin de aralarında olduğu 3.500 kişiye ulaştırılırken, fuar özel sayısı ise 5.000 tirajla yayınlanmaktadır.

Being published for the purpose of supporting the development and promotion of Call center Sector, and enriching the communication within the sector, The Call Center Life® magazine was introduced to publishing world in April 2010. The Call Center Life®, the Communication Center of the Sector, is composed of two main parts themed as “sector” and “human”. While the first part is arranged to contain information consisting of technological developments, new trends, articles and news, the second part is presented as a Life-Style intensive section composed of information that may arise the interest of sector executives and professionals of any level. This part presents a rich content covering information about personal and professional development, new products, activities, etc.

Containing also interviews and works of special news, the Call Center Life® magazine has a high audience volume with its content appealing also to junior professionals of the sector along with executives of different management positions.

Meeting with its audiences in every two months period, the Call Center Life® magazine is communicated to 3.500 people including those in call center representatives of different sectors (telecommunication, technology, banking, finance, retail, health, etc.), communication faculties of universities, embassies, commercial.

www.imiconferences.com.tr



RADIO CALL CENTER

A14



IMI Conferences tarafından hayata geçirilen, radyocallcenter.com, Türkiye'nin ilk ve tek çağrı merkezi radyosu olarak, 23 Ocak 2012 tarihinde yayın hayatına başladı. 7/24 kesintisiz yayınla dinleyicilerine ulaşan radyocallcenter.com, internete erişilen her noktadan, iPad ve iPhone aracılığıyla mobil olarak da dinlenebiliyor. Radyonun içeriği, her biri sektörün seçkin yöneticilerinden oluşan yayın kurulunun da katkılarıyla hazırlanıyor.

Çağrı merkezi çalışanlarının kendi programlarını da yaptığı radyocallcenter'da, kesintisiz müzik yayınından özel programlara, canlı yayınlara kadar geniş bir içerik sunulmakta. Yayın hayatına başladığı günden itibaren 100'den fazla ülkede 2 milyon üzerinde tıklanma oranına ulaşan radyonun elde ettiği yüksek farkındalıkta; çağrı merkezi sektöründe fikir lideri olan kişilerin program yapması ve bundan daha önemlisi çağrı merkezi çalışanlarının sesini duyuracağı bir platform yaratılmasının etkisi oldukça yüksektir.

Sektörün sesi olma hedefiyle yayın hayatına başlayan Radyocallcenter.com, yayına başladığı kısa süre içerisinde sektör üzerinde bütünleştirici bir rol oynayarak bu hedefe ulaşılmasında önemli bir mesafe kat etmiştir.

The radyocallcenter.com, initiated by the IMI Conferences with an extensive interest and contribution of the sector, has started to broadcast on 23rd January 2012 as the first and only call center radio in Turkey.

radyocallcenter.com which reaches its audiences 24/7 non-stop, can be listened from any point that has access to the Internet, in outdoor locations via iPad and iPhone

The content of the radio broadcasts is prepared with the contribution of the broadcasting board, consisting of managers, each being a distinguished manager of the sector.

The radyocallcenter, in which the call center employees make their own programs, offers a wide content of radio broadcasts varying from special programs to live broadcasts.

Letting the opinion leader doing a broadcast and more importantly creating a platform where the call center employees can make their voices heard in the call center sector, has a great influence in the awareness obtained by the radio station that has reached over 2 million views in more than a 100 countries since its first broadcasting.

The Radyocallcenter.com that has started to broadcast with the objective of being the voice of the sector has achieved a substantive progress by playing a cohesive role in a short period of time.

Tel

+90 (216) 575 62 22

Fax

+90 (212) 575 53 63

Web

www.radyocallcenter.com

www.imiconferences.com.tr



YAKINDA SİZLERLE

CALLCENTERLIFE

Digital

