

yönlendirilebileceği veya aktarılabileceği anlamına gelir. Bu da bir defa aramayla çözümlenebilen müşteri soruları sayısını artırır ve müşterilerin Türkiye Finans ile iş yapma deneyimini önemli ölçüde iyileştirir.

Sistem devreye girer girmez telefon kullanımı daha verimli hale geldi. Arayan kişinin ayrıntılarını ekranda anında görüntüleme olanağı çağrı işleminin daha verimli olmasını sağladı. Sistemin esnekliği sayesinde kullanıcılar telefonun tuşlarına dokunmadan bilgisayarlarında Outlook listelerinde olan kişileri ve aynı zamanda telefon tuşlarını kullanarak birbirlerini isimleriyle de arayabilirler. Hızlı arama aynı zamanda kullanıcılar için önemli bir kolaylık sağlar ve diğer özellikler sayesinde başarısız çağrılar hemen tespit edilip yanıtlanabilir.

Şubelerdeki kablosuz erişim sayesinde mobil kullanıcıların sisteme kolayca erişebilmeleri, kilit görevlere destek sağlamada sistemin daha esnek ve verimli olmasına katkı sağlar.

Alcatel-Lucent çözümü sayesinde Türkiye Finans, telefon sistemleri, kenar anahtarları ve kablosuz yerel alan ağını (WLAN) merkezi olarak kontrol edebilir ve böylece müşteri soru ve sorunlarını çözmek için daha çabuk müdahalede bulunabilir. İç hatlarda yapılan aramaların artık ücretsiz olması maliyetleri hızla ve önemli ölçüde azaltmıştır. Çağrıların kayıt ve rapor edilebilme imkânı sayesinde çağrı analizi yapılabileceği gibi, sistem ve müşteriler arasındaki hızlı ve kolay etkileşim sonucu çalışanların sistemi benimsemesinde artış ve müşterilerin deneyimlerinin daha iyi olması sağlanmıştır.

Türkiye Finans Bilgi Sistemleri Genel Müdür Yardımcısı İkrâm Göktaş, “Yeni santral sistemi, personelin telefon kullanımını çok kolaylaştırdı. Bir bütün olarak sistem içinde verimlilik önemli ölçüde artmıştır,” dedi.

Bir diğer önemli tasarruf ise, tüm dış çağrıların çok sayıda yerel telefon operatörü yerine tek bir merkez operatör vasıtasıyla yapılmasından kaynaklanmaktadır. Aynı zamanda, ağın merkezi yönetiminden dolayı dış kaynaklardan elde edilen destek maliyetinde planlanan azaltma sayesinde önemli tasarruf sağlanmıştır.

Yarar ve kazançlar

Türkiye Finans’ın yeni ağı gelecek için şirketin planlarını desteklemek üzere hazırlanmıştır. Banka müşterilere sunulan hizmetleri artırdıkça, çağrı merkezinin entegre olabilmesi ve mobil uygulamaların internet bankacılığında sunulabilmesi için gerekli altyapı ağ tarafından sağlanacaktır.

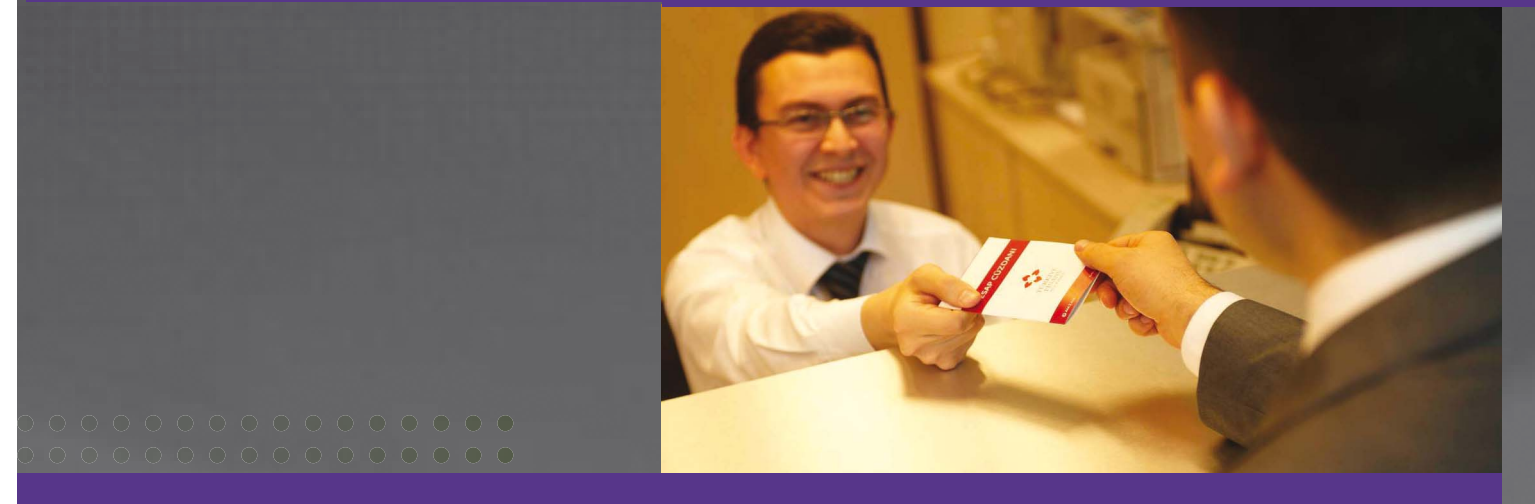
Erdal Ek, ağın Türkiye Finans’ın şu andaki gereksinimlerini karşılayan bir sistem olduğu ve önümüzdeki yıllarda iş ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda ilerleyeceği görüşünde olup, “Şimdi tüm şube anahtarlarını merkezi olarak yönetebilmekteyiz, dolayısıyla sistem çok kolay bir şekilde yönetilmekte. Aynı şekilde, ortak mimari sayesinde gelecekteki gelişmeler kolayca uygulanabilir ve desteklenebilir durumda. Hali hazırda önemli ölçüde – her yıl 600 bin € olarak tahmin ediyoruz - tasarruf sağlandığını görüyoruz. Dolayısıyla yaptığımız ilk yatırımın önümüzdeki iki veya iki buçuk yıl içinde telafi edilebileceği görüşündeyim,” dedi.

İŞ ORTAĞI BİLGİSİ

SİSTAŞ, müşterilerinin gerekliliklerini, ihtiyaçlarını ve şikayetlerini doğru bir şekilde analiz eden, eğitilmiş, deneyimli ve yetenekli bir kadroya sahiptir.

Alcatel-Lucent Premium İş Ortağı SİSTAŞ, Türkiye’nin telekomünikasyon alanında önde gelen çözüm sağlayıcı firmalarından birisidir. 1991 yılından bu yana SİSTAŞ kamudan eğitim kurumlarına, otellere, çağrı merkezleri, bankalar ve büyük çok uluslu şirketlere kadar çok çeşitli müşterilere telekomünikasyon danışmanlığı ve anahtar teslim proje uygulama hizmetleri sunmaktadır. Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa ve Antalya’daki ofislerinden SİSTAŞ tümleşik ses ve veri ağları, IP Telefon uygulamaları, birleştirilmiş iletişim, CRM ve çağrı merkezi çözümleri dahil olmak üzere çeşitli telekomünikasyon çözümleri sunmaktadır.

SİSTAŞ



Türkiye Finans

Türkiye Finans büyüme planlarını gerçekleştirmek için yeni bütünleşik ağ yapısını uygulamaya koydu



ZORLUKLAR

- Basit ve sorunsuz iletişim için, birleşmenin ardından mevcut ses ve veri ağlarını bütünleştirmek. Büyüme süresince kesintisiz müşteri hizmetleri sağlamak
- Personelimizin verimliliğini en üst düzeye ulaştırmak
- Merkezi bir Kablosuz Yerel Alan Ağı sunmak
- Gelecek ticari gelişimler için merkezi yönetimi, sistem kontrolünü ve arama ücretlendirmesini temin eden bir stratejiye ihtiyaç duyulması
- Net Yatırım Rantına ihtiyaç duyulması

“Şimdi tüm şube anahtarlarını merkezi olarak yönetebilmekteyiz, dolayısıyla sistem çok kolay bir şekilde yönetilmekte. Aynı şekilde, ortak mimari sayesinde gelecekteki gelişmeler kolayca uygulanabilir ve desteklenebilir durumda. Hali hazırda önemli ölçüde – her yıl 600 bin € olarak tahmin ediyoruz - tasarruf sağlandığını görüyoruz. Dolayısıyla yaptığımız ilk yatırımın önümüzdeki iki veya iki buçuk yıl içinde telafi edilebileceği görüşündeyim.”

ERDAL EK, TÜRKİYE FİNANS AĞ YÖNETİCİSİ

Ticari büyümeyi destekleyen yeni ağ

Türkiye Finans Katılım Bankası, Anadolu Finans ve Family Finans'ın birleşmesiyle Aralık 2005'de kuruldu. Türkiye Finans'ın yüzde 60 hissesi Mart 2008'de Suudi Arabistan'ın en büyük bankası ve Orta Doğu'daki en önemli bankalarından olan The National Commercial Bank (NCB) tarafından satın alındı. Yeni ortaklıkla daha da güçlenen Türkiye Finans, ülkede önde gelen katılım bankalarından biri olma vizyonunu sürdürmektedir.

Müşteri hizmetini iyileştirmek için merkezi yönetim

Türkiye Finans'ın çok sayıda firmadan tedarik edilmiş olan mevcut ses ve veri ağları bulunuyordu. Entegre olmayan ağlar önemli miktarda yönetim giderlerine ve şubeler arası ya da kuruluşun diğer bölümleri arasında yapılan çağrılarının maliyetli olmasına neden oluyordu. Ayrıca kullanılan farklı sistemlerden dolayı bir defada aramayla çözümlenen müşteri etkileşimleri yüzdelik oranında kaydedilen düşüş, müşteri hizmetini olumsuz yönde etkilemekteydi.

Yeni kuruluşta, telefon ağını tek bir noktadan yönetme, santral mimarisi ve kenar anahtarlar da bir standart oluşturma ve merkezi olarak yönetilebilen bir Kablosuz Yerel Alan Ağı (WLAN) kurmaya ihtiyaç duyulduğu açıklık kazandı.

Türkiye Finans Ağ Yöneticisi Erdal Ek, açıklıyor; “Birleşme sonucu mevcut sistemlerdeki çeşitlilik, bunların yönetimini çok zorlaştırırken, entegrasyon olmayışı kuruluşun farklı bölümleri arasında yapılan çağrılar için ücret ödenmesine yol açıyordu. Altyapının çoğu eskimiş ve gelecekteki gelişmelere yanıt verecek kapasiteden yoksundu. Çağrı ücretlerini ortadan kaldırmak ve sistem yönetim maliyet ve karmaşıklığını azaltmamız gerekiyordu.”

Türkiye Finans yeni sistemin 3.500 kullanıcı, 190 şube ve iki merkez ofise hizmet verebilecek kapasitede olması gerektiği şartını belirledi. Diğer gereksinimler arasında merkez ofis ve şubeler için bir LAN anahtar standardı; maliyetlerin yönetilmesine yardımcı olmak üzere arama ücretlendirme imkânı; ve iç aramalarda isimler, dış aramalarda arayan kimliği imkânı sayesinde telefon numaraları görüntülenebilmektedir.

Titiz seçim doğru çözüme götürür

Türkiye Finans, telekomünikasyon altyapısında en büyük isimlerden oluşan muhtemel tedarikçiler arasında son eleme aday listesini hazırladı. Alcatel-Lucent çözümü güçlü tasarım ve ileri görüşlü teknolojiye dünya çapında tanınır olması nedeniyle hızla ön sıralara geçti. Ayrıca, anahtar etkenler arasında Türkiye Finans'ın mevcut altyapısını da Alcatel-Lucent ürünleri ile kurmuş olan SİSTAŞ firmasıyla ilgili olumlu deneyimleri ile yerel Türkçe destek de yer aldı.

Türkiye Finans Ağ Sorumlusu Yusuf Oruç, “Bu projeye başladığımız zaman önde gelen beş firmanın ürünlerini inceledik. Belirli teknik ve güvenlik gereksinimleri için testler yapıldı ve Alcatel-Lucent ürünleri testleri geçti. IP Telefon yapısı ile entegre olması ve gelecekteki büyüme planlarımız dikkate alınarak, anahtarların Power Over Ethernet ve Gigabit Ethernet yapısında olması tercih edildi. Ayrıca Alcatel-Lucent ürünlerinin güç tüketiminin düşük olması önde gelen tercih sebeplerinden biri oldu,” dedi.

Diğer önde gelen finansal hizmet kuruluşlarından referanslarla desteklenen ayrıntılı bir teknik değerlendirmeden sonra, bütçe, fiyat/performans, proje süresi ve teknoloji yönünden Alcatel-Lucent çözümü başta gelen uygulama olarak ortaya çıktı. Bu nedenle Türkiye Finans'da hem ses hem de veri konusunda uçtan uca çözümü sağlamak için Alcatel-Lucent çözümü seçildi.



Türkiye Finans Bilgi Sistemleri Operasyon Müdürü Ahmet Yılmaz, Alcatel-Lucent çözümlerinin hem Türkiye'de hem de dünya çapında yaygın bir biçimde kullanıldığını söylüyor ve ekliyor: “Proje öncesinde de bankamızın Genel Müdürlük ve bazı şubelerinde Alcatel-Lucent santraller kullanılıyordu. Dolayısıyla, belli bir memnuniyet zaten vardı. Ayrıca mevcut altyapımızı kuran ve desteğini veren Sistaş da teknik destek ve hizmet yönünden çok güçlü bir firma.”

Projeyi Alcatel-Lucent premium iş ortağı SİSTAŞ gerçekleştirdi. SİSTAŞ'ın Alcatel-Lucent ürünlerine hakimiyeti, hızlı desteği, geniş servis ağı ve çözüm üretme konusundaki olumlu yaklaşımı, projenin planla uyumlu ve sorunsuz ilerlemesini sağladı.

10 hafta içinde başarılı kurulum

İstanbul Merkez ve on şubede pilot aşaması olarak uygulamaya geçildi. Banka Genel Müdürlüğü'nde bir ses ağı oluşturuldu ve 200 adet PC bu ağa bağlandı. Proje kapsamında tüm telefon, santral, kenar anahtar ve kablosuz erişim noktası (AP) cihazlarının yerini almak üzere Alcatel-Lucent ürünleri kullanıldı. Veri altyapısında İnternet protokolü (IP) kullanılmasına imkân sağlayan toplam 460 adet Alcatel-Lucent OmniSwitch 6400 serisi ‘Power over Ethernet’ (PoE) destekli anahtarlar kullanıldı.

Bir haftalık deneme süresinin ardından, diğer şubeler için geliştirilen bir şablon sayesinde 180'den fazla sayıda şube on haftadan biraz daha uzun bir süre içinde sisteme dâhil edilmiş oldu. Bu hızlı uygulamaya, konfigürasyonların tamamen merkezi olarak yapılmasına imkân sağlayan Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise çözümü Passive Communication Server'in (PCS) özellikleri yardımcı oldu. Merkezi olarak kontrol edilen bu altyapı sayesinde kurulumdan sonra tüm şubelerde ve Genel Müdürlük'te kablosuz veri iletişimi için kapsama alanı sağlandı.

Daha verimli telefon kullanımı

Olağanüstü özelliklerden biri de ‘Merkezi Karşılama Sistemi’dir. Bu özellik sayesinde Türkiye Finans her şube için çağrı yönetimini Genel Müdürlükten gerçekleştirebiliyor. Örneğin bir promosyon kampanyasında telefonla arayanlara ‘Müşteri Temsilcisi için l'e basın’ diye yazıyorsa, çağrı yönetimi özelleştirilebilir ve belirli bir numara için çağrının doğru kişiye ya da merkez ofisteki ekibe yönlendirilmesine imkân sağlar. Ayrıca, bu ağ dâhilinde herhangi bir noktada alınan çağrılarının arayan kişinin tekrar aramasına gerek kalmadan (ve çoğu kez farkında bile olmadan) ağ dâhilinde herhangi başka bir noktaya

ÇÖZÜM

- OmniPCX Enterprise - Passive Communication Server (PCS)
- IP Trunk
- Voice over Internet Protocol (VoIP), IP Telephone
- DECT
- WLAN
- LAN

YARARLAR

- Yıllık yaklaşık 600 bin Euro değerinde tahmini maliyet tasarrufu
- Daha iyi kullanıcı verimliliği ve etkinliğini sağlayan sistem esnekliği
- Müşteri sorularına daha hızlı cevap verebilme
- Tek bir noktadan telefon ağını yürütebilme
- Merkezi desteğe imkan veren ve dışarıdan destek masraflarını azaltan uç anahtarları standardizasyonu
- Merkezi ağ ve standardize ekipman tarafından sağlanan merkezi destek aracılığıyla şubeler arası arama ücretlerinden, şehirlerarası telefon hizmetleri masraflarından ve dışarıdan destek harcamalarından sağlanan maliyet tasarrufu
- Yeni ağın daha geniş mobilite potansiyeli sunması ve şirketin gelecek planlarını desteklemesi